

为服务客户设置“快捷键”

——许昌供电公司“互联网+渠道”服务客户用电侧记

►6月10日,家住河南许昌市兴华路瑞金社区的电力客户刘帅家中停电,他没有直接拨打95598客服电话,反而是拿起手机,通过关注的“国网河南省电力公司”微信号进行了故障报修。2分钟之后,电话响起,电力客服人员告知因欠费原因造成了停电,他立即通过微信号进行了充值交费。这样的报修方式是许昌供电公司推广“互联网+渠道”带来的变化。

►思变才能满足客户多变的用电服务需求。在供电服务工作中,许昌供电公司始终以客户需求为导向,全面开展“互联网+渠道”供电服务建设,不断延伸服务触角、丰富服务内涵、畅通服务渠道、提升服务效能,积极为服务客户用电设置快捷键,实现了供电服务与客户满意度的双提升。

□东方今报·猛犸新闻记者 韩争强 通讯员 焦永生

业扩报装不出门 一键连通“电保姆”

办理用电更名过户业务,需要几步?

用家住许昌市大坑李社区客户陈德雨的话说:“一共只要两步。”第一步,掏出手机,在“国网河南省电力公司”微信公众号里点击“营业厅”,点击“预约办电”;第二步,把姓名、地址、用电需求、联系电话等信息进行填写,提交申请之后,供电人员就会打电话与其联系,预约时间进行上门服务。

6月8日,在许昌供电公司开展的用电宣传走进大坑里社区活动现场,刚刚进行了用电报装业务的陈德雨正在给父亲介绍业务办理情况。

“推行线上办电业务,就是为了畅通供电服务‘最后一公里’,让每一个客户的手机变成24小时提供服务的供电营业厅,实现客户办电‘复杂业扩最多跑一次、简单业务一次也不跑’。”在现场,该公司营销部副主任季长振说道。

为了让客户便捷用电,许昌供电公司借助“互联网+”,积极开展供电服务线上渠道建设,全面打造前端触角敏锐、后端高度协同的服务新模式。一方面,该公司积极开展掌上电力、电E

宝等供电服务线上渠道宣传,全面实现客户需求直接触发办电流程;一方面专门成立业扩报装服务中心,实行“一口对外”服务模式。

2018年,该公司共开通网上办电渠道5个,实现常办16项业务“线上一次都不跑”,高、低压业扩线上办理率分别达到98%、99%。

手机变身营业厅 用电信息“掌上”查

“动动拇指就能缴电费,可真是方便。”5月20日,在许昌市半截河社区广场,退休教师孙秋菊打开支付宝账户,通过生活缴费,熟练地缴纳了家里的电费。

在孙秋菊的手机上,不仅有支付宝,还装有掌上电力、电E宝等客户端。“这手机就像一个供电营业厅,电量、电费等用电信息可以实时掌握,用电是越来越透明。”

便捷缴费是客户服务需求的热点问题。许昌供电公司借助“互联网+渠道”建设,先后开通了微信、支付宝、掌上电力、电E宝等8种线上缴费渠道,不仅让客户方便缴费,更让客户放心、安心用电。“客户通过掌上电力、电E宝等国网公司自有渠道客户端,不但能够实现一键缴费,还可以随时掌控家里的

用电情况。”该公司营业及电费室主任孙宏鹏说道。

许昌锦邦发制品公司负责人陈忠尧就切身感受到“互联网+渠道”带来的实惠。这家企业电费一直偏高,公司几个负责人愁眉莫展。今年2月,孙宏鹏带着共产党员服务队走进企业宣传网站、微信、掌上电力APP等新型服务举措时,陈忠尧学会了如何实时查看自身用电信息。经过一段时间的用电负荷观察和分析,他意识到自己公司用电量大多集中在高峰用电时段。为此,他调整了生产方式,将耗电量较大的工序都调整到了负荷低谷时段,通过一个月的运行,4月的电费均价比原来下降了将近10%。

一季度,许昌供电区低压居民客户线上便民渠道应用费率达到100%,移动终端应用率达到94.71%,智能缴费业务覆盖率超过99.98%。

抢修地图定位置 “按图索骥”提效率

“我家位置偏僻,来过的朋友再来都不好找,你们怎么这么神呀!”6月11日20时,家住许昌市城中村罗庄村的电力客户罗虎通过“国网河南省电力公司”微信号进行了故障报修。到他家要穿过几条小巷,家里有亲友

来访,他都要到几百米外的街口接应。令他意外的是,他还在街头左右张望等候抢修人员的时候,两名抢修队员已经排除了他的用电故障。

电力故障抢修人员能迅即准确找到他家,是依托“互联网+”电力抢修地图。为了及时处理客户报装故障,许昌供电公司研发了“互联网+”电力抢修地图,实现全市“互联网+”电力抢修地图应用全覆盖。

