

# 国网浙江省电力有限公司金华供电公司文件

金电营〔2020〕449号

---

## 国网金华供电公司关于印发《进一步提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作实施方案》的通知

婺城供电分公司,金东供电分公司,各县市供电公司,国网金华供电公司供电服务指挥中心,国网金华供电公司客户服务中心:

为全面贯彻落实党中央、国务院及浙江省电力公司关于优化电力营商环境的决策部署,以及《浙江能源监管办关于贯彻落实〈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〉有关监管工作的通知》(浙监能市场〔2020〕19号)要求,进一步优化我市电力营商环境,在前期出台的优化营商环境有关文件基础上,结合公司实际,制定本实施方案。

## 一、工作思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以客户为中心，全面落实党中央、国务院优化营商环境决策部署，主动适应市场、贴近客户、接受监督，全面推广低压小微企业用电报装“零上门、零审批、零投资”（以下简称“三零”）服务、高压客户用电报装“省力、省时、省钱”（以下简称“三省”）服务等典型经验做法，围绕用电报装时间、环节、成本、供电可靠性等方面，因地制宜、科学合理制定目标任务和提升举措，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，有效提升客户“获得电力”便利度和获得感，持续优化用电营商环境。

## 二、工作目标

全面推广居民用户和低压小微企业用电报装“三零”服务、高压用户用电报装“三省”服务。

**办电更省时。**2020年底前，未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户的合计办理时间分别压减至6个、22个、32个工作日以内。居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间分别压减至5个、25个工作日以内。2021年、2022年底前，实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步分别压减至20个、15个工作日以内。

**办电更省心。**2020年底前，10（20）千伏普通高压客户办电环节压减至4个（有条件的压减至3个），实行“三零”服务的低压非居民用电报装压减至2个环节，未实行“三零”服务的低压非居民用电报装压减至3个环节。

**办电更省钱。**2020年底前，实现城市地区用电报装容量160千瓦及以下、农村地区100千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022年底前，实现全市范围160千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。

**用电更可靠。**全面提升供电可靠性，2022年底前，实现城网年户均停电时间在1.4小时/户以内、农网年户均停电时间在3.6小时/户以内；中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1.5个、3个、7个、9个小时以内，或年均同比压缩8%以上。

### **三、领导小组及工作机构**

成立公司进一步提升“获得电力”服务水平工作领导小组，负责领导、部署、监督和考核公司进一步提升“获得电力”优质服务水平、持续优化用电营商环境工作。

#### **（一）领导小组**

组 长：郭云鹏 李付林

副组长：崔建业 何明锋

成 员：卢德银，办公室、发展部、财务部、运检部、营销部、建设部、互联网办、物资部、审计部、纪委办、调控中心、集管办等部门主要负责人，信通分公司、供电服务指挥中心、客户服务中心等单位主要领导。

领导小组下设工作小组，负责统筹实施，跨部门协调，及时解决实施过程中的问题。

## **（二）工作小组**

组 长：卢德银

副组长：王 珂 虞 驰

成 员：办公室、发展部、财务部、运检部、营销部、建设部、互联网办、物资部、审计部、纪委办、调控中心、集管办等部门分管负责人，信通分公司、供电服务指挥中心、客户服务中心等单位分管领导，各区县公司营销分管领导。

## **四、重点工作安排**

### **（一）压减办电时间**

1.落实业务限时办理。健全业务全过程监测、预警、管控和评价机制，采取系统预警、短信催办等方式，实现用电报装业务各环节限时办理。业务办理主要环节满足《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）相关时限要求。

**2.简化供电方案审批程序。**大力推广应用“大云物移智链”新技术，推广移动作业终端，支持客户经理通过移动作业终端在现场向客户答复供电方案。对10(20)千伏容量小于500千伏安、方案较简单的高供低计客户逐步开展供电方案现场答复。

**3.强化配套电网工程管理。**加强配套工程物资保障，建立健全实物储备清单，完善业扩物资补库调配机制，确保储备物资3个工作日内配送到现场。加强业扩配套工程施工管理，建立业扩配套工程里程碑计划，提高物资供应时效，有效压缩配套工程建设时限，实现配套工程“快批复、早立项”。

