

国网邾县供电公司文件

邾供电〔2021〕63号

国网邾县供电公司 关于印发《国网邾县供电公司推进提升“获得 电力”服务水平行动方案》的通知

公司所属各单位：

为深入贯彻落实党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”和优化营商环境决策部署，全面落实“两条例”，按照《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）、《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）、《国网河南省电力公司关于印发业扩报装全流程环节和时限指引等八项升级方案配套文件的通知》（豫电营销〔2021〕166号）等文件要求，进一步深化用电报装改革，持续提升“获得电力”服务水平，确保明年营商环境评价进入全省第一梯队，特制定《国网邙县供电公司推进提升“获得电力”服务水平行动方案》，现予以印发，请遵照执行。


国网邙县供电公司
2021年12月9日

国网郟县供电公司 推进提升“获得电力”服务水平行动方案

为深入贯彻落实县委、县政府和平顶山供电公司关于深化“放管服”和优化营商环境决策部署，全面落实“两条例”，按照《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)和《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)等文件要求，进一步深化用电报装改革，持续提升“获得电力”服务水平，制定本行动方案。

一、工作思路

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，按照省委十一届党代会和省委工作会议要求，对标国内先进，锚定“两个确保”，聚焦营商环境评价及“万人助万企”活动成效，深化“三零”“三省”办电服务，实施“网格化服务”，打造“阳光业扩”办电品牌，优化政企协同，加强业务管控，实行“客户经理首问负责制”，提高内部协同效率，实现用电报装业务“一口对外、一办到底、内转外不转”，以更高标准、更大力度推动办电流程更优、效率更高、成本更低，切实提升客户办电获得感、满意度。

二、工作目标

2022 年底前，“获得电力”指标进入全省第一方阵。

进一步降低办电成本。在城镇规划建设用地范围内，2021 年 3 月 1 日后取得土地使用权的项目，投资界面延伸至客户建筑区划红线。优化接入工程设计建设方案，提高客户接入效率，降低接入工程成本。

进一步提升办电效率。低压居民、低压小微企业客户全过程办电时间分别不超过 3 个、15 个工作日。低压非居民客户、高压单电源普通客户、高压双电源普通客户业务办理时间分别不超过 5 个、16 个、21 个工作日（不含电力接入工程及客户工程建设时间）。低压居民、低压小微企业电力接入工程实行免审批，10 千伏高压普通客户实行线上并联审批，时限不超过 5 个工作日。低压非居民电力接入工程建设不超过 10 个工作日，10 千伏电力接入工程建设不超过 60 个工作日，35 千伏及以上电力接入工程建设要与客户受电工程同步推进或适度超前完工。

进一步提升办电便利度。高压客户参与用电报装不超过 4 个环节，低压客户参与用电报装不超过 3 个环节，低压居民、低压小微企业客户参与办电环节继续保持 2 个环节。持续优化河南政务服务平台、“豫事办”“网上国网”线上办电功能，推进高频使用证照电子化和信息共享互认，用电报装实现“低压一次都不跑、高压最多跑一次”。

进一步提升用电可靠性。城镇、农村地区客户年均停电时间

分别压减至 9 个、15 个小时以内，或年均同比压缩 8%以上。

进一步强化实施“网格化服务”。扎实推进网格化服务，建立供电服务“三个一”工作机制，实施台区经理亲情化服务机制，让“大事不出格、小事立即办”成为常态。

三、重点任务

(一) 办电成本再降低

1. 优化工程投资策略。坚决落实《河南省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实施方案》（豫政办〔2021〕66号）文件要求，自 2021 年 3 月 1 日起，在城镇规划建设用地范围内取得土地使用权的项目，投资界面应延伸至客户建筑区划红线；除法律法规和相关政策另有规定外，不得由客户承担建筑区划红线外发生的任何费用。

