

# 国网四川省电力公司文件

川电办〔2019〕34号

---

## 国网四川省电力公司关于印发持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划实施方案的通知

本部各相关部门,各供电公司,国网四川省电力公司经济技术研究院,国网四川省电力公司客户服务中心,国网四川省电力公司计量中心,国网四川综合能源服务有限公司,国网四川省电力公司信息通信公司,国网四川省电力公司物资分公司,四川科锐得实业集团有限公司:

为深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神,坚持以人民为中心的发展理念,践行“人民电业为人民”的企业宗旨,进一步优化电力营商环境,提升客户“获得电力”感知,全面落实《国家电网公司关于印发持续优化营商环境

境提升供电服务水平两年行动计划的通知》(国家电网办〔2018〕1028号)及《四川省人民政府办公厅关于印发四川省进一步优化营商环境工作方案的通知》(川办发〔2018〕35号)工作要求,公司研究制定了《持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划实施方案(2019-2020)》(以下简称方案),经公司党委会审议通过,现予以印发。

执行中有关问题,请及时反馈。

联系人:营销部 陈娇 028-68133855

国网四川省电力公司

2019年4月29日

(此件发至收文单位本部)

# 国网四川省电力公司持续优化营商环境提升 供电服务水平两年行动计划实施方案 (2019—2020年)

## 一、指导思想

深入贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，切实践行“人民电业为人民”企业宗旨，全面落实《国家电网公司关于印发持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划的通知》（国家电网办〔2018〕1028号）精神，以及《四川省人民政府办公厅关于印发四川省进一步优化营商环境工作方案的通知》（川办发〔2018〕35号）要求，在《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）的基础上，进一步提升公司报装接电质效，持续改善电力营商环境，全面提升公司经营范围内“获得电力”水平。

## 二、工作思路和目标

1.工作思路。坚持以客户为中心的服务理念，进一步解放思想，以提升客户“获得电力”满意度为目标，全面开展“三省+三零”办电服务（省力、省时、省钱，零上门、零审批、零投资），进一步精简流程环节，加快办电速度，降低客户办电成本，提高供电可靠性。

2.工作目标。通过两年努力，全面实现“三省+三零”办电，进一步提升供电可靠性，持续改善电力营商环境，让客户办电更

顺心、用电更舒心。10 千伏及以上大中型企业客户全面实行“三省”办电服务，客户办电“最多跑一次”，办电环节压减至 4 个以内、平均接电时间压减至 60 天以内、平均办电成本明显下降。低压小微企业客户全面实行“三零”办电服务，客户办电“一次都不跑”，办电环节压减至 3 个以内，平均接电时间控制在 15 天内，客户计量装置及以前供电设施由供电企业承担。A+、A、B、C、D 类供电区域平均供电可靠率分别达到 99.999%、99.989%、99.965%、99.897%、99.828%以上。2019 年成都在 18 个国家营商环境试评价城市中排名进入前 8 名，2020 年全省“获得电力”指标在全国排名进入前 10 名。

### 三、组织机构

公司成立持续优化营商环境提升供电服务水平领导小组，由公司董事长、党委书记谭洪恩任组长，公司总经理、党委副书记谭永香任常务副组长，其他领导班子成员任副组长。总经理助理、副总师、办公室、发展部、财务部、设备部、营销部、建设部、调控中心、审计部、经法部、人资部、互联网部、物资部、科信部、监察部、外联部、企协、集体办等部门主要负责人为成员。领导小组下设办公室，办公室设在营销部，相关部门分管负责人作为办公室成员，各部门确定一名联络人，负责日常联络。

领导小组负责持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动的领导、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持续优化营商环境提升供电服务水平工作。领导小组办公室负责贯彻落实领导小组的决策部署，督促

