国网四川省电力公司广元供电公司文件

广电办〔2018〕20 号

国网四川省电力公司广元供电公司关于印发优化营商环境开展报装接电专项治理行动实施方案的通知

公司各部门，所属各单位：

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神，坚持以人民为中心的发展理念，持续改善电力营商环境，不断提升客户“获得电力”感知，根据国网公司、国网四川省电力公司业扩报装接电专项治理行动相关要求，围绕“简政放权、放管结合”的思路，结合工作实际，公司研究制定了《国网广元供电公司优化营商环境开展报装接电专项治理行动实施方案》（以下简称方案），现予以印发，并提出以下贯彻要求。

1.公司相关专业部门要将方案中涉及本专业工作进行细化，按照总体工作目标，制定详细工作措施和实施计划，确保各项措施落到实处，取得实效。

2.各单位要高度重视，组织相关人员认真学习宣贯，并结合本单位实际，制定实施细则，同步配合做好系统改造相关工作，务求各项工作取得实效；积极采取各种有效形式，加大对客户、政府、社会宣传力度，大力宣传电力营商环境优化成果。

3.加强过程管控，各部门、各单位每月5日前定期上报工进展情况，公司将根据情况适时研究部署相关工作。

执行中有关问题，请及时反馈。

联系人：白春涛，联系电话：0839-3293417。

国网四川省电力公司广元供电公司

2018年8月24日

（此件发至收文单位本部及所属基层单位）

国网广元供电公司优化营商环境开展报装接电专项治理行动实施方案

为进一步提升业扩报装质效，改善电力营商环境，根据《国网公司关于印发报装接电专项治理行动优化营商环境工作方案的通知》（国家电网办〔2018〕150 号）、《国网四川省电力公司优化营商环境开展报装接电专项治理行动实施方案》（川电办〔2018〕35 号）相关要求，结合公司实际，特制定本实施方案。

一、工作目标

精简申请资料，低压客户提交 3 种资料，高压客户提交 4 种资料。**压减流程环节**，低压业务流程 3 个环节，其中具备直接装表条件的，业务流程 2 个环节；10 千伏及以上业务流程 4 个环节。**压减接电时间**，低压居民客户平均接电时间 7 天，低压非居民客户平均接电时间 30 天；10 千伏客户平均接电时间 80 天；35 千伏及以上客户接电时间与客户通过协议约定。**畅通业扩配套电网项目流程**，彻底厘清 10 千伏业扩配套电网项目实施流程，明确职责界面，实现无缝衔接、高效推进。**优化电力营商环境**，客户“获得电力”感知明显提升，“获得电力”指标在公司系统内逐年提升。

二、组织机构

公司成立优化营商环境开展报装接电专项治理行动领导小组，其构成如下：

组长：赵　藟

常务副组长：余志军

副组长：赵　巍、石　红、王　剑、秦文云、王志民

领导小组成员：办公室（党委办公室）、发展策划部、党委组织部（人力资源部）、财务资产部、建设部（项目管理中心）、审计部、监察部（纪委办公室）、运营监测（控）中心、电力调度控制中心、运维检修部、营销部（农电工作部）、信息通信分公司、物资部、综合服务中心主要负责人。

领导小组下设办公室，办公室设在公司营销部（农电工作部），相关部门分管负责人为办公室成员，各部门确定一名联络人，负责专项行动的日常联络。

领导小组负责报装接电专项治理行动的领导、部署、监督和考核，研究解决工作推进过程中的重大问题，督导公司系统全面开展报装接电专项治理工作。领导小组办公室负责贯彻落实领导小组的决策部署，督促各相关部门、单位按照既定方案推进各项具体工作，对重大问题提出解决方案报领导小组决策，定期向领导小组汇报工作。

三、工作内容

（一）精简申请资料

1.精简用电申请资料。低压客户提交用电申请书（用电登记表）、用电人有效身份证明、用电地址的物业权属证明等 3 种资料；高压客户提交用电申请书（用电登记表）、用电人有效身份证明、

用电地址的物业权属证明、工程项目立项批文等 4 种资料。同一客户多次办理业务，在有效期的资料不需重复提交。（营销部（农电工作部）牵头，办公室（党委办公室）配合）

2.实现与政府部门信息共享。与公安、工商、住建、能源监管部门实行信息共享，方便客户提交相关资料，线上审核客户提交证件类资料。（营销部（农电工作部）牵头，办公室（党委办公室）、电力调度控制中心、信息通信分公司配合）

3.推行线上受理业务。推广微信公众号“微办电”，客户线上提交用电申请资料，供电企业线上开展资料预审，预审合格后，对低压客户，正式受理用电申请，与客户预约时间提供上门接电服务；对高压客户，通知客户按时到营业厅提交纸质用电申请资料，供电企业核实资料后正式受理用电申请。实现低压业务客户“一次都不跑”和高压业务客户“最多跑一次”。（营销部（农电工作部）牵头，办公室（党委办公室）、电力调度控制中心、信息通信分公司、综合服务中心配合）

