ICS XX.XXX

XXX/XX

T/SDPEA XX.XXX

ICS XX.XXX

**团体标准**

T/SDPEA XXXX-2023

“

电力企业政企网格“共建共治共享”融合服务规范

Integrated Service Specification for "Co construction, Co governance, and Sharing" of Power Enterprise Government Enterprise Gri

（征求意见稿）

2023-XX-XX发布 2023-XX-XX实施

山东省电力行业协会 发布

目 次

[1 范围 1](#_Toc11078)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc2186)

[3 术语和定义 1](#_Toc26679)

[4 政企网格融合服务模式 2](#_Toc17780)

[4.1 强化政企网格共建 2](#_Toc20702)

[4.2 推动网格问题共治 2](#_Toc15728)

[4.3 落实网格资源共享 2](#_Toc8893)

[5 政企网格融合服务内容 3](#_Toc11132)

[5.1 保障电力供应 3](#_Toc31287)

[5.2 响应群众诉求 3](#_Toc23117)

[5.3 办理涉电业务 3](#_Toc32676)

[5.4 宣传政策信息 3](#_Toc32646)

[5.5 治理信息档案 3](#_Toc11804)

[5.6 治理安全隐患 4](#_Toc24023)

[5.7 开展能效服务 4](#_Toc2466)

[5.8 支撑公益服务 4](#_Toc19713)

[6 政企网格融合服务规范 4](#_Toc1935)

[6.1 电力企业网格经理、客户经理职业素养 4](#_Toc32531)

[6.2 电力企业网格经理、客户经理行为规范 4](#_Toc17263)

[6.3 电力企业网格经理、客户经理现场服务规范 5](#_Toc21587)

[6.4 电力企业网格经理、客户经理远程服务规范 5](#_Toc11184)

[7 政企网格融合服务管理 5](#_Toc23474)

[7.1 组织建设与职责分工 5](#_Toc27852)

[7.2 业务流程与执行规范 5](#_Toc19402)

[7.3 服务标准与服务规范 6](#_Toc22240)

[7.4 过程管理与结果评价 6](#_Toc24737)

[1 编制背景 9](#_Toc6340)

[2 编制主要原则 9](#_Toc11477)

[3 与其他标准文件的关系 9](#_Toc17701)

[4 主要工作过程 9](#_Toc8412)

[5 标准的结构和内容 10](#_Toc31026)

前 言

为进一步提升电力企业供电网格与政府行政网格融合工作质量，推动电力企业供电网格与政府行政网格的“共建共治共享”服务模式落地，指导各级电力企业落实政企网格融合服务工作，实现政企网格相互融合、相互促进、相互支持，全面提升电力企业网格化服务的便捷、精准、规范水平，增强人民群众用电获得感、满意度，按照国家标准和行业标准有关要求，在广泛征求意见的基础上，制定本规范。

本标准由山东省电力行业协会提出并解释。

本标准起草单位：后续添加

本标准起草人：后续添加

本标准于2023年X月X日发布。

本标准在执行过程中的意见或建议反馈至山东省电力行业协会。

电力企业政企网格“共建共治共享”融合服务规范

# 1 范围

本规范规定了各级电力企业在政企网格融合服务中，提供的各项服务活动和服务资源协调的基本要求。本规范适用于取得电力业务许可证（供电类）的电力企业、配电运营商、开展网格化管理的电力行业企业，在政企网格融合服务工作开展过程中，电力企业及政府网格化管理部门可在此基础上制定实施细则，但具体要求不应低于本规范的相关要求。

本规范不等同于对外的服务承诺，仅作为企业内部开展政企网格融合服务工作时应达到的基本要求。

# 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注明日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 28583-2012 供电服务规范