基层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。

#### 四、“三省+三零”办电服务

##### （一）10千伏及以上大中型企业“三省”办电服务

###### 1.推动大中型客户办电更省力

预期成效：到2020年，通过压减环节、推广线上办电、推行“1+1”双经理模式、推行“一证办电”和业务代办等服务，实现大中型企业客户办电“最多跑一次”。

（1）进一步压减办电环节。客户办电压减为“申请受理、供电方案答复、外部工程实施、装表接电”4个环节。对于延伸电网投资界面至客户红线的新装项目，以及不涉及外部工程的增容项目，进一步压减为“申请受理、供电方案答复、装表接电”3个。合并现场勘查与供电方案答复、外部工程施工与竣工检验、合同签订与装表接电环节，取消非重要电力客户设计审查和中间检查环节。2019年3月底前完成服务细则修订和系统流程调整，严格按照新流程执行。（营销部牵头，发展部、设备部、建设部、科信部配合）

（2）大力推广线上办电服务。全面推行“互联网+”营销服务，提供“掌上电力”手机APP、95598网站、微信公众号等线上办电渠道，实现客户线上自助提交申请资料、查询业务进程和评价服务质量，减少客户往返营业厅次数，实现客户办电“最多跑一次”。线上公开电网资源、电费电价、服务流程、作业标准、承诺时限等信息并及时更新，方便客户查询，按照客户定制，实

时推送业务办理进程信息。2019年6月底前实现微信公众号办电上线运行，2019年底实现按照客户定制，实时推送业务办理进程信息。（营销部牵头，科信部、外联部配合）

（3）推行“1+1”双经理办电模式。采用客户经理加项目经理服务模式，客户经理负责“一口对外”答复客户、负责项目整体协调推进，按照要求时限办理业务；项目经理负责组织业扩配套工程实施、负责管控配套工程时间进度。在现场查勘时确定项目经理，10千伏配套项目的项目经理由运检专业人员担任，35千伏及以上的配套项目理由基建专业人员担任，发展专业人员配合项目经理完成项目前期相关工作。2019年3月底前成都公司、天府新区公司试行“1+1”双经理办电模式，2019年底扩大到全省各地市公司。（营销部牵头，发展部、设备部、建设部配合）

（4）推行“一证办电”服务。加大与公安、工商、住建、能源监管部门信息共享力度，通过政务平台线上获取营业执照、规划许可等客户办电信息，实现客户仅凭有效主体资格证明（营业执照或组织机构代码证）即可“一证办电”。2019年6月底前成都公司、天府新区公司完成“一证办电”试点；2019年底全省各地市公司全面推广“一证办电”。（营销部牵头，经法部、互联网部配合）

（5）推广业务代办服务。对于省级及以上园区等大容量客户，按照客户需求提供路径规划、政府审批，以及市场化售电、综合能源服务等业务代办服务。2019年6月底前制订相关业务办理细则，明确代办服务内容，进一步拓展服务范围。（营销部牵头，

发展部配合)

## 2.推动大中型客户办电更省时

预期成效：通过简化供电方案审批程序、加快配套电网工程建设、推动加快行政审批速度、提高装表接电效率实现大中型企业客户办电更省时，2019年平均接电时间（从提交申请到完成接电全过程时间）不超过70天，2020年平均接电时间不超过60天。

(6) 简化供电方案审批程序。按照“就近接入”原则快速制订供电方案，对无业扩配套工程以及电网投资界面延伸至客户红线的10千伏项目，推行即时答复服务，现场查勘时确定供电方案并答复客户，同时，推送至发展、运检、调控备案；对35千伏及以上客户，实行供电方案网上会签或集中会审；对于接入电网受限项目，实行“先接入、后改造”或过渡方案接入，同步启动配电网升级改造工作。2019年起全省各地市公司全面实行高压供电方案即时答复、网上会签或集中会审。（营销部牵头，发展部、设备部、建设部、调控中心配合）