**4.推动加快行政审批速度。**主动对接地方政府相关部门，推广电力接入项目行政联合审批平台，对客户接入工程涉及的规划许可、占用绿地许可、掘路许可、占路许可等环节的行政审批实现并联审批，精简审批受理材料，大幅压减行政审批环节时限。

## **(二) 提高办电便利度**

**1.推广线上全天候服务。**深化社会化服务资源共享，在浙江政务网、“浙里办”等平台上线办电业务，进一步拓展客户线上办电渠道。积极入驻各级行政服务中心，开展与各类公共服务行业、金融机构及其他社会化服务网点的合作，有效拓宽服务渠道。深化“网上国网”线上办电，推进电子签章在办电环节的应用，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”。

**2.压减客户办电环节。**对普通高压客户，办电环节压减为“申请受理、供电方案答复、竣工检验、装表接电”4个环节，有条件的压减为“申请受理、供电方案答复、竣工装表接电”3个环节。对实行“三零”服务的低压非居民客户，压减为“申请受理、装表接电”2个环节。对未实行“三零”服务的低压非居民客户，压减为“申请受理、供电方案答复、装表接电”3个环节。

**3.精简客户办电资料。**进一步梳理简化申请受理、设计审查、中间检查、竣工检验等环节办电资料。按照客户办电资料“四免”原则，对于没有法律法规依据的材料、与政府数据互联互通，实现可通过数据共享获取的资料、客户办理其他业务已经提交过的且尚在有效期内的资料、以及联办推送的资料，免于客户提供，企业客户用电报装申请材料减少至2项。

**4.深化政企协同信息共享。**主动融入政府数字化转型工作，深化政府电子证照直接调用，通过政务平台获取身份证、营业执照、产权证明等客户办电信息，实现居民客户“刷脸办电”、企业客户“一证办电”。贯通浙江政务服务网投资项目在线审批监管平台3.0，实时获取平台赋码的企业项目信息，并通过业扩指挥平台实现赋码即受理。

### **（三）降低办电成本**

**1.优化接入电网方式。**逐步提高低压接入容量上限标准，对于城市地区用电报装容量160千瓦及以下、农村地区100千瓦及

以下（2022年底前，全市范围160千瓦及以下）的小微企业用户原则上采取低压方式接入电网。对于高压用户，按照安全、经济和实用的原则确定最优供电方案，并结合电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，实行就近就便接入电网。

**2.延伸电网投资界面。**逐步将电网投资界面延伸至低压小微企业用户红线（含表箱、表计），推动地方政府出台支持电网投资相关政策，鼓励各方共同投资客户外线工程，分区域有序分批实现10（20）千伏工商农企业客户电气投资到红线，对涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目可优先延伸。

**3.规范用电报装收费。**依法依规规范用电报装营业收费，取消高可靠性供电费用、申请验表费（为用户提供计量装置校验服务超过三次，且不属于电网企业责任的，由用户承担相关费用）、地下电缆通道有偿使用费外的其他营业收费项目。

#### **（四）提升供电能力和供电可靠性**

**1.打造坚强智能配电网。**严格落实配网高质量发展三年行动方案要求，根据县域差异逐项逐年分解实现供电可靠性目标措施，以供电可靠性为导向开展配网建设。按照地方经济社会发展和用电需求变化，以规划为引领，以目标网架为导向，做实做细项目需求、初设等前期工作，统筹安排各类配网改造资金和项目，确保电网发展与地方规划有效衔接。构建强简有序、标准统一的网

络结构，提高故障自愈和信息交互能力，抵御各类事故风险，保障用户可靠供电。

**2.持续提高电网故障抢修效率。**落实总指挥长制，开展基于配电自动化的线路故障精准抢修指挥，指挥长汇集配电自动化系统、主网调度系统等多维数据，集中化处理原本分散的各类故障信息，指挥供指（分）中心、调度、运检部、供电所多级联动，实现配网故障快速隔离，故障检修方式转变为故障停电“先复电、后抢修”。强化营配调信息数据共享，实现故障快速研判、准确定位和快速隔离，开展“主动抢修”及发电车保供电服务。合理布置抢修驻点，建立故障抢修主配联动机制，加强抢修过程管控，缩短故障处理时间。

