

内部事项

国网内乡县供电公司文件

内电〔2021〕34号

国网内乡县供电公司关于印发深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案的通知

公司属各部门：

为深入贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，全面落实《优化营商环境条例》，严格执行《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）、《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）和《河南省发展改革委关于做好清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费有关事项的通知》（豫发改价管〔2021〕130号），依据《打造国际领先电力营商环境三年工

作方案》(国家电网办〔2020〕842号)和《国家电网有限公司关于印发2021年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排的通知》(国家电网营销〔2021〕105号)和《国网河南省电力公司关于印发深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案的通知》(豫电办〔2021〕125号)文件要求及市公司相关工作部署,进一步优化电力营商环境,持续提升“获得电力”服务水平,结合工作实际,公司制定了《国网内乡县深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案》,现予以印发,请认真遵照执行。

附件:国网内乡县供电公司深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案

国网内乡县供电公司

2021年5月27日

（此件不公开发布，发至收文单位本部。未经公司许可，严禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。）

附件：

国网内乡县供电公司 深化用电报装改革持续提升“获得电力”水 平升级方案

一、工作思路和目标

工作思路：深入贯彻党中央、国务院关于优化营商环境决策部署，全面落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）、《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）、《关于做好清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费有关事项的通知》（豫发改价管〔2021〕130号）等文件要求，推动《国家电网有限公司关于印发“阳光业扩”服务工作方案的通知》（国家电网办〔2020〕28号）、《国家电网有限公司关于印发打造国际领先电力营商环境三年工作方案的通知》（国家电网办〔2020〕842号）措施落地，紧紧围绕“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全监督评价机制”深化用电报装改革，强化大数据、信息化、人工智能技术运用，推进各项便民举措落地实施。供电公司更多灵活自主权，充分发挥主观能动性，在相关政策要求刚性执行的基础上，围绕关键指标，开展创新实践，积极构建“便利化、透明化、

标准化、规范化”的“阳光业扩”服务模式，全面提升公司“获得电力”服务水平。

工作目标：一是普通客户办电实行主体证明和产权证明“两证办结”；二是全部24项办电业务具备线上“一次都不跑”条件；三是高、低压客户办电环节分别不超过4个、3个，符合投资至规划红线的减少1个，对于通过工商信息推送“主动办电”的再减少1个；四是低压无配套、有配套工程项目全流程办电时长分别不超过2个、5个工作日，小微企业全流程办电时长不超过15个工作日，10千伏及以上项目不含配套工程办电时长不超过16个工作日（重要用户不超过21个工作日）；五是公司对高压接入的省级及以上园区内工商业客户、电能替代改造和新建项目、充换电设施三类企业投资至客户规划红线；六是为高压用户用电报装提供省力、省时、省钱“三省¹”服务，为低压居民和小微企业提供零上门、零审批、零投资“三零²”服务；七是2022年底前，城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压缩8%上；八是业扩配套工程实行限时制、契约制管理；九是在营业厅、“网上国网”APP、微信公众号等线上线下渠道，对社会公开各类办电信息、服务承诺、监督电话。（¹省力：是指推广“互联网+”线上办电服务，推动政企办电信息互联互通，供电企业直接获取用户办电所需证照信息，用户在线提交用电申请、查询业务办理进程、评价服务质量，实现“最多跑一次”。
²省时：是指地方政府有关部门简化电力接入工程审批程序、

压减审批时限；供电企业实行业务办理限时制，加快办理速度，确保及时接电。省钱：是指供电企业优化供电方案，实行就近就便接入电网，降低办电成本。²零上门：是指实行线上用电报装服务，用户可以在线提出用电需求，签订电子合同，供电企业委派专人上门服务，用户无需往返营业厅，用电报装“一次都不跑”。零审批：是指供电企业精简办电资料，一次性收取所有材料，代替用户办理电力接入外线工程审批手续，地方政府有关部门优化审批服务，实现一窗受理、并行操作、限时办结。零投资：是指供电企业将投资界面延伸至用户红线，计量装置及以上工程由供电企业投资建设。)