(7) 加快配套电网工程建设。全面推行“项目预安排、工程先实施、项目后审批”，项目管理由“事前审批”向“总额控制、事后监管”转变。10千伏配套项目实行可研、初设一体化，不再单独编制可研报告，供电方案与初步设计同步编制及评审，同步推进验收、装表、送电工作，快速响应需求。下放管理权限。省公司负责220千伏、110千伏常规配套电网项目可研、初设审批和概算批复；地市公司负责35千伏配套电网项目可研、初设审批、概算批复和组织35千伏及以上配套电网项目工程实施；县

公司负责 10 千伏及以下配套电网项目管理，报地市公司备案。加强物资供应保障。在物资供应方面，对 35-220 千伏业扩配套输变电工程，进一步扩大物资协议库存采购范围，所需相关物资必须从采购目录中选用标准物料，匹配协议库存采购结果；对 10 千伏业扩配套电网工程，全部纳入到物资协议库存中进行采购，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。在服务类采购方面，35-220 千伏业扩配套输变电工程，实行可研、设计一体化招标采购；对未达招标限额的设计、监理及施工，35-220 千伏业扩配套项目由各单位自行实施采购，10 千伏配套项目实行年度定点采购。实行工程建设限时制。10 千伏配套电网项目原则上 30 天内完工，同步完成装表工作，确保项目完工后具备送电条件；35 千伏及以上项目根据与客户签订的合同期限为准，与客户内部工程同步或适度超前投运。2019 年 3 月前完成项目权限优化调整工作；成都公司、天府新区公司试点配套电网工程限时建设。2019 年底前全省各地市公司完成工程建设限时制全面推广。（营销部牵头，发展部、设备部、建设部、物资部配合）

（8）推动加快行政审批速度。推动政府部门优化规划路由、项目核准（审批或者备案）、掘路施工等涉电审批程序，加快电力外线工程审批速度，其中，对于低压短距离（一般 15 米内，可根据地方实际确定）掘路施工，争取政府授权实行备案管理，由供电企业直接实施。争取地方政府在规划、项目核准（审批或者备案）、土地等方面给予支持，加快公用变电站落地建设。2019



年6月底前成都公司、天府新区公司争取政府出台支持政策；2020年覆盖全省各地市公司。（发展部牵头，设备部、建设部配合）

（9）提高装表接电效率。对大中型企业客户，简化竣工检验内容，重点检查与电网相连接的设备、保护自动化装置、电能计量装置、谐波治理装置和多电源闭锁装置，取消对客户内部非涉网设备施工质量、运行规章制度、安全措施的检查；统一竣工验收标准，制定竣工验收技术指导手册；推行跨专业联合验收，一次性答复验收意见，提前做好线路搭接、装表及新投异动相关准备工作，验收合格立即送电。2019年3月底前成都公司、天府新区公司实行跨专业联合审查；2019年底覆盖全省各地市公司。（营销部牵头，设备部、建设部、调控中心配合）

### 3.推动大中型客户办电更省钱

预期成效：到2020年，通过延伸电网投资界面、提高10千伏接入容量标准、引导客户工程标准化建设和管沟廊道共建共享，实现大中型企业客户平均办电成本明显下降。

（10）延伸电网投资界面。由供电企业承担省级及以上各类园区（园区内的居民住宅小区客户、临时用电除外）、电能替代和电动汽车充换电设施等项目红线外接入工程投资；对于10千伏非专线架空线路正式用电客户，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。（营销部牵头，发展部、财务部、设备部、建设部、调控中心配合）

（11）提高10千伏接入容量标准。进一步放开电网资源，优化提高新出线路、专线接入容量标准，优先采用10千伏电压

等级线路供电，对客户有特殊要求的项目，一事一议评估后可采用 10 千伏以上电压等级供电。对高压非工业客户原则上受电变压器容量 1.5 万千伏安以下接入 10kV 公用线路，1.5 万千伏安及以上采用 10kV 专线供电方式，各地市公司可根据电网资源和接入的负荷性质情况，适当提升 10kV 专线接入容量。高压工业客户根据生产性质科学预估用电负荷，原则上受电变压器容量 1.0 万千伏安以下接入 10kV 公用线路，1.0 万千伏安及以上采用 10kV 专线供电方式。（发展部牵头，设备部、营销部、建设部配合）