DL/T 2046-2019 供电服务热线客户服务规范

GB/T 34300-2017 城乡社区网格化服务管理规范

# 3 术语和定义

3.1 政府网格 government grid

在城乡社区、行政村以及其他特定空间区域内划分的基层服务管理单元。

3.2 电力企业网格 electric power enterprise grid

由电力企业根据线路、台区、营业区域等而划定的便于电力企业开展日常生产活动、服务工作的区域名称。

3.3 政府网格员 government grid officer

在政府网格内从事管理工作的人员。

3.4 电力企业网格经理 power enterprise grid manager

在电力企业网格中开展城乡电力生产活动、供电服务工作的工作人员。

3.5 电力企业客户经理 power enterprise customer manager

在电力企业网格中开展高、低压供电服务工作人员。

3.6 政企网格融合 government and enterprise grid integration

政府网格管理部门与电力企业、政府网格员与网格经理（客户经理）分层级开展对接、共建，形成政府与企业开展共建、共治、共享的服务模式。

3.7 涉电诉求 electricity related claims

各级政府网格、电力企业的服务对象所提出的与电力相关安全、服务有关的咨询、业务办理、意见、建议等的需求。

3.8 涉电业务 electricity related business

由各电力企业根据自身业务实际、管理要求，在满足各级政府网格、电力企业的服务对象为获得电力而开展的业务事项。

3.9 能效服务 energy efficiency services

各级电力企业在落实国家“双碳”政策过程中开展的致力于客户节能减排、提升能源利用效率等的新兴业务形式，主要区别于传统电力供应与电力服务。

# 4 政企网格融合服务模式

## 4.1 强化政企网格共建

4.1.1 推动党组织结对共建。各级电力企业与政府网格管理部门开展组织结对，建立健全组织结对管理机制，定期开展主题党日、交流学习等结对共建活动，充分发挥党建引领作用，协商解决服务对象涉电诉求。

4.1.2 推动服务渠道共建。各级电力企业应将自身服务渠道与属地政府网格服务渠道进行结合，整合“水电气暖”服务渠道资源，加强便民服务站点等渠道延伸建设，推广线上便民服务渠道的建设与推广应用，健全并规范属地化网格服务渠道管理。

## 4.2 推动网格问题共治

4.2.1 推动网格涉电诉求共治。电力企业网格经理、客户经理主动融入政府网格治理工作，按照政府网格管理规定处理涉电诉求，做到“网格吹哨，电力报到”，借助政府网格平台高效解决民事协调、涉电纠纷等工作难题。

4.2.2 推动网格安全隐患共治。电力企业将安全隐患排查治理、违约违章治理、供电质量治理等工作融入到政府网格日常工作，共同推动网格安全隐患治理工作，为政府网格人员提供专业支撑。

## 4.3 落实网格资源共享

4.3.1 推动信息数据共享。电力企业应推动落实企业信息化平台与政府信息化平台贯通，建立健全档案信息共享管理机制，打破数据信息共享壁垒，提升政企网格融合协同服务效率。

4.3.2 推动专业知识共享。电力企业应建立健全涉电专业知识共享机制，为政府网格工作人员赋能电力专业知识，协同政府网格开展电力知识进社区、进村庄等，协助政府网格员开展涉电宣传工作。

4.3.3 推动服务资源共享。电力企业应建立健全服务资源协调保障机制，推动政企网格融合服务人员、设施、场地等资源共享，发挥各方网格优势开展融合服务。

# 5 政企网格融合服务内容

## 5.1 保障电力供应

5.1.1 各级电力企业应加强落实电力供应保障措施，深化新型电力负荷管理系统的建设与应用，优化网格内各类负荷资源参与需求响应，坚守民生用电底线。

5.1.2 进一步强化重点民生设施、重点工业企业的电力供应保障，动态更新完善重点民生台账，做好网格内“煤改电”、供热换热站、自来水升压泵、物业公共附属设施等保供服务。

5.1.3 推广不停电作业，深化带电检测、旁路作业、移动发电车作业等技术应用，实行“网格”主动运维模式，减少停电时间、次数。

## 5.2 响应群众诉求

5.2.1 各级电力企业网格经理、客户经理应主动融入政府网格服务体系，对政府网格工作人员、群众、企业等服务对象的涉电诉求进行响应与答复。

5.2.2 配合政府网格管理与服务相关工作，协同政府网格处理涉电问题，解决民事协调、涉电纠纷等难题。

## 5.3 办理涉电业务

5.3.1 各级电力企业应加强与政府网格的涉电业务办理协同，遵守企业制定的各类规章制度，强化政企协同审批与渠道共建，简化涉电业务办理流程，缩短获得电力时限，降低办电成本。