4.强化“一次性告知”。在受理客户用电申请时，向客户发送《用电业务办理一次性告知书》和《业务联系卡》等告知资料，线上受理申请的，通过线上推送告知资料，营业厅受理申请的，发放书面告知资料。对高压客户，每一环节办理完毕后，书面告知下一环节办理的具体要求。（营销部（农电工作部）牵头，办公室（党委办公室））

（二）压减流程环节

5.简化业务流程。全面取消普通客户设计审查和中间检查，合并现场勘查与供电方案答复环节，合并外部工程施工与竣工检验环节，合并供电合同签订与装表接电环节。低压业务为“申请受理、配套工程施工、装表接电”等3个流程，具备直接装表条件的，取消“配套工程施工”环节；高压业务为“申请受理、供电方案答复、外部工程实施、装表接电”等4个流程。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、建设部（项目管理中心）、电力调度控制中心配合）

6.简化跨专业协同业务流程。

（1）按需分配专线客户使用变电站间隔。公司发展策划部统筹管理变电站间隔的使用，并按季度发布可用间隔信息，公司出资建设的10千伏专线，不再单独履行间隔审批手续，与可研报告一并报市公司审批；客户投资建设的10千伏专线，变电站间隔纳入供电方案由市公司统一审批。

（2）统一明确设备调度命名编号规则。对纳入公司调度范围内的客户设备，由调控部门统一提供编号规则，营销专业将编号规则随同供电方案一并答复客户。

（3）优化保护定值整定校核流程。对纳入公司调度范围内的客户设备，由调控部门免费提供保护定值。对未纳入公司调度范围内的客户设备，由营销专业将调控部门提出的保护定值整定要求随供电方案一并答复客户，由客户自行委托有资质设计单位完成定值整定，并在竣工检验时校核保护定值是否符合要求。

（4）简化客户共用电网企业电缆通道审批程序。客户电缆需与供电企业共用电缆通道时，电缆通道产权属于供电企业的，各区县范围内电缆通道，由具体承办业务的客户经理负责，经县公司运维、调控、发展专业商定确定后，在 2 个工作日内予以答复，并报公司发展策划部备案；中心城区范围内电缆通道，由具体承办业务的客户经理负责，经市公司运维、调控、发展专业商定确定后，在 2 个工作日内予以答复。电缆通道产权不属于供电企业的，由具体承办业务的客户经理协助客户办理，运维专业、发展专业详细梳理电缆通道办理流程及手续，指导客户经理协助客户办理。

（5）简化居民住宅小区建设单位自购计量表计号段申领程序。提前将号段预分配到县公司，设计审查后，一次性向客户提供表计、终端、低压电流互感器、计量箱等计量设备的采购技术标准和号段。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、电力调度控制中心配合）

（三）压减接电时间

7.压减办电时间。低压居民客户平均接电时间 7 天，低压非居民客户平均接电时间 30 天，其中具备直接装表条件的低压客户，接电时间 3 天，不具备直接装表条件的低压客户，居民接电时间 15 天、非居民接电时间 25 天；10 千伏客户平均接电时间 80 天，其中无配套工程的普通客户平均接电时间 60 天，无配套工程的高危重要客户平均接电时间 70 天；35 千伏及以上客户，接电

时间由供电企业与客户通过协议约定。自该文件下发起，营销部（农电工作部）负责随机抽取部分 10 千伏高压新装（增容）业务进行实时管控，每周在协同办公电子公告内通报办理进度。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、建设部（项目管理中心）、电力调度控制中心、物资部配合）

8.为大客户提供办电免费咨询服务。营销专业负责主动对接客户和政府部门，为大客户提供办电免费咨询服务，提前收集客户用电负荷类别、用电容量、用电地址、用电时间等信息，将相关信息推送至发展、运检、调控部门，引导配电网规划布点，通过“预安排”方式，提前启动配套电网工程建设。对需纳入业扩配套电网工程项目的，可提前启动项目前期工作（至满足 ERP 建项条件），待客户正式提交用电申请后，及时开展项目建设。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、电力调度控制中心、物资部配合）

9.加快业务办理进度。在正式受理用电申请前，由承办业务客户经理协助客户办理规划许可、电力通道等政府审批手续，待手续齐备后，提醒客户在适当时正式提交用电申请。在业务办理过程中，及时提醒客户下一环节最晚办理时间，对客户到期未办理的，中止该业务流程并书面告知客户重新提交用电申请，如客户需求与电网条件无变化，则按原供电方案答复客户，并重新履行确认手续；如客户需求或电网条件发生变化，则按规定流程重新办理。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、

电力调度控制中心配合）

10.提高专业协同效率。

（1）严格执行多部门现场查勘“班车制”。由营销部门组织相关部门联合开展现场查勘工作，对10千伏及以下业务，由营销部门会同运检部门完成（利州城、郊区：由客户服务中心、检修分公司、三新公司共同完成，对装见容量4000千伏安及以上或附近公用线路开放容量不足的用户供电方案现场查勘，需同步组织经研所参与；各区县供电公司：由营销、运检部门共同完成，对装见容量4000千伏安及以上或附近公用线路开放容量不足的用户供电方案现场查勘，需同步组织县公司规划人员参与。）；对35千伏及以上业务，由营销、运检、发展、调控等部门协同完成。

