

内蒙古电力(集团)有限责任公司巴彦淖尔供电分公司部门文件

巴电营销字〔2022〕3号

巴彦淖尔供电公司关于下发《业扩配套项目
“客户经理+项目经理”双经理负责制
管理办法》的通知

所属各供电分公司、营销单位：

为深入落实优化用电营商环境服务要求，持续推进业扩工程投资界面延伸到客户红线处，进一步规范业扩配套项目工程管理，促进项目尽快建成投产，及时满足客户用电需求，为广大用电客户持续提供优质服务，营造有竞争力的营商环境，特制定《业扩

配套项目“客户经理+项目经理”双经理负责制管理办法》，现予下发，请严格落实相关工作要求。

附件：业扩配套项目“客户经理+项目经理”双经理负责制管理办法



巴彦淖尔供电分公司营销服务部

2022年3月24日印发

业扩配套项目“客户经理+项目经理” 双经理负责制管理办法

1. 总则

为深入贯彻落实优化用电营商环境服务要求，持续推进业扩工程投资界面延伸到客户红线工作，规范业扩配套项目工程管理，促进项目尽快建成投产，及时满足客户用电需求，为广大用电客户持续提供优质服务，营造有竞争力的营商环境，特制定本管理办法。

2. 规范性引用文件

《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2019〕39号）

《国务院办公厅关于做好优化营商环境改革举措复制推广借鉴工作的通知》（国办函〔2019〕89号）

《内蒙古自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于做好优化营商环境改革举措复制推广借鉴工作的通知》（内职转办发〔2019〕6号）

《关于印发借鉴推广京沪两地“获得电力”改革举措实施方案的通知》（内电营销〔2020〕55号）

3. 术语和定义

双经理负责制是指针对“三零”、“三省”服务范围内的业扩

配套电网工程实行“客户经理+项目经理”双经理负责制。“客户经理”负责协助客户办理各环节业务，主动对接客户用电需求，负责收集办电资料，为客户提供用电报装全流程服务，进一步压缩客户自身办电用时；“项目经理”负责后端配套电网工程物资需求清单、不停电作业方案实施及工程建设，代替客户办理电力接入行政审批手续，加大工程实施的全过程管控力度，加快项目建设进度。通过联合作业模式，实现“受理业务、施工准备、工程实施、计划排定”责任到人。

4. 职责

4.1 营销服务部

4.1.1 落实集团公司双经理制管理办法，并进行全过程管理。

4.1.2 负责对辖区内业扩配套项目工作进行督导检查，评价考核。

4.2 生产技术部

4.2.1 负责落实集团公司双经理制管理办法和业扩配套项目管理制度和技术标准。

4.2.2 负责业扩配套项目计划申请及调整、属地发改部门备案、工程前期招投标手续办理、物资采购申请等前期工作。

4.2.3 负责对各旗县区供电公司业扩配套项目实施过程中，安全、工艺、进度、造价管理等环节进行部分抽查、全面监督与评价考核。

4.2.4 落实集团公司周结月清的造价管理原则，组织各旗县区供电公司按照集团公司结算、送审、决算、转资的时限与周期要求，完成相关工作。

4.3 物资管理部

4.3.1 负责组织物资供应处开展业扩配套项目服务类与设备材料类招标采购工作。

4.3.2 负责配合生产技术部协调解决业扩配套项目采购及供应。

4.4 旗县区供电公司

4.4.1 负责执行落实集团公司双经理制管理办法和业扩配套项目管理制度和技术标准。

4.4.2 负责组建业扩配套项目双经理团队，并对辖区内业扩配套项目工作进行督导检查，评价考核。

4.4.3 旗县区供电公司生产专业人员负责“项目经理”具体职责，营销专业人员负责“客户经理”具体职责。

5. 管理内容与方法

5.1 主要工作内容

5.1.1 客户经理

负责客户沟通答疑、了解客户报装容量、计量方式等，在受理客户用电申请后，组织项目经理及相关人员进行现场勘查、确定供电方案、整体协调推进、现场收资与合同签订等工作。

5.1.1.1 掌握用电需求时间合理安排各环节办理时间节点，

全过程跟踪项目进度，及时协调处理用电办理过程中存在的问题。

5.1.1.2 向客户提供营业厅、“蒙电 e 家”手机 APP、95598 网站等办电服务渠道，实行“一证受理”、“一次性告知”、“一站式服务”。对有特殊需求的客户群体，提供办电预约上门服务。