5.3.2贯通政府网格转办涉电业务通道，建立健全政企网格融合办理电力业务机制，规范服务、提升办电效率。

## 5.4 宣传政策信息

5.4.1 各级电力企业应借助政府网格管理与服务的渠道与载体，开展电力政策、信息宣传工作。

5.4.2 按需开展驻点宣传，派发政策宣传资料、明白纸、告知书等，确保各类涉电政策信息及时、精准传递至服务对象。

## 5.5 治理信息档案

5.5.1 各级电力企业应结合属地实际情况，贯通电力企业与政府网格化管理信息平台，在保障信息数据安全的前提下，提升网格服务对象档案信息准确度。

5.5.2 强化对服务对象基本信息档案数据的排查治理，降低因服务对象档案数据质量而引发的电力企业网格化服务风险。

## 5.6 治理安全隐患

5.6.1 各级电力企业应协同政府网格管理部门定期开展涉电安全隐患排查治理工作，推动涉电安全隐患排查治理融入政府网格日常巡视，协同治理安全隐患。

5.6.2 各级电力企业应定期开展用电安全宣传进社区、进村庄等活动，推动普及供用电安全知识。

## 5.7 开展能效服务

5.7.1 各级电力企业应加强“双碳”战略的部署与落实，提升能效服务水平，普及“双碳”科学知识和政策，强化节能降碳意识。

5.7.2 动员服务对象积极参与节能降碳增效行动，推动电能替代应用，提升节能减排成效，塑造绿色、清洁、节约的社会文化。

## 5.8 支撑公益服务

各级电力企业应协同政府网格建立孤寡老人、五保户、留守儿童等特殊群体台账，组织开展结对帮扶、涉电安全检查、节日慰问、安装暖心夜灯等公益志愿服务。

# 6 政企网格融合服务规范

## 6.1 电力企业网格经理、客户经理职业素养

6.1.1 严格遵守国家法律、法规，诚实守信、恪守承诺，爱岗敬业、乐于奉献，廉洁自律、秉公办事。

6.1.2 严格遵守企业规章制度，严格执行相关工作标准，履行对外服务承诺，维护企业形象。

6.1.3 遵守国家的保密原则，尊重客户的保密要求，不得对外泄露相关信息。

6.1.4 熟知本岗位的业务知识和相关技能，具备合格的岗位技能技术水平。

## 6.2 电力企业网格经理、客户经理行为规范

6.2.1 保持仪容仪表整洁。注重日常仪容仪表管理，遵守企业仪容仪表管理规范，体现电力企业工作人员的精神风貌。

6.2.2 落实着装佩戴规范。严格遵守办公场所、服务场所、抢修现场着装规范，共产党员、党员服务队应佩戴党徽。

6.2.3 遵守文明礼貌要求。服务过程中提倡使用普通话，使用“您好、请、对不起、谢谢、再见”等文明用语，遵守办公、服务等场所行为规范要求。

6.2.4 快速响应群众诉求。实行“首问/首到责任制”，按照要求时限响应客户诉求、办理涉电业务，遵守“一次性告知”工作要求，不出现推诿、搪塞等行为。

6.2.5 高效解决涉电问题。处理涉电问题时应做到准确、高效，按照企业管理要求进行处置，落实“内转外不转”“办事不出网格”等工作要求，不出现主观责任差错。

6.2.6 及时反馈工作信息。处理涉电诉求或办理涉电业务过程中，应按照企业管理要求反馈进度、结果等信息，确保信息准确、及时传达。

## 6.3 电力企业网格经理、客户经理现场服务规范

6.3.1 各级电力企业在开展入户走访、政策宣传、用电检查等工作时，应遵守相应管理要求，提前做好预约，遵守政府部门、网格、公共场所等管理要求，尊重当地民风习俗。

6.3.2 各级电力企业在开展现场抢修时，应遵守相应现场管理要求，按照规范落实各项安全管理措施。

6.3.3 各级电力企业在开展入驻服务时，应在对外公示驻点服务内容、时间、入驻服务人员信息等内容，入驻服务时应遵守各级电力企业的管理要求与入驻点管理要求。

6.3.4 各级电力企业在开展设点宣传时，应提前做好设点宣传手续审批，做好相应准备工作，规范着装，保持现场整洁，完成时应进行现场清理。

## 6.4 电力企业网格经理、客户经理远程服务规范

6.4.1 各级电力企业应开通远程电话服务或客户服务热线，对外公示服务、监督电话号码，保持电话畅通，配备相应工作人员，遵守电话服务相关规范。

6.4.2 各级电力企业根据实际情况开展微信等网络在线服务，组建或加入服务对象网络群，遵守网络社交平台管理规定，定期开展网络平台信息推送，不转发、传播不当言论，不泄露、公开服务对象信息、涉密文件。

# 7 政企网格融合服务管理

## 7.1 组织建设与职责分工

各级电力企业应建立健全组织职能保障体系，成立政企网格融合服务组织，明确各项工作职能、分工协作界面，配备工作人员推动政企网格融合服务工作，做好各项资源统筹协调。

## 7.2 业务流程与执行规范

各级电力企业应优化完善业务规范管理体系，根据自身业务实际情况，进一步完善政企网格融合服务业务流程与实施规范，明确各项业务流程协同界面、环节、时限等管理要点。

## 7.3 服务标准与服务规范

各级供电企业应结合组织职能体系与业务执行要求，建立完善政企网格融合服务标准与规范，公开公示政企网格融合服务承诺，严格执行各项服务规范内容。

## 7.4 过程管理与结果评价

各级电力企业应建立健全政企网格融合服务过程管理与结果评价应用体系，制定过程管理措施，强化结果评价与应用，加强信息化平台建设与应用，确保政企网格融合过程管理与质量管理落实。