二、组织机构

依托《国网河南省电力公司关于印发优化营商环境提升供电服务水平工作方案的通知》（豫电办〔2019〕645号）中领导小组和办公室的设置，统筹开展深化用电报装改革，持续提升“获得电力”水平相关工作；成立有关专业部门中与营商环境工作相关的岗位和人员兼职组成的营商环境工作专班（柔性组织），形成团队合力，贯彻落实领导组的决策部署，研究协调工作开展。营销部实行优化营商环境“一体化运作”，研究制定工作举措，抓好督办和落实。党政负责人要每月召开营商环境例会，研究解决推进过程中的具体问题。

责任部门：营销部、发建部、财务部、运维部、物资部、纪委办、调控中心、各供电所（中心）

时间节点：2021年6月

三、主要工作

在原有用电报装改革各项措施的基础上，充分发挥“互联网+”服务优势，对外整合办电渠道，深化政企资源共享，优化政务服务办电场景应用；对内加强各专业协同，贯通“网上国网”APP、供电服务指挥系统、电网资源业务中台和“网上电网”等业务应用系统。构建“业扩项目储备机制、线上办电互动机制、内部高效联动机制、配套工程管理机制、阳光业扩评价机制”和“阳光业扩一站通”平台，再造“五机制、一平台”业扩服务新模式，全面提升公司“获得电力”服务水平。

（一）提高办电便利度

1. 公开办电信息

办电标准信息公开。通过供电营业厅、微信公众号、“网上国网”APP等渠道公开用电业务办理程序、时限、电价电费政策、收费清单、申请报装和竣工检验资料清单并及时更新。办电进程公开。主动推送客户关心的办电进程、关键节点等信息，并可通过微信公众号、“网上国网”APP实时查询，实现用电报装可视化管理，提升客户对“获得电力”时间和环节两要素的认知。服务信息公开。通过营业厅、公交地铁广告、各类宣传活动公开电话和微信公众号、“网上国网”APP等线上办电渠道；通过营业厅和各类线上渠道主动公开设计、施工、试验单位资质信息，为客户提供在线查询服务，公开客户工程典型设计及工程造价手册等信息供客户参考。监督渠道公开。将12398能源监管热线、95598供电

服务热线和内部服务监督电话同步、同对象公布到位，保障客户知情权。建立用电报装服务评价体系，由客户对报装服务进行评价。

责任单位：营销部、运维部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

2. 精简办电证件

普通客户办电实行“两证办结”，仅需提供主体证明和产权证明（见附件 1：用电报装申请资料清单）。符合重要客户认定条件的，在供电方案中予以明确，另需提供政府部门批复、核准或备案文件（重要用户认定见《重要电力用户供电电源及自备应急电源配置技术规范》（GBT 29328-2018）），各单位不得要求客户额外提供任何其他办电证件。

办电业务仅限营业厅和线上办电（含电话预约）两类受理渠道，各单位优先向客户推荐线上办电渠道，不得采用其他方式受理客户办电申请，不得以任何理由拒绝受理、限制报装。

营业厅办电实行“容缺办理”或“两证办结”，直接受理申请并当日录入系统。客户提供资料齐全的，实行“两证办结”；客户仅能提供用电主体证明的，实行“容缺办理”，其它暂缺的办电基础资料，由客户经理现场勘查时上门收取。营业厅办电未携带任何资料的，要引导客户使用线上渠道预约办电。

线上办电实行“零证预约”，客户使用预约电话办电的，

供电服务指挥中心受理人员挂机后 20 分钟内派发预约工单至客户经理，由客户经理现场勘查时上门收资（包括线上办电电子资料暂缺的）。积极探索基于用户承诺前提下的“一证办结”（产权证明）极简模式。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