（2）实行供电方案“备案制”和“联合会审”制。对10千伏无业扩配套项目业务，实行供电方案“备案制”，即现场查勘确定供电方案，由营销部门直接答复客户，并同步推送至发展、运检、调控部门备案。对10千伏有业扩配套项目和35千伏及以上的业务，实行供电方案“联合会审”制，营销部门负责制定供电方案，运检部门负责制定10千伏配套电网方案，发展部门负责制定35千伏及以上配套电网方案，营销、发展、运检、建设、调控、经研等部门通过联合审查会，对供电方案、配套电网项目方案、带电接入方案等进行审查，并形成会议纪要，营销部门依据会议纪要答复客户供电方案，发展、运检或建设部门依据会议纪要开展配套工程建设相关工作。

（3）统一设计审查和竣工检验标准，按照国家标准统一设计审查和竣工检验标准，实行跨专业联合审查，一次性告知，杜绝审查意见和问题整改反复。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、电力调度控制中心）。

11.刚性执行“就近接入”、“先接入、后改造”。按照“就近接入”原则快速制订供电方案，对客户接入需要同步进行负荷调整或电网改造的，同步纳入配套电网项目方案进行审查，依据确定的改造方案和进度要求开展后续工作，确保改造项目与配套工程同步实施、同步完成。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、电力调度控制中心）

12.严格管控集体企业承建客户受电工程实施时间。

13.加快客户受电工程接入。扩大不停电作业范围和比例，对具备带电作业条件的架空线路项目和具备旁路及取电作业条件的电缆线路项目，全面开展不停电作业，最大限度减少停电时间和次数。对于不具备带电作业条件的接入，合理安排停电计划，不涉及对外停电时，接入计划纳入周停电计划管理；涉及对外停电时，由营销部门组织客户在工程实施阶段启动相关工作，接入计划纳入月度停电计划管理。是否可实施带电作业，由运检部门在现场查勘时予以明确，并随供电方案一并答复客户。全面取消电力客户带电接火费，相关费用列入生产成本。（营销部（农电工作部）牵头，运维检修部、电力调度控制中心配合）

（四）加快业扩配套电网项目建设速度

14.简化 10 千伏非专线客户业扩配套项目设计报告编制方式。对 10 千伏非专线客户，推行供电方案与业扩配套项目设计一体化，业扩配套项目不再单独编制可研报告，现场勘查完后，营销部门出供电方案，运检部门出业扩配套项目方案，依据联合审查会议纪要委托设计，初设和施设同步完成，设计完成后，县公司负责在项目包下完成业扩配套子项目创建等工作。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、财务资产部、运维检修部配合）

15.优化业扩配套项目物资供应模式。全面推行“典型设计”和“标准化物料”，深化应用通用设计建设方案，业扩配套项目物资提报时应严格采用标准化物料，供货周期长的主设备，可根据方案审查会议确定的设备数量和参数提前启动招标。

对低压业扩配套电网工程，采用“实物储备、抢修领料”模式，全部纳入到物资协议库存中进行采购。项目建设管理部门（运检部门）提前两月提出预估物资需求，物资部门及时完成物资入库，物资入库后，项目建设管理部门负责在 1 个工作日内完成所有实物的出库领用手续。项目建设管理部门对低压业扩物资按照抢修领料模式进行管理，独立建账，分类保管。

对 10 千伏业扩配套电网工程，采用“实物储备、按需领用”模式，全部纳入到物资协议库存中进行采购，并采用供应商寄存方式和各单位现货储备方式。协议库存采购完成后，项目建设管理部门提前两月提出预估物资需求，物资部门及时完成物资入库，

实现实物储备，在项目建设管理部门提出实际业扩配套子项目物资采购申请后，物资部门 3 个工作日内将物资配送到现场。预估物资需求超出实际使用量的，剩余物资滚动使用，预估量不足的，项目建设管理部门及时补充提报预估需求量，及时补充库存，确保物资现货储备。

对于 110 千伏和 35 千伏业扩配套电网工程，采用“协议库存、精准配送”模式。国网公司将规范 35 千伏、110 千伏业扩配套工程物料编码和技术规范 ID，开展 110 千伏和 35 千伏业扩配套工程物资的协议库存采购，协议库存采购完成后，由国网公司统筹协议库存资源，省公司根据协议库存采购结果，直接签订采购供货单，组织供货，提升采购时效。（物资部牵头，财务资产部、发展策划部、运维检修部、营销部（农电工作部）、建设部（项目管理中心）配合）

16.加快服务类采购。对 110 千伏和 35 千伏配套工程试点推行设计、施工总承包方式，110 千伏和 35 千伏可研采取年度框架协议或定点采购的方式确定中标单位范围和服务报价。10 千伏及以下业扩配套电网工程项目涉及的设计、施工及监理招标采购，不属于国家依法必须招标的，采取年度框架协议或定点采购方式确定中标单位范围和服务报价，加快工程建设进度。（物资部牵头，财务资产部、发展策划部、运维检修部、营销部（农电工作部）、建设部（项目管理中心）配合）