（12）引导客户工程标准化建设。加强技术指导，通过提供咨询服务、“一次性告知”等方式，引导客户优先采用典型设计和标准设备，提高设备的通用性、互换性，帮助客户压减工程造价、降低后续运维成本。免费提供 10 千伏受电工程典型设计供客户参考，应客户需求提供 35 千伏及以上受电工程造价咨询服务。发挥国网商城平台优势，方便客户自行购买质优价廉的设备设施。2019 年 6 月底前成都公司、天府新区公司以及具备条件的地市公司开展工程建设咨询服务；2019 年底前全省各地市公司全面推广。（设备部、建设部牵头，发展部、营销部、调控中心配合）

（13）专业协同帮助客户降低用电成本。引导客户参与电力市场化交易，并向客户提供能效诊断、节能咨询等综合能源服务，统筹运用新能源、储能等多种技术，指导客户实施电能替代或节能改造，实现降本增效。简化保护定值整定流程，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，免费告知客户相关电网侧参数和保护定值整定要求，由客户自行委托有资质设计单位完成定值整定。免费提供变电站间隔接入，专线客户产权分界点处的出线间隔及二次保护设备由公司投资建设，根据电网实际情况分配变电站间隔，省公司发展部管理 220 千伏间隔使用，市公司发展部管理 110 千伏、35 千伏间隔使用，县公司发展部管理 10 千伏及以下间隔使用（无县公司管辖的区域由市公司发展部统筹管理），定期发布可用间隔信息。间隔使用纳入供电方案审查中同步确定，不再单独履行审批程序。2019 年 6 月底前成都公司、天府新区公司开展帮助客户降低用电成本试点，2019 年底覆盖全省各地市公司。（营销部牵头，发展部、调控中心配合）

## （二）小微企业“三零”办电服务

预期成效：到 2020 年，通过预约上门、网格化客户经理服务，实现小微企业客户办电“零上门”。通过取消供电方案审批实现小微企业客户办电“零审批”，平均接电时间（从提交申请到完成接电全过程时间）不超过 15 天，具备直接装表条件的不超过 3 天。通过延伸电网投资界面、提高低压接入容量标准，实现小微企业客户接入电网“零投资”。

### 1. 实现小微企业办电零上门

（14）推广预约上门服务。客户线上提交用电申请资料后，根据与客户预约时间，客户经理提供上门服务，现场收集客户需求、办电资料，实现客户办电“一次都不跑”。2019 年 3 月底前成都公司、天府新区公司开展试点，2019 年底覆盖全省各地市公

司。（营销部牵头，设备部配合）

（15）实行网格化客户经理服务。网格化客户经理负责片区低压客户接入工作，提供上门收资、现场查勘、组织配套工程实施、装表接电等“一岗式”服务，为网格内客户提供高效、便捷的业扩报装服务。2019年底全省各地市公司全面实行网格化客户经理服务。（营销部牵头，设备部、物资部配合）

## 2.实现小微企业办电零审批

（16）取消供电方案审批。办电环节压减为“申请受理、配套工程实施、装表接电”3个，对具备直接装表条件的，进一步压减为“申请受理、装表接电”2个。现场查勘时按照就近接入原则确定供电方案，引导客户确定装表位置，具备装表条件的直接装表送电并签订供用电合同。对有配套工程建设的，同步确定配套电网工程建设方案、物资需求清单，原则上5天内完成工程实施；涉及低压公用线路延伸的，10天内完成工程实施，在工程完工当日装表送电。2019年3月底前完成营销系统低压供电方案审批流程调整。（营销部牵头，设备部、物资部配合）