3. 优化办电模式

升级营业厅服务体验。加快推进“三型一化”营业厅建设，为客户提供新技术、新产品、新服务、新业务、新渠道的展示和互动体验，推广电能替代、节能服务、能源电商、电动汽车等新兴业务，满足客户多元化服务需求。提供互联网多渠道办电服务。为客户提供“一站式”办电、咨询等服务。全面推动政务服务网“一网通办”，推广“网上国网”APP、微信公众号等线上办电渠道；提供本地供电服务指挥中心 7×24 小时电话预约办电服务，以客户呼入电话生成预约工单。推广线上办电互动机制。打通内外网信息接口，通过“阳光业扩一站通”平台实时向用户传递系统数据，变单向告知为双向互动，通过“网上国网”APP、微信公众号“豫电管家”与客户在线实时互动，实现办电信息在线确认、供电合同在线签订、满意度在线评价、办电进程主动推送，实现客户办电全业务“一次都不跑”。实现证照信息全面贯通。与县大数据中心共享身份信息和电子证照信息，双线并轨运行，实现客户办电资料线上免提报，实名认证客户“刷脸”办电证照免提供。加强与房屋管理部门的协作，推广“房产

+用电”联合过户、一次办理。

责任部门：营销部

时间节点：2021年7月

4. 进一步压减办电环节

高压客户办电环节不超过“用电申请、供电方案答复、客户外部工程实施、装表接电”4个；对于通过工商信息推送“主动办电”项目，进一步压减为“供电方案答复、客户外部工程实施、装表送电”3个环节；对于延伸电网投资界面至客户红线的新装项目以及不涉及客户外部工程的增容项目，压减为“用电申请、供电方案答复、装表送电”3个。低压客户办电环节不超过“用电申请、客户外部工程实施、装表送电”3个；对于低压居民和低压小微企业压减为“用电申请、装表送电”2个；对于低压小微企业通过工商信息推送“主动办电”的，办电环节可进一步压减为“装表送电”1个。

对于低压客户，不得设置设计审查、中间检查和竣工验收环节。对于高压客户，其中：普通客户一律取消设计审查和中间检查，仅保留竣工验收，且只限于涉网的客户设备（涉网设备是指受电变压器及以上至产权分界点的客户设备），验收要点实行清单化管理（清单随后下发）；符合认定条件的重要客户和按意向需要资产移交的客户保留设计审查、中间检查和竣工验收，进一步简化规范查验要点（重要客户查验范围为涉网设备及保安电源，资产移交客户查验范围为所有电气设备及土建部分），实行清单化管理（清单随后下发）。

设计审查、中间检查和竣工验收意见应一次性书面答复客户，超出清单的内容一律禁止。设计审查、中间检查和竣工检验资料与用电申请受理资料、供电方案答复资料形成客户报装归档资料（见附件 2：用电报装归档资料清单）

责任单位：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

（二）提高办电效率

1. 推行项目负责制

对小微企业及 10 千伏及以上客户，实行公司领导班子成员到专责（班长）的各级业扩管理人员的业扩报装项目分包负责制，按照客户电压等级、报装容量、行业类别、重要程度等分包负责业务办理效率、质量，并进行协调、督办。

责任单位：营销部

时间节点：2021 年 6 月

2. 创新配套项目储备

业扩服务前置延伸。优化业扩配套储备机制，贯通政府“工程建设项目审批管理系统”，实时获取投资项目建设批复信息，为客户提供前期咨询服务，掌握客户用电需求，超前编制初步供电方案与配套工程方案，同步纳入“业扩项目储备库”，实现变“坐等客户上门”为“主动办电”服务新模式。10 千伏高压客户仅需提供营业执照，即可获取供电方案咨询初步答复意见，便于客户提前办理行政审批手续和客户工程招标。配套工程预安排。客户经理主动跟踪非公司代办客户行政审批手续办理进度和整体项目推进情况，实时更