(1) 明确投资范围。在城镇规划建设用地范围内，2021 年 3 月 1 日后取得土地使用权的项目，自客户建筑区划红线连接至公共管网发生的接入工程费用，由当地政府和供电公司合理分担。当地政府分担部分包括：接入 1 千伏及以上电压等级执行居民生活用电价格的客户（含住宅小区、执行居民电价的学校、社会福利机构、社区服务中心等公益性事业用户等）；省级及以上开发区四至边界外执行工商业及其他用电价格的各电压等级客户（不含电动汽车充换电项目、电能替代改造和新建项目两类高压客户及低压小微企业客户）的电力接入工程费用。供电公司

分担部分包括：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两类高压客户、省级及以上开发区四至边界内执行工商业及其他用电价格的客户、低压小微企业、执行农业生产用电价格客户、1千伏以下电压等级执行居民生活用电价格客户。临时用电不纳入延伸投资界面范围。同一客户执行多种电价时，以用电容量最大的部分执行的电价来判断投资主体。配套线路通道、电缆管沟廊道等由当地政府出资建设。增量配电网供电区域内的电力接入工程建设，由当地政府和增量配电网企业结合实际研究确定费用分担办法。

（2）个性承担机制。对于客户提出超标准供应或个性化需求的延伸服务投资，以及由政府或供电公司投资建设到位或者正在建设中的项目，因客户原因废止或修改方案等，由此引起的电力接入工程费用，由客户承担或建设。对于需建设第二及以上回路的，符合政府和供电公司投资建设政策的，须由政府或供电公司承担投资建设，客户按照高可靠性供电费相关规定交纳费用。对不具备二级及以上重要负荷的客户，仅可单电源接入。

（3）工程管理机制。建筑区划红线外电力接入工程要严格按照《供配电系统设计规范（GB50052—2009）》等国家技术标准和专业技术规范进行建设。对于非供电公司承担的建设工程，要提前通知供电公司参与工程验收。工程验收合格后，原则上应无偿移交供电公司实行专业化运维管理；对于验收不合格的，应在

建设单位整改合格后再予以接入供电。

2. 清理规范收费项目。严格按照价格主管部门批准的项目、标准计算业务费用，依法依规规范用电报装收费，坚决杜绝向客户收取不合理费用，并通过政务服务网、供电营业场所及网站向社会公示。按照《关于规范非电网直供电价行为有关事项的通知》（豫发改价管〔2021〕887号）要求，协同市场监管部门要加大工作力度，进一步清理不合理加价，确保国家电价政策红利足额传导至非电网直供电终端客户。

3. 优化接入电网方式。依托电网资源信息及可开放容量数据，按照安全、经济和实用的原则确定供电方案，并优先采用公用线路供电方式，就近就便接入电网，开展低压企业用户全口径投资至用户红线。用电设备容量在160千瓦及以下的小微企业客户，采取低压方式接入电网，但根据企业报装设备实际容量和负荷特性，低压接入容量标准允许上浮5%。对400伏以下低压客户，实行勘察设计一体化作业，通过移动作业终端自动生成供电方案；对10（20）千伏高压客户，探索展现客户用电地址1公里半径内的电源点信息，开展供电方案线上答复。结合当地电网承载能力，遵循电网规划技术原则和电网安全要求，出具多套供电方案及工程参考造价，供客户在线比选确认。推行临时用电租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足客户临时用电需求。

（二）办电效率再提高

1. 压减工程审批时间。电力接入工程涉及的规划许可、破绿许可、占(掘)路施工许可等行政审批实行全程在线并联办理。对于低压客户、小微企业接入工程免于办理行政审批。对于10千伏高压接入、长度在500米以内、道路挖掘在30米以内的电力接入工程,全面推行告知承诺制。用户区划红线外接入工程确需办理的占用挖掘城市道路、工程建设涉及城市绿地树木审批等行政审批由供电公司代为办理。

2. 压减工程建设时间。公司承担的电力接入工程建设实行限时制,加强电力接入工程管控,确保与客户工程同步建设、同步投运,满足客户接电需求。推行工程契约制,推行“项目经理+客户经理”双经理制负责制,营业厅公开客户经理信息,由客户自行选择客户经理。由建设单位根据客户意向接电时间,商定外部电力接入工程完成时间,并与客户签订服务契约。开展外部电力接入工程全过程线上管控,为客户提供“快递式”查询及主动告知服务。集体企业承揽客户工程的,应增强主动服务意识,将客户内部工程纳入契约制管理,确保用户按时用电。