## 3.实现小微企业办电零投资

（17）延伸电网投资界面至低压计量装置。对小微企业的新装、增容业务以及低压居民的新装、增容、变更业务，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。编制《380/220V配电网工程典型设计》及低压典型造价参考手册，免费供客户查询，帮助客户降低工程投资。（营销部牵头，发展部、设备部配合）

(18) 适当提高低压接入容量标准。合理确定低压接入容量标准，原则上城市地区 160 千瓦及以下、农村场镇 100 千瓦及以下、农村其他地区 50 千瓦及以下采取低压方式接入电网。2019 年 3 月前成都公司、天府新区公司向社会公布接入容量标准，2020 年底覆盖全省各地市公司。（营销部牵头，发展部、设备部配合）

### (三) 保障支撑更到位

(19) 简化客户办电资料。除法规明确要求客户必须提供的资料、证照外，不需客户额外提供其他证明材料，已有客户资料或资质证件尚在有效期内，不得要求客户再次提供。在受理客户用电申请时，向客户提供《用电业务办理一次性告知书》和《业务联系卡》等告知资料。2019 年 3 月底前按照业务类型制订客户办电需提交资料清单，并通过营业厅、网站、手机 APP 等渠道向社会发布。（营销部负责，经法部配合）

(20) 提供前期免费咨询服务。提前收集客户用电需求，超前掌握其用能规划、投产安排等信息，同步推送发展、运检、建设、调控等部门，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前期工作。在正式受理用电申请前，协助客户办理规划许可、电力通道等政府审批手续，指导客户合理确定内部用能方式、配电设施容量、选址和布局，待手续齐备、用电需求基本确定后，启动用电申请程序。对业务流程中止重新办理的业务，如客户需求和电网条件无变化，则按原供电方案答复客户；如客户需求或电网条件发生变化，则按规定流程重新办理。对于暂不具备申请用电条件的各类园区客户、110 千伏及以上大

客户，纳入重点项目储备库进行管理。2019年6月前，完成营销系统咨询服务功能改造。（营销部牵头，发展部、设备部、建设部、调控中心配合）

（21）推行“智能业扩”。推广移动作业终端应用，完善现场移动作业终端（APP）业务全流程办理功能，业务办理人员在现场发起和推动业务流程，完成客户信息现场录入，客户资料现场电子签收，购电卡现场开通等功能，实现线上同步办理业务。推动供电方案自动生成，深化营配数据贯通，充分融合PMS、GIS、SG186营销系统及用电信息采集系统数据，逐步实现客户用电地址自动定位、电网资源实时查询、电源点信息自动筛选、供电方案自动生成等功能，减少供电方案制定过程中人为干扰因素。实现业务全过程线上交互，营销系统对每笔业务工单生成二维码，并根据业务办理人员录入的客户基本信息、用电信息、供电方案意见、审图意见、验收意见等内容自动生成带二维码的电子表单并答复客户，客户扫码即可查询业务办理进度，获取办电信息。建设电子化档案室，精简客户档案资料，由业务受理人员在营销系统中录入客户申请资料，业务办理人员在业务办理过程中录入过程资料，由营销系统自动生成客户电子档案，自动传递至电子档案室进行管理存档。2019年底成都公司、天府新区公司完成试点，2020年底前推广到全省各地市公司。（营销部牵头，设备部、互联网部配合）

（22）建立客户工程后评价机制。对承揽客户工程的施工单位，从施工周期、施工质量、客户满意度等方面，建立后评估评

价体系，推行“信用评级”和“黑名单”制度，定期将评价结果，以正式文件的方式报监管部门。2019年6月底前成都公司、天府新区公司试点开展客户工程后评估工作；2019年底推广到全省各地市公司。（营销部牵头，集体办配合）