17.实行业扩配套工程建设限时管理。10 千伏项目对外公告

完成时限，35 千伏及以上项目，由工程建设管理部门与客户签订协议，按照协议约定时限开展建设。主动对接地方发改、市政、经信等政府部门，探索开辟“绿色通道”，加快配套电网工程前期手续办理速度，对于低压短距离的掘路施工，积极争取政府部门授权。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、建设部（项目管理中心）、办公室（党委办公室）配合）

（五）压减办电成本

18.严格执行配套工程出资政策。对于省级及以上各类园区和电动汽车充电桩、电能替代项目，由公司投资建设供配电设施至客户红线；对于 10 千伏非专线架空线路高压客户，将公司电网延伸到客户红线外第一支持物，第一支持物由公司负责出资建设；对于 10 千伏电源点为高压电缆线路的高压客户，从距离客户最近的环网柜（开闭所）搭接，搭接点为分界点，分界点（含环网柜、开闭所等开断设备及其它附属设备）及之前的供电设施由供电企业出资建设；对于低压客户（居民住宅小区除外），以低压电能表为投资分界点，电能表尽可能靠近客户侧，分界点电源侧供电设施（含电能表）由公司出资建设。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、财务资产部、运维检修部、建设部（项目管理中心）配合）

19.适当提高低压接入容量标准。城市地区低压项目接入容量从 100 千瓦提高到 160 千瓦，农村场镇低压项目接入容量从 50 千瓦提高到 100 千瓦，农村其他地区低压项目接入容量为 50 千

瓦。（营销部（农电工作部）牵头，运维检修部配合）

20.降低客户受电工程造价。实行电力工程典型造价，编制电力工程典型造价咨询手册，通过营业窗口等渠道，公布客户工程典型接线方式、设备配置方案和工程造价水平。对于临时用电客户，提供变压器租赁服务。（营销部（农电工作部）牵头，利泰公司配合）

（六）下放业务办理权限

21.逐级下放业扩业务办理权限。对于 220 千伏和跨地市 110 千伏业务，省客户中心负责供电方案答复和投运组织，其他环节业务由地市公司负责办理；对于 110 千伏业务，由市客户中心负责供电方案答复和投运组织工作，其他环节业务由县公司负责办理；对于 35 千伏业务，县公司区域范围的由县公司办理，地市城区客户中心区域范围内的由城区客户中心办理。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、电力调度控制中心配合）

22.逐级下放配套电网项目办理权限。省公司负责 220 千伏、110 千伏常规配套电网项目初设审批，地市公司负责 35 千伏配套电网项目可研批复、初设审批和预算发布，地市公司组织 35 千伏及以上配套电网项目工程实施。对涉及 10 千伏专线方案需新增使用变电站间隔的业扩配套电网项目，由市公司组织可研审查，并履行批复手续；其余 10 千伏及以下业扩配套电网项目管理权限下放至县公司，由县公司负责项目管理和工程建设管理，报地市公司备案。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、财务资产部、运维检修部、建设部（项目管理中心）配合）

23.配套电网项目由事前审批转为事后监管。项目管理由“事前审批”向“总额控制、事后监管”转变，对于10千伏及以下业扩配套项目，实施快速调整机制，计划调整按照《国网四川省电力公司业扩配套电网建设项目管理办法》（川电办〔2017〕53号）相关要求执行。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、财务资产部、运维检修部、建设部（项目管理中心）配合）

24.规范项目计划管理。10千伏专线业扩配套电网工程方案统一由市公司发展策划部在完成可研审查后按要求履行“三重一大”决策程序。利州区10千伏非专线业扩配套电网工程方案完成初设审查后，由市公司发展策划部按要求履行“三重一大”决策程序。其余各区县公司10千伏非专线方案完成初设审查后，由县公司计划归口管理部门按要求履行“三重一大”决策程序。

四、强化过程管控与评价考核

（一）开展业扩报装业务流程再造

坚持以人民为中心的发展理念，以客户为中心的服务理念，站在客户视角，以问题为导向，围绕“简政放权”、“放管结合”的思路，对业扩报装涉及各专业的业务流程进行清理和再造，编制各专业业务流程图，细化各环节工作标准、工作要求、时限，修订管理制度,并根据业务流程配合省公司完善营销SG186业务、规划计划平台、OMS、PMS、GIS等系统功能，实现业扩报装全业务、全流程线上流转。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、财务资产部、运维检修部、建设部（项目管理中心）、电力调度控

制中心、运营监测（控）中心、物资部配合）

（二）强化业扩报装评价考核

坚持以客户为中心、以市场为导向，建立省市县三级业扩报装管控体系，各专业按照职责对业扩报装流程各环节工作时限和工作质量进行监控评价，运营监测（控）中心对跨专业协同、营销部（农电工作部）对接电时间和客户满意度、发展策划部对配套电网项目计划管理和集体企业承办客户受电工程建设管理、运维检修部对 10 千伏及以下配套电网工程建设管理、建设部（项目管理中心）对 35 千伏及以上配套电网工程建设管理、物资部对物资供应管理、电力调度控制中心对客户接入停电计划管理，进行监控评价，每季度发布本专业监控评价分析报告，并将评价结果纳入公司绩效考核。（党委组织部（人力资源部）牵头，营销部（农电工作部）、运营监测（控）中心、发展策划部、运维检修部、建设部（项目管理中心）、物资部、电力调度控制中心配合）