5.1.1.3 及时传递报装需求至项目经理并组织生产运行、设计单位、施工单位开展现场勘查，确认客户报装需求、现场收资、签订合同。

5.1.1.4 根据实际业务进度流转业扩工作票，对涉及业扩配套电网工程的项目及时流转项目经理。

5.1.1.5 各旗县按供电所供电区域分别建立业扩配套项目服务微信群，构建供用电双方沟通了解的互动平台，并告知其办理流程、办理时限等信息以及供电部门当前业扩配套项目建设工程进度。对客户反应的问题及时处理，并形成服务记录清册。

5.1.1.6 在项目送电后 3 天内按业扩档案归档要求整理完善资料，并严格落实新增业扩档案电子化工作。

5.1.1.7 通过分层级建立县、乡(镇)、村等定期沟通机制，客户经理(片区经理)日常服务发掘等方式提前获取客户用电需求和电能替代潜在项目信息，录入营销系统潜在需求管理，提前开展推进及配套项目立项建设，各分县局对潜在项目情况按月开展跟踪，供电服务中心按月督促。

5.1.1.8 负责开展因业扩服务引起的营销类投诉、意见业

务的调查、申诉及最终答复的报告编制工作。

5.1.2 项目经理

负责外部电源接入方案制定、外部电源工程组织及实施，包括现场电源核实、制定施工设计方案和物资清单、物资备料、工程施工、组织验收送电、结算资料提交等项目管理工作。代替客户办理电力接入行政审批手续。

5.1.2.1 负责管辖范围内 A、B、C、D 类业扩配套项目实施，组织（施工、设计、运行）C、D 类业扩配套项目现场勘察及初步设计审查会。

5.1.2.2 对业扩配套项目建设安全、工艺、进度、造价等工作进行管理，组织办理开工报告、中间检查、竣工验收、不停电作业方案实施、结算管理和审查。

5.1.2.3 对业扩配套项目的物资进行领料、转储、退库申请手续及 ERP 相关手续办理。业扩配套项目施工完毕后，经施工单位自检、监理单位初检合格后，由项目经理当天组织验收和送电。

5.1.2.4 对业扩配套项目的设计、施工、监理单位进行管理及服务质量评价。组织开展甲方代表、施工人员培训及考试。落实执行甲方代表和相关方管理制度。

5.1.2.5 在营销系统中万层业扩报装相应环节的工作票流转工作。

3.1.2.6 负责业扩配套项目结算、送审、转资相关工作。

5.1.2.7 对业扩配套项目中涉及电力接入行政审批的事项，由项目经理代替客户对接政府相关主管部门办理电力接入行政审批手续。

5.1.2.8 负责开展因业扩施工引起的生产类投诉、意见业务的调查、申诉及最终答复的报告编制工作。

5.2 检查与考核

盟市供电公司营销服务部将不定期对各旗县区供电公司业扩配套项目进行检查。对于不按本工作指引开展工作或工作进度较为滞后的单位，将进行通报并开展绩效考核。

6. 适用范围

本管理办法适用于集团公司管辖范围内“三零”、“三省”服务范围内由电力公司投资建设业扩配套电网工程项目，具体投资原则参照集团公司下发最新投资原则执行，业务考核时限及应用表单模板参照集团公司最新《业扩报装管理办法》执行。

- 附件：
1. 巴彦淖尔供电公司双经理人员名单公示表
 2. 巴彦淖尔供电公司业扩项目“双经理负责制”一次性告知书
 3. 供电分公司业扩工程验收工作流转单