商洛市乡村振兴局

商乡振函〔2023〕21号

商洛市乡村振兴局
国网商洛供电公司
关于做好“村网共建”电力便民服务
试点工作的通知

各相关县（区）乡村振兴局、供电公司:

近期，省乡村振兴局和国网陕西省电力有限公司联合印发了《关于开展“村网共建”电力便民服务试点工作的通知》（陕乡振函〔2023〕42号），拟在全省32个县（区）开展“村网共建”电力便民服务试点工作，其中涉及我市6个县（区）（名单详见附件）。为做好我市“村网共建”电力便民服务试点工作，进一步补齐公共服务和农村基础设施建设短板，助力建设宜居宜业和美乡村，现根据省上通知精神，就有关事项通知如下:

一、工作目标

围绕巩固提升农村电力保障和服务水平，协调供电所与村(社区)配合开展供电服务工作，打造一批示范点，构建“村网共建、便民服务”政企合作体系，着力提升便民服务、农网改造、安全用电、设施保护、节约用电等电力服务水平，打通农村电力服务“最后一百米”，实现乡村用电更有保障、服务更加便捷。

二、重点工作

(一)推动共享共治，协调建立村网协同服务机制

1.政企联动，协同推进。推动村(社区)网格与供电服务网络一对一(或多对一)对应，充分发挥双方资源优势，实现政电服务网格高度协同互补，形成乡村用电治理共管格局，实现政企双方信息共享、政务资源和政策支持共享。

2.紧扣需求，延伸服务。完善农村基层供电服务网络，构建“政府主导、电网主动、政企联动”的电力便民服务体系，协调推进农网改造、安全用电、设施保护、节约用电等供电服务业务，提升农村供电服务质效。

3.协作共赢，共抓落实。镇（办）或村级组织明确1名电力联络员，邀请供电所台区经理（电力网格员）进驻本村网格微信联络群。供电所针对电力联络员制定培训计划，培养其便民服务基本业务能力。电力网格员与电力联络员按周或按月定期开展电力便民服务工作，协同开展代办代收、政策宣传等工作，形成“网格员+联络员”“一对一”融合互补工作模式。

(二)深化网格融合，建设政电高效服务网络

1.做好基本业务服务。提供用电咨询、查询、电费缴纳、票据领用、停复电通知等服务，利用“网上国网”APP等信息平台帮助客户直接受理新装、增容、变更用电等办电申请，同时充分对接乡村客户的服务需求，及时在“意见登记表”记录客户所反映的问题，建立“问题库”，积极解决客户用电需求。

2.提供便民个性服务。推行年轻人APP线上办，不会用 APP

的便民服务点就近办，无法去营业厅的上门办，独居老人、留守儿童等特殊群体代理办，通过“四个办”模式提供个性化增值服务，让村民足不出村，享受业务随心办。

3.加强协调联动服务。在信息共享、电网规划建设、线路巡视、设备运维、电力施工协调、用电纠纷化解、电力线路山火防治联动等方面加强配合，消除服务盲点、化解纠纷矛盾，形成工作合力。

4.强化政策宣传服务。整合乡村宣传平台资源，利用微信群等形式，开展电价政策、用电安全、节能节电、供电服务十项承诺、光伏并网服务、农村地区“三零”服务等宣传，普及用电知识和政策。

（三）突出数字赋能，搭建线上便民服务平台

协调村（社区）和供电所建立或整合原有网格服务群，搭建网格化便民服务平台，利用网上营业厅、微信群等服务渠道，及时发布电力服务、抢修、停电等信息，开展安全用电、科学用电政策宣传，解决客户用电需求、电网建设矛盾等，打造生态宜居的美丽乡村。

三、工作要求

（一）高度重视，主动融合。“村网共建”工作是践行“人民电业为人民”宗旨，助力建设宜居宜业和美乡村的一项创新举措，各县（区）要高度重视，积极探索构建“村网共建”服务新模式，全力推进村（社区）与供电网格融合，不断提升农村供电服务水平，为全面推进乡村振兴助力赋能。

（二）密切配合，协同推进。各县（区）乡村振兴局和供电公司要加强统筹协调，密切协作配合，合力推进“村网共建”电力便民服务试点工作有序有力开展。试点村要结合实际、因地制宜，与供电所签订“村网共建、便民服务”助力乡村振兴战略合作框架协议，建立完善“村网共建”协调工作例会机制，联动处置涉电安全、舆情等应急事件。

（三）示范引领，全面推广。要及时掌握工作动态，认真总结提炼经验做法，充分利用报刊杂志、广播电视、网络平台、微信公众号等主流媒体，大力宣传“推广村网共治、便民服务”等典型经验，积极营造电力助力乡村振兴良好氛围。

附件：“村网共建”便民服务试点名单

商洛市乡村振兴局　　国网商洛供电公司

2023年5月8日

附件

“村网共建”便民服务试点名单

序号	试点县	所属市公司	所属县（区）公司	服务示范点个数	备注
1	商州区	商洛供电公司	商州区供电公司	1	
2	丹凤县	商洛供电公司	丹凤县供电公司	1	
3	商南县	商洛供电公司	商南县供电公司	1	
4	山阳县	商洛供电公司	山阳县供电公司	1	
5	镇安县	商洛供电公司	镇安县供电公司	1	
6	柞水县	商洛供电公司	柞水县供电公司	1	
合计				6	

商洛市乡村振兴局办公室　　2023年5月8日印发