新并向内部推送储备信息，根据客户工程进度动态触发业扩项目储备流程，超前启动配套电网工程前期准备工作，并可结合其他配网建设项目同步实施。用电报装无缝衔接。客户用电需求明确后，实现储备项目流程“一键转正式”，并推送相关部门纳入过程管控。储备流程与正式申请流程之间相关信息自动填充、项目资料自动同步，实现客户“无感办电”。

责任部门：营销部、运维部、发建部、各供电所（中心）

时间节点：2021年6月

3. 强化业务限时办理

明确全业务、全流程、各环节时限要求，低压无配套工程项目全流程不超过2个工作日，有配套工程项目全流程不超过5个工作日，小微企业办电全流程不超过15个工作日；10千伏及以上项目业务办理时限不超过16个工作日，符合认定条件的重要用户和按客户意向需要资产移交的客户设计审查和中间检查分别增加3个、2个工作日办理时长。

责任单位：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021年6月

4. 规范供电方案答复

电网资源信息公开。依托电网资源业务中台，贯通营销、运维、调度等专业系统，集中维护和管理电网侧、用户侧电网拓扑、资源、资产、图形等信息，实现“数据一个源”、“电网一张图”、“业务一条线”。优化可开放资源评估算法，对内公开可开放电网资源信息，促进电网资源高效利用。对外依客户申请提供相关区域电网可开放容量、电力管廊通道、

电网规划等特定信息，保障客户知情权，为供电方案客户在线比选提供条件。

责任部门：营销部、调控中心、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

供电方案自动出具线上答复。遵循“先接入、后改造”、“就近接入”的原则，发挥全业务数据中心电网资源汇集作用，400 伏以下低压报装取消供电方案答复环节，通过“阳光业扩一站通”平台自动生成供电方案。建立 10 千伏高压报装数据计算模型，自动分析电网可用资源，直接出具供电方案。10 千伏单电源具备直接接入条件的，免内部审批手续，现场答复供电方案。无法自动出具供电方案的，可通过“阳光业扩一站通”平台发起专业联动出具供电方案，对接入电网受限客户，实施过渡方案，满足客户基本用电需求，同步启动配电网升级改造工作。确因电网原因引起的，受限客户清单须 2 个工作日内报省公司营销部备案，由省公司协调解决。开发电子供电方案答复模块，推行供电方案电子化，客户可通过微信公众号、“网上国网”APP 等线上渠道直接获取供电方案，并实现供电方案向用户“线上推送”。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

5. 优化配套工程管理模式

规范业扩配套工程管理。业扩配套项目一般通过公司年度综合计划解决。110 千伏、220 千伏业扩配套项目优先纳入年度投资计划，对于 110 千伏、220 千伏紧急业扩配套项

目，应尽快完成前期手续，履行公司决策程序后纳入投资计划；对于 35 千伏紧急业扩配套项目，应尽快完成前期手续，履行公司决策程序后纳入投资计划；对于 10 千伏紧急业扩配套项目，通过业扩“项目包”解决，“项目包”资金纳入供电公司配网计划统筹管理，公司预留充足“项目包”资金保障紧急报装接入需要。400 伏零星业扩配套工程所需资金纳入公司年度成本计划，供电公司按要求列支，参照“低压抢修领料”模式，配套物资按需领用。紧急业扩配套项目一般是指上年度不可预测（原则上客户自报装申请到需要用电的时间不超 3 个月的项目，超过 3 个月的项目纳入各单位综合计划）客户提出接电需求，需要配套的同电压等级新建或改建电网项目。实行配套工程线上管控。进一步优化配套管理机制，依托“阳光业扩一站通”平台统一开发业扩配套工程管控模块，开展业扩配套工程全过程线上管控，包括各专业实施的不同电压等级的新建及改造工程。配套物资实行可视化管理和实物定额储备。遵循“效率、效益优先”工作原则，业扩配套工程物资从项目立项至结算支付全流程独立管理，简化流程环节，加快实物流转，实行“按季定额、分级储备、调补结合、调整修正”，实现物资“按需随领”。编制典型设计和标准化物料清单，依托业扩配套工程管理模块，实现全景展示业扩类物资的库存及供货信息，信息包括物资名称、状态、型号、数量、存储点、生产供货订单进度信息等，信息向相关项目经理、设计人员、施工人员等开放，方便提前获取库存及供货信息，确保设计、施工安排精准高