**3.全面推广“不停电”作业。**按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，科学合理制定停电计划，最大限度减少停电时间和次数。加快落实全电压等级带电作业三年提升相关措施，培养现场经验丰富、管理理念先进的不停电作业专家，持续增强不停电作业能力。推广0.4千伏发电车低压倒送、10千伏发电车保供、不停电更换变压器、旁路作业法等新技术应用，逐步扩大不停电作业范围和比例。

### **（五）强化信息公开**

**1.实现办电信息公开透明。**对内公开电网可用资源信息，实施“阳光业扩一站通”服务，推动电网资源信息共享、可开放容



量可视化，规范电网可用资源信息发布，实现可开放电网资源的真实有效、及时准确；对外公开办电服务信息，依托“网上国网”、微信公众号、营业厅、新闻媒体等线上线下渠道，公开办电服务流程规范、时间要求、收费标准等服务信息，点对点推送相关政策信息，提升客户服务体验感和获得感。持续将12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布到位，保障用户知情权。

**2.加强信息报送和媒体宣传。**加强与政府相关部门的沟通协调，及时向国家能源局浙江监管办汇报有关工作开展情况。加强与新闻媒体的合作互动，大力宣传公司在不断提高办电效率、优化营商环境过程中所采取的措施和取得的成效，积极营造多方共赢的良好舆论氛围。

## **五、实施计划**

各部门、各单位要强化组织领导和工作责任落实，按照公司统一部署，确保本项工作有序推进、持续深入。具体工作计划安排如下：

### **（一）启动准备阶段（2020年12月1日至2020年12月31日）**

认真落实《浙江能源监管办关于贯彻落实〈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〉有关监管工作的通知》要求，加强文件精神学习宣贯，全面启动和部署相关工作，

明确工作目标、工作内容、完成时限。各区县供电公司成立组织机构，研究细化落地方案，于2020年12月15日前上报市公司。

## **(二)具体实施阶段(2021年1月1日至2022年6月30日)**

公司各相关部门、各区县公司根据本实施方案开展进一步提升“获得电力”服务、优化用电营商环境工作，及时向公司反映意见建议，提出解决措施建议，保障提升“获得电力”各项工作规范化、常态化运作。各区县供电公司每半年向市公司报送工作进展情况，包括各项工作目标完成情况、所采取的工作措施、取得的阶段性成效、存在的主要问题。

## **(三)总结提升阶段(2022年7月1日至12月31日)**

市公司对各部门、单位上一年度的“阳光业扩”推广、供电可靠性提升等工作进行考核评价。各单位组织对方案执行情况进行全面总结提炼。抽查各区县公司推广情况，评估方案实施成效，总结经验，完善提升，建立优化用电营商环境的评价改进常态机制。

## **六、工作要求**

**(一)高度重视，加强领导。**各部门要加强工作协同和上下联动，完善组织体系，形成工作合力。各单位要高度重视，将进一步提升“获得电力”服务水平、持续优化用电营商环境工作纳入“一把手”工程，在专项工作组领导下，跨专业统筹联动，进一步推动业扩报装提质增效和供电可靠性提升，持续优化用电营

商环境。

**(二) 严格落实，务求实效。**各部门、各单位要按照公司统一部署和本单位落地方案，以“钉钉子”精神，抓落实、抓进度，避免走过场、走形式。各单位在实施过程中遇到难点、焦点问题，要及时向公司相关部门反映，公司将及时研究、协调解决。各单位在推进过程中，要及时总结工作经验和有效做法，充分发挥典型示范带动作用，促进工作管理和用电服务水平整体提升。

**(三) 做好管控，加强监督。**各单位要加强行风建设，建立优化电力营商环境自查自纠工作机制，聚焦业扩领域小微权力，强化办电监督检查，密切跟踪优化用电营商环境举措执行情况。针对各级检查、巡视、督察以及12398、95598渠道反馈的营商环境问题，迅速组织调查核实、分析原因、认真整改。

国网浙江省电力有限公司金华供电公司

2020年12月11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。)