3. 提升主动办电服务。公司成立由主管领导任组长的供电方案编制领导小组,建立周会商机制,内部专业高效协同、资源信息共享,确保方案最优、答复及时。建立客户经理“一口对外、主动上门”服务机制,密切跟踪办电全过程,为客户提供技术支持和服务咨询。打造“主动办电”服务模式,贯通对接投资项目在线审批监管平台和工程建设项目审批管理系统,前移服务起点

至项目立项阶段，为电力工程接入打好提前量，最大限度满足客户意向通电时间要求，实现“电等企业、开门接电”。优化充换电设施、农田灌溉用电、光伏并网等全业务办理收资及流程，明确城乡新建住宅和工商业建筑“一户一表”建设以及改造标准，夯实“阳光业扩”制度基础。

4. 提高内部协同效率。建立内部协同机制，充实业扩报装服务团队，为客户经理“一口对外”提供有力支撑。规范内部协同事项，编制协同事项标准化清单，清单之外新增事项需报公司总经理办公会批准。完善业扩例会制度，畅通沟通渠道建立业扩报装一事一议专项工作群，相关专业部门负责人及专业人员、纪检人员、主管领导入群，协同工作群内随时安排，限时反馈，需要手工签字的工作可后续补齐。工作结束后工作群即刻解散。每周二上午8点30分由公司营销或生产分管领导主持召开周生产业扩例会，对公司工作进展情况进行通报，对业扩报装业务中存在的问题、需要协调事项等协调解决，对于需要签字存档的工作集中履行签字手续，详见附件3。

（三）办电便利度再提升

1. 压减办电环节简化收资。普通高压客户，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个环节，符合延伸投资界面至建筑区划红线的客户，压减为“用电申请、供电方案答复、装表接电”3个环节。低压居民、低压小微企业客户办电环节不超过“用电申请、装表接电”2个环节；

低压非居民（非小微企业）不超过“用电申请、客户外部工程实施、装表接电”3个环节。对于通过投资项目在线审批监管平台、工程建设项目审批管理系统和工商信息推送“主动办电”的高低电压用户，办电环节可压减至“装表接电”1个环节。普通客户办电实行“两证办结”或“容缺办理”，营业厅办电可同时提供主体证明和产权证明的实行“两证办结”，暂未准备产权证明可在提供主体证明后实行“容缺办理”，在办理其他涉电业务时已经提交且尚在有效期内的材料免提供，与政府部门通过数据共享可获取的材料免提供。郟县供电公司积极推动基于多渠道数据共享下的“零证办结”极简模式，加强事中事后监管。

2. 推动政企协同办电模式。利用政务数据共享平台，在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记等用电报装信息，实现居民客户“刷脸办电”、企业客户“一证办电”、联办部门可推送材料线上免提报。丰富线上线下载电业务办理渠道，供电营业窗口入住县政务服务大厅，开办“水电气暖讯”联办窗口。

3. 强化线上用电报装服务。依托供电服务指挥系统，提供7×24小时电话预约办电服务。提请县政府有关部门出台企业电子印章制作及应用规范，深化电子签章（电子签名和电子签章）技术应用，推动高、低压供用电合同实现电子化。推广高压客户经理预约上门服务，为客户提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务。健全线上办电互动体系，通过线上办电渠道与客户在线实时互动，实现“业务线上申请、信息线上流转、进度线上

查询、服务线上评价”，办电进程主动推送，提升客户办电体验。

（四）客户用电更可靠

1. **加强配电网规划建设。**加大投资力度，科学制定配电网建设投资方案，推动项目及时落地，持续提升供电能力。协同发改、自然资源、住建部门加强配电网和农网发展规划的统筹协调，推动纳入城乡发展规划统筹考虑，并建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。

2. **减少停电时间和停电次数。**进一步提高供电可靠性，为市场主体提供更好用电保障，不得以各种名义违规对企业实施拉闸断电。强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，推广不停电作业技术，10千伏用户接入在合理答复供电方案的基础上全部实施不停电作业，减少计划停电时间和次数。加强设备巡视和运行维护管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，全面推行网格化抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息要通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道主动推送到客户。建立健全相关工作机制，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因违规施工导致的停电时间和次数。