（三）加强审计监察

将集体企业承揽的客户工程纳入审计监察范围，重点对项目承揽、工程实施、履约情况等方面的合法性和规范性开展常态审计。开展业扩报装协同专项监督，加强对业扩报装服务全过程廉政风险的监督。（审计部、监察部（纪委办公室）牵头，营销部（农电工作部）、办公室（党委办公室）配合）

五、加强信息系统推广运用

（一）全面推广运用移动作业终端

全面使用移动作业终端，深化移动作业终端“微应用”功能，充分融合PMS、GIS、SG186营销系统及用电信息采系统数据，完善预约办电工单自动生成和派发、客户档案和电网资源实时查询、业务在线办理、客户经理现场服务等功能。实现低压业务受理、资料预审、预约办电、现场查勘、方案答复、装表接电、合同签订等线上办理，实现高压客户业务受理、资料预审、预约办电、现场资料收集等线上办理；实现对客户经理现场服务管控和工作质量实时评价，提升客户经理现场服务工作效率。（营销部（农电工作部）牵头，运维检修部、电力调度控制中心配合）。

（二）深化整合各系统资源

配合省公司对营销SG186系统以及规划计划平台、OMS、PMS、GIS等系统业务流程全面清理和系统功能改造，深化业扩报装全流程管控平台、电子化档案系统、营销GIS应用系统等业扩相关系统的应用，进一步完善营销SG186系统与规划计划平台、OMS、PMS、GIS等系统功能，提高各系统之间数据实时交互应用效率，实现业扩全业务全环节线上流转、管控，满足“流程精简、时限压缩、高效智能”的业扩报装办电服务新模式需要。（营销部（农电工作部）牵头，发展策划部、运维检修部、电力调度控制中心配合）

六、实施计划

（一）宣贯部署阶段（2018年8月30日前）

成立公司优化营商环境开展报装接电专项治理行动领导小

组，全面宣贯部署报装接电专项治理各项工作任务，各相关部门要结合本方案内容，制定详细操作流程，明确时间节点、细化责任分工，指定专人全面负责报装接电专项治理工作。客户服务中心、各区县供电公司要成立专项治理工作组，全面宣贯、落实报装接电专项治理各项工作任务。请相关部门、单位每月 30 日前，将该项工作开展情况报至营销部（农电工作部）。

（二）核查治理阶段（2018 年 12 月 31 日前）

优化营销业务流程、业务权限与系统功能，调整配套电网工程管理职能及 ERP、财务管控等系统权限，建立工程建设时限、电网资源信息等公开机制。完善指标考核机制。创新服务举措，加强信息公开透明，推动集体企业市场化转型。开展 10 千伏在办业务专项清理，在 2018 年 6 月前，完成在办业务超过 80 天专项清理，在办业务控制在 80 天内；2018 年 7 月起，10 千伏平均接电时间按 80 天考核，在办业务时间控制在 70 天以内，对 10 千伏在办业务超过 60 天的建立“预警”机制，对在办业务超过 90 天的实行“说清楚”制度。

（三）督导提升阶段（2019 年 6 月 30 日前）

完善业扩全流程、全环节服务体系，创新服务方式和市场竞争策略，评估专项治理成效，修订完善方案，全面完成省公司推广任务。深化全流程信息公开与实时管控平台应用，强化监督监察，规范集体企业市场化运营，全面降低客户接电成本。

（四）总结完善阶段（2019 年 12 月 31 前）

对各相关部门、单位报装接电专项治理工作情况开展检查，评估治理成效，总结经验，完善提升，建立优化电力营商环境的评价改进常态机制。做好迎接国网公司、省公司专项治理检查相关工作。

七、工作要求

（一）高度重视，统筹推进

开展报装接电专项治理优化营商环境是践行“人民电业为人民”宗旨的重要举措，各相关部门、单位要深刻理解，高度重视、统筹部署、全面落实。各基层单位要成立主要领导任组长，相关部门参加的领导小组，负责本单位报装接电专项治理行动开展。各责任部门要统筹协调开展专项工作，确保各项工作有序推进。

（二）注重实效，持续提升

切实加强宣贯培训，严格按照要求部署实施，不断总结提升，确保各项要求执行到位，同时要进一步解放思想，积极探索，大胆创新，加强服务措施和竞争策略研究，不断提升服务能力。

（三）加强监督，严格考核

进一步加强过程管控，通过定期例会、定期检查、活动月报等方式，积极有序推进各项工作，及时解决过程中的问题，按照考评体系标准，严格考核兑现。

附件：1.低压客户业扩报装流程及时限

2.10 千伏客户业扩报装流程及时限

3.35 千伏及以上客户业扩报装流程及时限

4.低压客户用电申请提交资料清单

5.高压客户用电申请提交资料清单

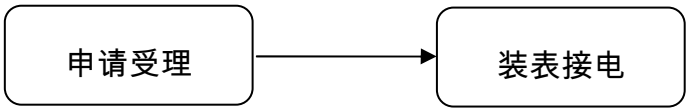
低压客户业扩报装流程及时限

一、具备直接装表条件的低压居民客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：无配套工程或配套工程不涉及外线工程（不需要架杆立线或敷设低压电缆等）的低压居民客户。