（23）加强全过程闭环管控。将配套电网项目管理和工程建设全过程纳入业扩全流程信息公开与实时管控平台进行管理。发挥供电服务指挥中心对业扩办理过程管控作用，加强对线上办电、配套电网工程建设等跨专业协同质量和工作效率的监督监控，对业扩现场服务资源的调度指挥。将业务办理环节、时间和规范性纳入营销业务管控，按周发布业务质量评价。2019年起，全面实行服务资源在线调度、业务办理过程管控，及时响应客户需求。

（营销部牵头，设备部配合）

（24）完善业扩报装评价考核体系。畅通客户评价渠道，加强95598电话回访，密切关注12398能源监管热线情况通报，及时掌握客户体验和诉求，推动各项措施落地。构建覆盖办电全环节的评价体系，开展电力客户、供电企业、第三方机构等多维度评价，推行业扩报装八项“红线禁令”，推动办电服务水平持续提升。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，互联网部对跨专业协同、营销部对接电时间和客户满意度、发展部对配套电网项目计划管理、设备部对10千伏及以下配套电网工程建设管理、建设部对35千伏及以上配套电网工程建设管理、设备部和建设部对配套电网项目物资需求提报及时性管理、物资部对需求提报之后的物资供应管理、调控中心

对客户接入停电计划管理、集体办对集体企业承办客户受电工程建设管理等，进行监控评价，每季度发布本专业监控评价分析报告，并将评价结果纳入本专业业绩考核和同业对标考核。（人资部、企协牵头，发展部、设备部、营销部、建设部、调控中心、互联网部、物资部、集体办等部门配合）

（25）营造良好用电服务氛围。广泛开展全员业务培训，树立“全员营销”服务理念，建立“强前端、大后台”服务与支撑团队，强化内部协同，真正实现用电服务“一口对外”。加强与各级政府、新闻媒体、社会公众的沟通联系，通过新闻发布会、官方网站、网络媒体等形式渠道，主动宣传公司优化电力营商环境的典型做法，积极营造良好外部氛围。自2019年起，全省各地市公司常态化开展宣传与培训，确保各项措施宣传到位、执行到位。（营销部牵头，外联部配合）

## 五、客户用电更舒心

预期目标：到2020年，通过实施城市配电网供电可靠性提升工程和乡村电气化工程，构建合理网架结构，优化配电网运行方式，提高设备健康水平，加快电网故障抢修速度，全面提升不停电作业能力，持续减少客户年均停电时间和停电次数，A+、A、B、C、D类供电区域用户年平均停电时间分别不超过5分钟、1小时、3小时、9小时和15小时，供电可靠率分别达到99.999%、99.989%、99.965%、99.897%、99.828%。配电自动化覆盖率达到90%，城镇居民客户端电压合格率不低于99.99%。

（26）提升电网规划建设精准化管理水平。深入诊断配电网



网架结构和现状条件，滚动开展配电网项目需求编制，确保电网发展与地方规划有效衔接。全面应用公司配电网工程典型设计，按照“导线一次选定、廊道一次到位、土建一次建成”的原则，确保设备设施 20 年内不改造、30 年内不更换。推广工程建设工厂化预制、成套化配送、机械化施工、装配化作业，保证配电网建设质量。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。对于芯片制造等对供电质量有特殊要求的客户，在采取双（多）电源或双回路供电的基础上，指导客户自行配置应急电源，并试点采用储能等新技术，进一步提高其供电可靠性。2019 年起全面实施，建设“电缆线路双环网和单环网为主、架空线路多分段适度联络、能够适应各类用电负荷接入与扩充”的城市配电网。（设备部牵头，发展部、营销部配合）

（27）提升电网运行精益化管理水平。有序推进配电自动化建设，对新建配电网同步实施配电自动化，已有配电网开展差异化改造，在城市、农村范围内因地制宜推广就地式及智能分布式馈线自动化、智能故障指示器建设模式。推广应用配变低压出口智能监测终端，加强对低压配电网的综合监控和统一管理，实现低压故障快速定位和处理。采取增加变电站布点、新增出线、切改负荷、加装无功补偿装置等手段，消除供电半径过长、线路重载、短时低电压和高电压等问题。推行施工、检修、用户申请停电计划等统筹安排，开展停电影响范围模拟计算，根据年度目标合理提出停电计划申请。到 2020 年，成都公司、天府新区公司实