3. **推动变压器能效升级。**贯彻落实《关于印发《变压器能效提升计划（2021-2023年）》的通知》（工信厅联合〔2020〕69号）文件要求，印发新版一次性告知书，主动向广大电力客户告

知，国家加大高效节能变压器推广力度，鼓励使用高效节能变压器，即新装变压器需满足《电力变压器能效限定值及能效等级》（GB 20052-2020）标准。在供电方案答复中再次明确，电网企业禁止未达到能效标准要求的变压器接入电网。

（五）信息公开更透明

1. 提高信息公开透明度。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流程、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、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。按照《优化营商环境条例》要求，通过政府网站、政务服务平台，向社会公布电力接入工程审批相关政策文件；制定或调整涉及终端电力客户用电价格政策文件时，提前向社会公布，提高电费透明度。

2. **加强政策文件知晓度。**通过“网上国网”、微信公众号、网格化供电服务群等渠道，主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，将“三零”“三省”等惠民政策向客户推送告知到位。建立政策宣讲人员专家库，通过制作政策宣传页、宣传视频、宣传软文、微信互动 H5 等多种形式，切实增强政策宣讲力度，提高政策知晓度、覆盖面、落实率。

四、保障措施

(一) 坚持协同推进。进一步提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平，对促进区域经济社会发展的重要意义。加强组织领导，深化政企协同，供电公司与各级政府相关部门加强沟通联络，联动协同推动各项工作有序开展。

(二) 强化监督评价。将提升“获得电力”服务水平工作完成情况与服务地区经济发展紧密结合，完善评价指标体系，健全评价考核和激励机制，强化指标考核，压实工作责任。

(三) 营造良好氛围。综合运用电视、网络、报刊等新闻媒体以及政务网、“网上国网”、供电营业场所等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施和成效的宣传解读。积极选送优化用电营商环境典型做法至政府工作简报，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

本方案自印发之日起执行，并根据实施情况进行修订。

- 附件：1. 2022 年供电公司办理用电报装的环节和时限目标
2. 2022 年电力接入工程建设时限目标
3. 郟县供电公司业扩报装工作例会制度

附件 1

2022 年供电公司办理用电报装的环节和时限目标

单位：工作日

客户类型	各环节办理时间						合计办理时间	现行国家规定 时限	压减比例
	申请受理	供电方案答复	设计审查	中间检查	竣工检验	装表接电			
高压单电源普通客户（重要）	\	10	3'	2'	3	3	16(21')	17(22')	5.9%
高压双电源普通客户（重要）	\	18	3'	2'	3	3	24(29')	27(32')	11.1%

注：1. 对于普通高压客户，用电报装为“用电申请、供电方案答复、客户外部工程实施、装表接电”4个环节。

2. 对于重要客户和高风险客户，用电报装为“用电申请、供电方案答复、设计审查、中间检查、客户外部工程实施、装表接电”6个环节。

附件 2

2022 年电力接入工程建设时限目标

单位：工作日

低压（380 伏及以下）		高压（10 千伏及以上）				
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
≤ 3	≤ 13	≤ 7	≤ 20	≤ 30	≤ 50	≤ 60

附件 3

国网郟县供电公司业扩报装工作例会制度

为进一步提升公司“获得电力”服务水平，建立健全公司内部营销、规划、运维、调度等部门在客户业扩报装工作中快速响应的联动机制，根据省公司业扩报装相关规定，特制定本制度。