效。推行配套工程契约制。在配套工程建设时限管控的基础上,结合客户意向接电时间,供电公司与客户签订服务契约,商定配套电网工程完成时间、双方责任界面并严格执行,配套工程完成时间不得晚于客户工程完成时间,且不得大于配套工程建设时限。对于 110 千伏及以上紧急业扩配套项目,按照大中型基建工程管理要求执行,实行“领导挂牌督办”制。

配套工程建设时限表

单位：工作日

低压		10 千伏				35 千伏				110 千伏		
非小微企业	小微企业	线路 T 接	新、改建架空线路	新、改建环网柜或分支箱	新建开闭所或电缆线路	新建变电站间隔	新、改建变电站间隔	新、改建架空线路	新建电缆线路及其它	新、改建变电站间隔	新、改建架空线路	新建电缆线路及其它
3	13	7	20	30	50	60	60	90	120	90	120	180

责任部门：发建部、营销部、物资部、财务部、运维部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

6. 停送电计划分级管理

35 千伏及以上报装接电纳入月停（送）电计划管理，10 千伏报装接电纳入双周停（送）电计划管理，10 千伏及以下不涉及其他客户停电的业扩报装工程，营销部门在接到报装客户送电验收申请后，同步将预计送电时间报送调度部门，调度部门应纳入单周停（送）电计划，在不影响运行设备安

全的情况下，可直接纳入日停（送）电计划。积极推行不停电作业，扩大不停电作业范围和比例，具备不停电作业条件的，实行“随报随接”。公司调度部门负责落实客户用电项目停（送）电要求，简化计划报批流程，确保客户意向接电时间不拖延。责任部门：调控中心、运维部、营销部

时间节点：2021 年 6 月

7. 推动内外部高效联动

清理规范内部协同事项，构建线上协同模式。进一步精简优化从用电报装申请到装表接电全流程业务中现场勘察、配套工程建设、试验调试、检查验收、停送电安排等协同事项，所有必要的协同事项全部纳入“阳光业扩一站通”平台，实现线上自动推送，限时办结（各环节时限清单随后下发）。清理规范资料提供。全面梳理用电报装全流程需客户提供的资料，编制全流程资料清单（见附件 3：用电报装全流程收资清单），不得要求客户提供清单以外的任何资料，清单以内通过政企信息共享可获取电子资料的免提供。促请政府督导简化外部行政审批手续，推动并联办理并在 5 个工作日内办结，实行 10 千伏及以下项目审批备案制。建立内外部事项代办制度。公司设置专人为客户开展代办服务，对于高压客户，用电报装涉及的公司内部事项，均由专人全程对接内部各部门，代理客户按时办理；对于直供零星低压居民和小微企业客户，用电报装所涉及的内外部事项，均由专人全程对接内部各部门以及外部单位，代理客户按时办理。实施系统融合贯通。推动各专业系统互联互通、资源数据共享共用，

改变传统业扩流程由不同系统各自发起、独立审核、按需维护、数据异步的线下离散状况，按照信息融合共享、业务流程驱动的工作思路，固化业扩报装各专业工作职责，实现业扩报装业务全过程、全环节、全要素线上流转，以工单驱动各部门各岗位履职尽责、限时办结，助力部门间高效协同，实现业扩业务流、信息流的高效流转，大幅提高业扩报装业务效率。

责任部门：营销部、运维部、物资部、调控中心、发建部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 12 月