2.接电时间：3 天

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

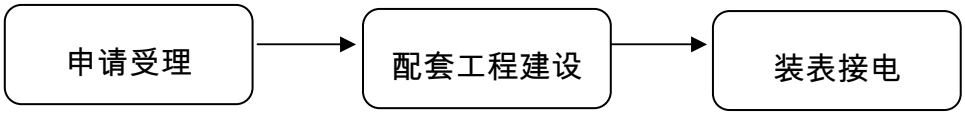
业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间
申请受理	申请受理	营销		当天
装表接电	现场查勘	营销	运检	2天
	确定供电方案	营销		
	签订供用电合同	营销		
	装表并接电	营销	运检	

二、不具备直接装表条件的低压居民客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：有配套工程并涉及外线工程（需要架杆立线或敷设低压电缆等）的低压居民客户。

2.接电时间：15 天

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

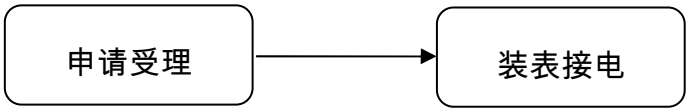
业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间
申请受理	申请受理	营销		当天
配套工程建设	现场查勘	营销	运检	13天
	供电方案答复	营销		
	电网配套工程实施	营销	运检	
装表接电	签订供用电合同	营销		1天
	装表并接电	营销	运检	

三、具备直接装表条件的低压非居民客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：无配套工程或配套工程不涉及外线工程（不需要架杆立线或敷设低压电缆等）的低压非居民客户。

2.接电时间：3 天

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间
申请受理	申请受理	营销		当天
装表接电	现场查勘	营销	运检	2天
	确定供电方案	营销		

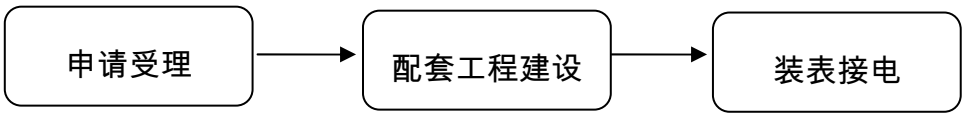
	签订供用电合同	营销		
	装表并接电	营销	运检	

四、不具备直接装表条件的低压非居民客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：有配套工程并涉及外线工程（需要架杆立线或敷设低压电缆等）的低压非居民客户。

2.接电时间：25 天

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

业务流程	具体内容	牵头部门	协同部门	时间
申请受理	申请受理	营销		当天
配套工程建设	现场查勘	营销	运检	23天
	供电方案答复	营销		
	电网配套工程实施	营销	运检	
装表接电	签订供用电合同	营销		1天
	装表并接电	营销	运检	

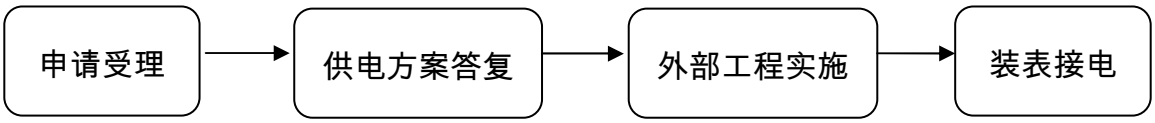
10 千伏客户业扩报装流程及时限

一、10 千伏无配套工程的普通客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：10 千伏供电且无配套工程的普通客户，普通客户是指除高危及重要客户、住宅小区客户以外的客户。

2.接电时间：60 天

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

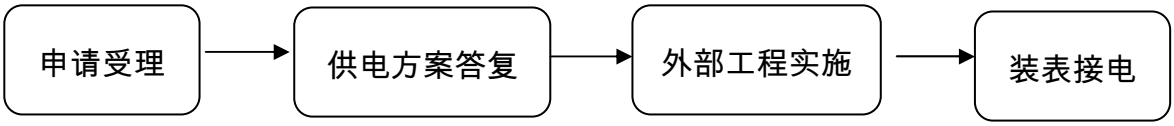
<table>
<tr><th>业务流程</th><th>工作内容</th><th>牵头部门</th><th>协同部门</th><th colspan="2">时间</th></tr>
<tr><td>申请受理</td><td>申请受理</td><td>营销</td><td></td><td colspan="2">当天</td></tr>
<tr><td rowspan="3">供电方案答复</td><td>现场查勘</td><td>营销</td><td>运检</td><td colspan="2" rowspan="3">5天</td></tr>
<tr><td>编制供电方案</td><td>营销</td><td>运检</td></tr>
<tr><td>供电方案答复</td><td>营销</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="5">外部工程实施</td><td>客户受电工程实施</td><td></td><td></td><td>客户自行组织，指导客户在49天内完成受电工程实施</td><td rowspan="5">49天</td></tr>
<tr><td>电缆共沟审批（需要使用公共电缆通道时启动）</td><td>发展</td><td></td><td>5天</td></tr>
<tr><td>竣工验收申请受理</td><td>营销</td><td></td><td rowspan="3">5天</td></tr>
<tr><td>竣工验收及意见答复</td><td>营销</td><td>运检、调控</td></tr>
<tr><td>停电计划制定（需要停电搭火的客户启动）</td><td>调控</td><td>营销、运检</td></tr>
<tr><td rowspan="4">装表接电</td><td>装表</td><td>营销</td><td></td><td colspan="2" rowspan="4">5天</td></tr>
<tr><td>供用电合同签订</td><td>营销</td><td></td></tr>
<tr><td>新设备投运手续</td><td>运检、营销</td><td>调控</td></tr>
<tr><td>送电</td><td>营销</td><td>运检、调控</td></tr>
</table>