“随着城市框架的扩大,配网线路结构复杂、变动快,依靠传统的大脑记忆,故障抢修常跑冤枉路。”该公司配网分公司抢修队班长李广说,有了“互联网+”电力抢修地图后,实现了配电网电子图纸随身查,点开自己手机上的地图APP,按显示菜单点开故障台区,搜索到达目的地后,“互联网+”电力抢修地图就会自动找到最合理的抢修行驶路线,即使不熟悉地形的抢修人员,也能跟着地图导航路线轻而易举找到故障区域。

通过电力抢修地图,有效提高了故障抢修效率,进一步提升了客户满意度。2018年,许昌供电公司故障抢修到达时间从以前的29分钟缩短至19分钟,抢修工作效率提升了32%。

襄城县纪委通报两起违反中央八项规定案例

□东方今报·猛犸新闻记者 韩争强 整理

近日,为进一步强化广大党员干部的底线意识、纪律意识、敬畏意识,教育党员干部让遵规守纪成为习惯和自觉遵循,推进党风政风持续好转,襄城县纪委监委通报了查处的两起违反中央八项规定精神典型问题案件。

襄城县商务局商贸服务股股长马帅收受管理对象8460元 被严重警告

襄城县商务局商贸服务股股长马帅违规收受礼品礼金问题。2015年以来,马帅利用职务之便先后多次收受管理对象礼品礼金、购物卡、现金等共计8460元,违反中央八项规定精神。2019年4月25日,经县纪委会研究决定,给予马帅党内严重警告处分。县商务局主管副局长贾鹤亭疏于管理,应负主要领导责任,县纪委对其进行谈话提醒。

范湖乡凹郭村党支部书记常同桥等人违规公款吃喝受处分

2012年12月以来,常同桥在担任凹郭村党支部书记、常同善在担任凹郭村会计、常黑立在担任凹郭村支部委员期间,违规使用公款招待、支出婚丧嫁娶礼金,购买礼品、香烟等共计9711元;2013年1月以来,孙民在担任凹郭村主任、张土群在担任凹郭村副主任期间,违规使用公款招待,支付礼品、礼金等问题,违反中央八项规定精神。同时,常同桥、常同善等5人还存在其他违纪问题。2019年3月27日,经县纪委会研究决定,给予常同桥留党察看二年处分,分别给予常同善、常黑立、孙民、张土群党内严重警告处分。

襄城县纪委监委认为,上述典型问题,皆发生在十八大之后,这充分说明在当前正风肃纪高压态势下仍有少数党员干部依然心存侥幸,不收敛、不知止,顶风违纪,也再次表明“四风”具有顽固性、反复性,反弹回潮的隐患不容忽视。各级党组织和广大党员干部一定要从中汲取深刻教训,举一反三,引以为戒,做到心存戒惧、令行禁止。

禹州一男子冒充交警上路罚款被拘留

□东方今报·猛犸新闻记者 韩争强 通讯员 张汇涛

6月10日下午,禹州市公安局方岗派出所接到货车司机陈某报警称,当天凌晨在方岗杨店红绿灯处被人冒充警察罚款200元。陈某越想越不对劲,就报警了。

接到报警后,方岗派出所所长王旭灿高度重视,立即安排副所长刘军等人展开调查。

由于报警人陈某是通过微信发红包的形式给那名假警察的钱,民警迅速通过假警察的微信号和微信上的照片锁定了嫌疑人李某(男,33岁,禹州市人)。

经过缜密侦查和认真摸排,6月11日,民警在禹州市区将嫌疑人李某抓获。

经询问,嫌疑人李某供述,因其近期手头比较紧,缺钱花,就想到了冒充警察拦截车辆弄点钱花。

之前李某干过一段时间保安,留有一套保安服,他抓住好多人分不清警服和保安服的弱点,为了使自己看起来更像“警察”,李某还在网上买来警笛装到了自己的车上。

预谋后,6月10日0时30分许,经过一番乔装打扮,李某就“大胆”上路了。

李某知道禹神公路上不允许大车行驶。但是平时有一些大车偷偷在禹神公路上行驶,于是他决定到此处拦截货车进行查车“罚款”。

当天凌晨,李某到达禹神公路华庄运河桥附近后,开始寻找“目标”,刚好有一辆货车经过,李某就追了上去,将货车司机拦停。

李某对货车司机说:“你逆行,后车牌没有挂。你是否知道不挂后车牌是要扣12分,罚款200元?”货车司机说,知道。

一看司机害怕的样子,李某就趁机“开导”司机给他拿点钱买烟,这事就大事化了。

司机说他就100元现金,然后就把100元现金放到了李某车辆的副驾驶座上。

贪得无厌的李某又说:“你也知道查车是好几个人,你给100元钱,每人买一盒烟钱都不够。”无奈,司机师傅就加了李某的微信,“承诺”随后再把钱补上去。李某才让货车司机开车走了。

过了一会,货车司机又在微信上给李某发了100元的红包。

得手后的李某遂驾车回到了市区建设路的某宾馆。

目前,禹州警方依据《治安管理处罚法》第五十一条之规定,以李某涉嫌招摇撞骗罪被处以治安拘留十日的处罚。