8. 压缩行政审批时长

推动网上联合行政审批。在“豫发改运行〔2019〕345号”文件基础上，公司要积极与政府沟通，促请政府部门出台政策文件，进一步优化行政审批流程，实行网上并联审批，提高占据路施工、电力管廊建设、破绿许可等行政审批效率，行政审批不超过 5 个工作日；促请当地政府部门明确电力接入建设工程规划许可纳入豁免清单，电力接入建设工程施工实行备案制。

责任部门：营销部

时间节点：2021 年 7 月

（三）降低办电成本

1. 明确业扩投资界面

投资分界点位于客户接入公共电网的连接点，也是供用电双方的产权分界点。产权分界点电网侧的供电设施由公司

投资建设，客户侧的受电设施由客户投资建设，双方的运行维护管理及安全责任范围按照产权归属划分。对省级及以上园区内的工商业客户（不含居配工程、临时用电、农业生产、非居民照明等其他类型客户）、电能替代改造和新建项目（电能替代设备容量占客户报装总容量比例高于50%的项目）、电动汽车充换电项目等三类高压客户和小微企业，公司投资至客户规划红线。其他客户投资至红线的相关规定，待国家电网公司明确实施细则后再另行通知。小微企业实行低压接入，根据客户意愿可高压接入（客户出具自愿高压接入证明）。对公司直供的零星报装低压居民客户，公司投资建设表箱及以上供电设施，表箱原则上就近安装在客户外墙上；对公司直供的“一户一表”居民住宅小区，公司投资至产权分界点（含小区内“一户一表”计量装置），其他由客户投资建设，验收合格后无偿移交；对“合表”居民住宅小区，公司投资至产权分界点（包括总表计量装置）。原则上以红线外第一断路器或第一支持物为产权分界点。不符合投资建设至规划红线的客户，原则上以“现有公共电网基础上、满足客户用电需求且距离客户最近或接入成本最低的公共电网连接点”作为客户接入点，接入点断路器、计量装置安装规则根据客户类型确定。小微企业是指客户用电设备容量160千瓦及以下工商业企业，不含非居民照明、农业生产及排灌、通讯基站、加油站、国有企业及连锁集团的子公司或分公司、临时用电、批量报装等客户。计量装置原则上应在供用电双方的产权分界点装设。

公司投资建设产权分界点及以上电网侧供电设施，应包括产权分界点的支持物、第一断路器（高压用户必须投）、计费计量装置等。对于 10 千伏大中型企业客户，优先采取公用线路供电方式，原则上客户接入容量 8000 千伏安及以上的从公用变电站专线接入。

责任单位：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

2. 明确办电零服务费

坚决取缔用户办电各项服务费，并在营业厅、公司官网、“网上国网”APP 等线上线下服务渠道对社会公示。核查清理全业务、全流程各环节收费项目，严肃查处各类私设收费项目、违规收费行为。目前办电业务费用仅有按政府规定收取的高可靠性供电费。

责任单位：营销部、运维部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

3. 减少客户工程投资

对于临时用电客户，试行提供变压器租赁服务，设置多套租赁套餐供客户自行选择，为客户节约一次性设备购置成本。利用“豫电管家”等线上客户交互功能，在线提供造价咨询服务，指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化的设备和设施，为客户压减工程造价、降低后续运维成本。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 7 月

4. 规范产业单位市场行为

产业单位严格按照招投标等规定参与客户工程市场，严禁受电工程“三指定”行为；严禁在竣工检验、送电等环节设置双重标准，区别对待关联企业与非关联企业；对于产业单位受委托承揽的客户工程，严格按照客户需求和国家、行业标准开展设计、施工。公司将建立产业单位承接客户工程管控系统，对工程造价和进度开展实时监督检查。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021年8月

5. 推广综合能效服务

深挖营销大数据价值，提供能效账单、用能咨询、电子发票等增值服务。对大中型企业客户，统筹实施电能替代、综合能源和需求响应，提供定制化用能解决方案，帮助客户优化用能结构、提升用能效率。对小微企业客户，免费提供设备体检等安全用电服务和节能咨询服务，助力客户清洁高效用能。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021年10月