二、10 千伏有配套工程的普通客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：10 千伏供电且有配套工程的普通客户，普通客户是指除高危及重要客户、住宅小区客户以外的客户。

2.接电时间：80 天

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间
申请受理	申请受理	营销		当天
供电方案答复	现场查勘	营销	运检	10天
	编制供电方案	营销	运检	
	配套电网项目方案编制	运检	发展、营销、调控	
	供电方案及配套方案会审	营销	发展、运检、调控	
	供电方案答复	营销		
外部工程实施	客户受电工程实施			客户自行组织，指导客户在64天内完成受电工程实施 64天
	电缆共沟审批（需要使用公共电缆通道时启动）	发展	运检	5天
	电网配套工程实施	运检	营销、物资、调控	60天
	竣工验收申请受理	营销		5天
	竣工验收及意见答复	营销	运检、调控	
	停电计划制定（需要停电搭火的客户启动）	调控	营销、运检	
装表接电	装表	营销		5天
	供用电合同签订	营销		
	新设备投运手续	运检、营销	调控	
	送电	营销	运检、调控	

5.业扩配套项目工作内容及时限

工程环节	工作内容		项目分类	时限（天）	职能部门				
					营销	运检	发展	财务	物资
可研、设计阶段	非专线客户	取消可研编制，初设与施设同步开展	实行供电方案、设计一体化	0	△	☆			
	专线客户	可研编制及评审	需规划审批项目	15		△	☆		
			无需规划审批项目	3		△	☆		
		初设编制及评审	所有项目	4		☆	△		
立项	发起 ERP 系统建项到		所有项目	2	△	☆	△	△	△

	完成建项							
物资配送	现货储备物资，提报物资领用需求到物资配送到现场	所有项目	3	△	△			☆
项目实施	项目实施	有土建工程项目	30	△	☆			△
		无土建工程项目	20	△	☆			△

注：☆为责任部门，△为协调、配合部门。

三、10 千伏无配套工程的重要客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：10 千伏供电且无配套工程的高危及重要客户、住宅小区客户。

2.接电时间：70 天

3.业务流程

申请受理 → 供电方案答复 → 外部工程实施 → 装表接电

4.业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间	
申请受理	申请受理	营销		当天	
供电方案答复	现场查勘	营销	运检	10天	
	供电方案编制	营销	发展、运检、调控		
	供电方案答复	营销			
外部工程实施	客户受电工程实施			客户自行组织，指导客户在54天内完成受电工程实施	54天
	电缆共沟审批（需要使用公共电缆通道时启动）	发展		5天	
	设计审查申请	营销		5天	
	设计图纸审查及意见答复	营销	运检、调控		
	中间检查申请	营销		3天	
	中间检查及意见答复	营销	运检、调控		
	竣工验收申请	营销		5天	
	竣工验收及意见答复	营销	运检、调控		
	停电计划制定（需要停电搭火的客户启动）	调控	营销、运检		
装表接电	装表	营销		5天	

业务收费（有业务费时启动）	营销	
供用电合同签订	营销	
调度协议签订	调控	
新设备投运手续	运检、营销	调控
送电	营销	运检、调控

四、10 千伏有配套工程的重要客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：10 千伏供电且有配套工程的高危及重要客户、住宅小区客户。

2.接电时间：80 天

3.业务流程

申请受理 → 供电方案答复 → 外部工程实施 → 装表接电

4.业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间	
申请受理	申请受理	营销		当天	
供电方案答复	现场查勘	营销	运检	10天	
	供电方案编制	营销	发展、运检、调控		
	配套电网项目方案编制	运检	发展、营销、调控		
	供电方案及配套方案会审	营销	发展、运检、调控		
	供电方案答复	营销			
外部工程实施	电网配套工程实施	运检	发展、营销、物资、调控	60天	64天
	客户受电工程实施			客户自行组织，指导客户在64天内完成受电工程实施	
	电缆共沟审批（需要使用公共电缆通道时启动）	发展		5天	
	设计审查申请	营销		5天	
	设计图纸审查及意见答复	营销	运检、调控		
	中间检查申请	营销		3天	
	中间检查及意见答复	营销	运检、调控		
	竣工验收申请	营销		5天	

业务流程	工作内容	牵头部门	协同部门	时间	
	竣工验收及意见答复	营销	运检、调控		
	停电计划制定（需要停电搭火的客户启动）	调控	营销、运检		
装表接电	装表	营销		5天	
	业务收费（有业务费时启动）	营销			
	供用电合同签订	营销			
	调度协议签订	调控			
	新设备投运手续	运检、营销	调控		
	送电	营销	运检、调控		