一、召开时间

1. 公司每周二上午 9:00 召开业扩报装工作周例会。

2. 公司每月召开一次业扩报装月度例会，可结合周例会合并召开。

3. 对需要协调的紧急问题，可以根据客户服务需要，召开临时业扩报装工作会议。

二、参加范围

1. 周例会由公司营销或生产主管领导主持，参加人员有营销部、发建部、运检部、调控中心、配网办、安监部等部门负责人或专责。

2. 月度例会由公司营销或生产主管领导主持，参加人员有周例会参会部门的负责人及专责。

三、例会主要内容

1. 营销部对国网公司和省、市公司下发的新业扩报装制度规定进行学习、宣贯，通报业扩配套工程建设情况。

2. 营销部对受理 10 千伏及以上的双电源用户申请供电方案

初步意见进行通报，公司发展建设部、运维检修部等部门对供电方案进行审核并提出修改意见。已在专项微信工作群内统一过意见的方案，现场履行签字程序。

3. 市场及业扩报装服务班通报周业扩报装情况，会前完成10千伏及以上电力用户业扩报装工作情况统计表，具体包括申请受理、现场勘察、方案答复、工程设计、设计审查、费用收取、工程施工、竣工验收、合同签订、装表接电等实际业扩报装情况。

4. 调控中心负责发布电网可开放容量，配合网格化单位、支持中心完成业扩报装需求的供电方案制定。

5. 运维部负责涉及电缆专业或专板线路接入变电站等工作的统筹协调，并通报业扩配套技改项目包的推进情况。

6. 配网办汇报配网工程进展情况及周工作安排，重点通报涉及新装用户用电情况的项目推进情况。

7. 各部门（单位）对上周业扩报装例会提出的业扩报装方面的问题或需要协调解决的事宜进行汇报，对本周业扩报装例会提出的业扩报装方面存在的问题或需要协调解决的事宜进行讨论并提出解决方案。

8. 月度例会时，各部门对重点用电项目业扩报装服务情况按照时间节点进行汇报，重点说明客户服务流程进展情况和公司需要协调解决的问题及建议。

四、各部门工作职责

1. 营销部负责业扩报装工作例会的组织、协调工作；负责

业扩配套工程的管理；负责对公司各单位报装项目进行综合跟踪分析，提出需经会议讨论或需其他部门配合解决的报装问题、初步建议或意见，做好报装例会的会议记录，形成会议纪要，下发各部门。并按照会议要求将重点项目报送公司办公室纳入督察督办。负责所辖营业区域内客户从用电受理到竣工检验、供电等全过程服务及相关服务管理工作。按照报装时限节点要求为客户提供全过程服务，督促客户加快受电工程进度；向公司及时汇报需要协调解决的电网建设问题和客户最新动态。

2. 发展建设部负责 10 千伏及以上的电源及自备电厂的接入系统方案审查；对客户涉及电网配套建设项目的规划及电网前期工作；负责客户新装用电引起的电网建设项目申报、可研等的落实工作；参与大客户供电方案的审核确定；参与公司权限范围内客户受电工程的初设审核，结合电网现状及发展规划，提出更加科学、合理的用电接入解决方案；负责变电站客户专用间隔批复。

3. 运维检修部负责报装项目引起的对电网运行、设备状况的影响进行评估，并负责客户报装可能引起变电站、线路改造等项目的安排实施；参与审核大客户供电方案；参与 10 千伏专线、35 千伏及以上客户受电工程的初设审核；结合电网现状，提出更加科学、合理的客户接入方案。

4. 调度控制中心负责因大客户供电引起电网运行方式的优化、调整等工作；负责电网运行方式、继电保护和安全自动装置

等问题；参与供电方案的审查确定；参与 10 千伏专线、35 千伏及以上客户受电工程的初设审核；负责 10 千伏及以上新能源接入系统工程的验收送电；负责客户用电对电网运行方式的影响，安全自动装置的配合审核等，负责客户涉网设备保护定值整定。

5. 配网部负责配网工程的实施和管理；参与大客户供电方案的审查确定；按里程碑计划对配套配电网工程建设进度负责，对可能存在的问题提出意见和建议。

五、会议相关要求

每次业扩报装工作周（月）例会召开前一个工作日下午 15:00 以前，各部门将需要协调解决的问题及《客户业扩报装工作情况统计表》以电子邮件方式报送公司营销部。

附表：客户业扩报装工作情况统计明细表

附表

业扩报装工作情况统计明细表

(第__周)

户名	报装电压	容量 KVA	业务类型	联系方式	拟接入电源点	线路负载情况	备注