（四）提高供电可靠性

1. 建设坚强智能配电网

加大配网投入，健全配网网架，提高配电网一次网架联络率，持续提升电网转带能力。加强薄弱地区配电网规划建设，重点消除线路超重载、短时低电压等问题。开展核心区智能配电网自愈控制技术研究，提高配电自动化覆盖比例，实现故障区域迅速隔离、非故障区域恢复供电。推动供电可

靠性数据分析和过程监控体系建设，实现闭环管理，全力确保实现供电可靠性工作目标。

责任部门：发建部、运维办、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 12 月

2. 推广智能抢修模式

全面推广“网格化”主动抢修，充分发挥供电服务指挥平台作用，优化调动抢修服务资源，实现“一张工单、一支队伍、一次解决”，让客户快速复电。开展配电网运行工况全景监测和故障智能分析，准确定位故障点，实时获取停电范围及影响用户清单。准确评估停送电操作及施工时间，提高操作准时到位率，推行限时故障抢修制。通过短信、“网上国网”APP、微信公众号等渠道，主动向客户“点对点”推送故障停电、抢修进度和计划复电等信息，实现抢修过程可视化管理。

责任部门：运维部、营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 12 月

3. 提升不停电作业能力

严格管控计划停电，统筹各类停电需求，实行能转必转、能带不停、先算后停、一停多用，确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。全面推广“不停电”作业，持续加强不停电作业队伍和装备建设，开展“旁路作业法”实践与推广，扩大不停电作业范围和比例，加强带电检测技术以及不停电更换变压器等不停电作业项目技术应用，逐步拓展至复杂作业和综合不停电作业项目，有效减少停电次数。

责任部门：运维部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 12 月

4. 强化用电安全服务

加大用电安全常识、事故警示、电力法规的宣传力度，增强公众安全用电法制意识。开展用电安全周期性检查和专项排查，及时通知客户整改用电安全隐患，并向政府主管部门报备。指导客户制定反事故预案，加强设备状态监测、隐患诊断预防、故障溯源评估，做到检查、告知、备案、服务“四到位”。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

（五）健全监督评价机制

1. 全面治理线下流转

全面推广“网上国网”APP、微信公众号等线上办电服务，以客户需求直接触发业务流程，从源头减少线下流转。推行高、低压手机APP，同步传递现场办电流程信息，从根本上杜绝系统补录的顽疾。对于现场核查、系统筛查、电话回访等方式查处的弄虚作假、线下流转等典型问题，当月企业负责人绩效考核“业扩报装时限达标率”指标和“优提”专项考核“业扩报装工单质量达标率”指标实行“一票否决”。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021 年 6 月

2. 构建全面评价体系

以客户为中心，重构“阳光业扩”评价机制，全面涵盖

“获得电力”评价内容。建立透明评价指数，以能否为客户提供准确、完整的业扩信息为评价重点，围绕业扩办电时长、办电环节、收资规范、电价执行等评价点，获取客户对业扩全链条信息公开的满意度评价；建立效率评价指数，以能否按照客户需求及时响应为评价重点，围绕供电方案答复效率、设计审查完成效率、配套工程建设效率、竣工检验送电效率等评价点，获取客户对办电时长的满意度评价；建立降本评价指数，以能否降低客户接电成本为评价重点，围绕配网全容量开放、投资界面执行等评价点，获取客户对办电成本的满意度评价；建立互动评价指数，以能否为客户提供办电全过程服务良好感受为评价重点，围绕客户回访满意度、微信交互便利度等评价点，获取客户与公司互联互动的满意度评价；建立联动评价指数，以公司发展、设备、建设、营销、物资、调控、配网等部门在用电报装联动质效为评价重点，围绕内部联动事项专业责任划分，构建客户办电全过程内部联动责任分解模型，自动完成时限监督和逐级上报，自动生成考核评价结果；建立客户全环节评价指数，依托“网上国网”APP，突破传统的终端评级模式，为客户提供供电方案答复、装表接电等全环节服务评价功能，精确评价业扩服务质量。