5.业扩配套项目工作内容及时限

工程环节	工作内容		项目分类	时限（天）	职能部门				
					营销	运检	发展	财务	物资
可研、设计阶段	非专线客户	取消可研编制，初设与施设同步开展	实行供电方案、设计一体化	0	△	☆			
	专线客户	可研编制及评审	需规划审批项目	15		△	☆		
			无需规划审批项目	3		△	☆		
		初设编制及评审	所有项目	4		☆	△		
立项	发起 ERP 系统建项到完成建项		所有项目	2	△	☆	△	△	△
物资配送	现货储备物资，提报物资领用需求到物资配送到现场		所有项目	3	△	△			☆
项目实施	项目实施		有土建工程项目	30	△	☆			△
			无土建工程项目	20	△	☆			△

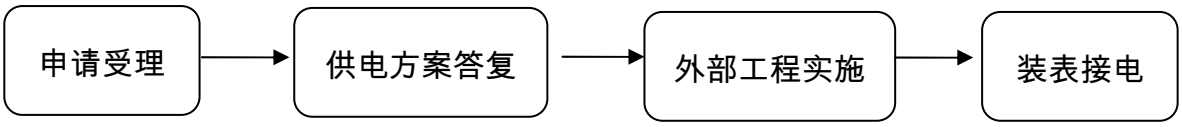
注：☆为责任部门，△为协调、配合部门。

35 千伏及以上客户业扩报装流程及时限

1.适用范围：35 千伏及以上电压等级供电的客户新装、增容业务。

2.接电时间：与客户约定时间

3.业务流程



4.业务工作内容及时限

业务流程	业务环节	牵头部门	协同部门	时间
申请受理	申请受理	营销		当日
供电方案答复	现场查勘	营销	运检	单电源：14天 双电源：29天
	供电方案编制	发展	运检、营销、调控	
	配套电网项目方案编制（有配套工程的客户启动）	发展	运检、营销、建设、调控	
	供电方案/业扩配套项目方案会审	发展	运检、营销、建设、调控	
	供电方案答复	营销		
外工程实施	客户受电工程实施			客户自行组织
	电网配套工程实施（有配套工程的客户启动）	建设	运检、营销、发展、物资、调控	建设单位与客户签订契约，做到与客户受电工程同步投运
	电缆共沟审批（需要使用公共电缆通道时启动）	发展		5天
	设计审查申请	营销		5天
	设计图纸审查及意见答复	营销	运检、建设、调控	
	中间检查申请	营销		3天
	中间检查及意见答复	营销	运检、建设、调控	
	竣工验收申请	营销		5天
	竣工验收及意见答复	营销	运检、建设、调控	
	停电计划制定（需要停电搭火的客户启动）	调控中心	营销、运检	
装表接电	装表	营销		5天

业务流程	业务环节	牵头部门	协同部门	时间
	业务收费（有业务费客户启动）	营销		
	供用电合同签订	营销		
	调度协议签订	调控		
	新设备投运手续	运检、营销	调控	
	送电	营销	运检、调控	

5.业扩配套项目工作内容及时限

按照公司基建管理相关规定执行，并与客户签订契约，确定完成时间，确保与客户受电工程同步投运。

低压客户用电申请提交资料清单

一、低压居民客户用电申请提交资料清单

环节名称	序号	资料名称	备注
申请受理	1	低压居民客户用电登记表	
	2	居民客户有效身份证明	
	3	用电地址的物业权属证明（以下三种满足其一即可：1、房屋产权证明原件和复印件；2、经房管局备案的租赁协议原件和复印件；3、租赁协议、房屋产权证明的原件和复印件）	

二、低压非居民客户用电申请提交资料清单

环节名称	序号	资料名称	备注
申请受理	1	低压非居民客户用电登记表	
	2	用户有效身份证明（居民客户有效身份证明或营业执照等的原件和复印件）	提供 1 种即可
	3	用电地址的物业权属证明（以下三种满足其一即可：1、房屋产权证明原件和复印件；2、经房管局备案的租赁协议原件和复印件；3、租赁协议、房屋产权证明的原件和复印件）	

高压客户用电申请提交资料清单

环节名称	序号	资料名称	备注
申请受理	1	高压客户用电登记表	
	2	用户有效身份证明（营业执照、法定代表人身份证的原件和复印件）	如委托他人办理，应提供：1.授权委托书或单位介绍信（原件）；2.经办人有效身份证明
	3	用电地址的物业权属证明（以下三种满足其一即可：1、房屋产权证明原件和复印件；2、经房管局备案的租赁协议原件和复印件；3、租赁协议和房屋产权证明原件和复印件）	
	4	政府职能部门有关本项目立项的批复文件（政府相关部门的证明文件）	1.高耗能、高污染客户需提供环境评估报告，对钢铁行业客户需提供经信部门许可文件 2.煤矿客户需提供采矿许可证、安全生产许可证复印件

国网四川省电力公司广元供电公司办公室　　2018 年 8 月 24 日印发