责任部门：营销部

时间节点：2021年6月

3. 升级预警督办策略

按业扩全过程环节时序，设置营销、发建、运维、调度

等专业部门内部联动事项预警规则及阈值，进行蓝色、橙色办理预警，对责任单位主管领导进行黄色、红色超时告警。供电服务指挥中心对业务环节、业务总时长、内部联动质效进行人工督办和通报分析。供电服务指挥中心负责报装全工单时效 7×24 小时监控预警、客户诉求（舆情、投诉、意见等）专业责任划分、月度指标分析评价。公司负责 400 伏及以下业扩回访和工单监控预警。对各渠道反映的用电报装问题开展“件件直查”，对于属实问题依规从重追究相关人员责任。通过线上线下办电渠道主动公布供电服务监督电话，营销服务中心 7×24 小时受理客户举报，其中，涉及违反党纪和职务违法、职务犯罪方面的问题线索，移交公司纪委办按规定办理。

责任部门：营销部、各供电所（中心）、纪委办

时间节点：2021 年 6 月

4. 实行市场化激励策略

客户自选业务经理。依托历史业扩工单承接量、完成时限、客户满意度、在办工单数量等维度建立客户经理基本信息，并通过营业场所、“网上国网”APP、微信公众号等渠道公示，由客户自主选择客户经理，并对客户经理业务能力和服务质量进行评价。尝试用电报装服务抢单。客户未自主选择客户经理的，由客户经理根据自身办理的在途工单数量、新工单类型和时限要求等因素综合考虑，对用电报装申请工单自主抢单，确保第一时间响应客户报装需求。试行内部市场化激励。在业扩报装班组工资总额不变的前提下，依据业

扩工单完成质效、工单数量等因素，试行客户经理“基本薪资+绩效激励”量化激励机制。

责任部门：营销部、各供电所（中心）

时间节点：2021年6月

5. 强化评价结果应用

发建、运维、营销、物资、调度等部门依职责分别将用电报装协同事项、具体业务要求纳入本专业企业负责人绩效考核。

责任部门：营销部、发建部、运维部物资部、调控中心

时间节点：2021年6月

四、工作要求

（一）狠抓责任落实

公司要制定落实方案，主要负责人作为用电报装管理和改革第一责任人，要主动向政府汇报，争取政府优化电力营商环境政策支持；要细化服务举措和重点任务，明确责任部门和工作时间节点。各专业要按照“一事一主体、一主体一责任人”原则，分专业明确公司、部门及班组三级责任人，全面承接“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全评价机制”业扩线上服务新模式。

（二）树立红线意识

要严守用电报装“十个不准”。充分发挥供电服务指挥中心作用，做好全过程监督管控，对于增收办电资料、增加客户办电成本、超出办电时限、提高办电门槛、私设审批环

节、吃拿卡要、推诿拖延等行为，按照“零容忍”要求，考核到责任部门、责任班组、责任人。

（三）加大宣传力度

持续开展全县营商环境宣传，有效促进公司互联网办电渠道普及和客户办电服务感知提升。通过公司供电营业厅、微信公众号、短视频 APP、宣传手提袋等传播渠道，发布公司宣传视频、宣传软文、微信互动 H5 等信息，广泛宣传优化电力营商环境办电服务新举措、办电渠道等，吸引客户关注使用公司微信公众号及“网上国网”APP。

（四）强化督导考核

建立常态督察管控机制，重点开展事前防范、过程监督。营销服务中心负责畅通线上线下核查渠道，查摆制约业扩质效的突出问题，制定改进措施并落地实施，及时开展工作成效评估。营销部负责对执行打折扣、弄虚作假、追责考核不到位等问题进行“通报考核、约谈告诫”，对各单位、各专业行之有效的经验做法，推广并应用创新成果，推动办电服务能力持续提升