现配电自动化有效全覆盖，全省各地市公司覆盖率达到 90%。（设备部牵头，营销部、建设部、调控中心配合）

（28）提高电网故障抢修效率。发挥供电服务指挥平台抢修、停送电管理等服务指挥、资源调配作用，强化故障研判定位，开展主动抢修，在重点区域推行故障停电“先复电、后抢修”。持续完善巩固中心城区配网 30 分钟抢修圈，优化抢修半径，实现一个用户报修、一张服务工单、一支抢修队伍、一次到达现场、一次完成故障处理的“五个一”目标，减少客户停电时间。提高复电服务标准，故障抢修到达现场后恢复送电时间城市地区平均不超过 4 小时，农村地区平均不超过 5 小时。（设备部牵头，营销部配合）

（29）全面推广“不停电”作业。加强带电检测技术，以及配变等设备“旁路作业法”的推广应用，实现除三州地区外所有县公司配网不停电作业全覆盖。对 0.4 千伏低压项目、具备带电作业条件的 10 千伏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，并逐步拓展至复杂作业和综合不停电作业项目。对于不具备带电作业条件的接入，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。按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，在各类工程中优先考虑不停电作业可行性，科学合理制定停电计划，最大限度减少停电时间和次数。2019 年起全面推行不停电作业，到 2020 年业扩不停电搭火率达到 90%

以上。（设备部牵头，营销部、调控中心配合）

## 六、工作要求

（一）强化组织领导。各单位、各部门要充分认识优化营商环境是践行“人民电业为人民”宗旨的重要举措，增强大局意识，深刻理解、全面落实。各单位要成立主要领导任组长，相关部门任成员的领导小组，常态化推进优化营商环境各项工作。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）抓好责任落实。各地市公司要详细制定落实方案，细化具体措施，明确重点任务、责任人和时间表。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，持续资源整合、组织优化、流程再造，为优化营商环境做出积极贡献。

（三）加强督导检查。省公司建立例会制度，跟踪地市公司工作进展，及时协调解决优化营商环境过程中的困难问题，做好服务质效的分析与管控。各单位加强过程管控，通过例会、定期检查等方式，积极有序推进各项工作，及时解决过程中出现的问题。

附件：1.申请资料清单

2.电力常用业务“最多跑一次”优化一览表

3.2018-2020年客户平均接电目标时限

4.10千伏客户业扩配套电网项目工作内容及时限安排

5.业扩报装八项“红线禁令”

## 附件1

# 申请资料清单

| 序号      | 资料名称  | 备注  |
|---------|---|---|
| 一、居民客户  |   |   |
| 1       | 用电人有效身份证明,包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证(绿卡),或其它有效身份证明文书等。提供原件。   | 申请时必备   |
| 2       | 用电地址权属证明,包括房屋产权所有证(或购房合同)、租赁协议(还需同时提供承租户房屋产权证明)、法院判决书(必须明确房屋产权所有人)等。房屋产权所有证、购房合同、租赁协议提供原件,承租户房屋产权证明、法院判决书可提供复印件。  | 对于实现政企信息联动,自动获取客户用地权属证明的,可不需要客户提供;对于未实现政企联动,如客户申请时未提供用地权属证明的,在签署承诺书后受理申请。 |
| 二、非居民客户 |   |   |
| 1       | 用电人有效身份证明,包括营业执照、组织机构代码证等。营业执照、组织机构代码证原则上应提供原件(副本也可),如提供复印件时企事业单位应加盖公章  | 申请时必备。已提供加载统一社会信用代码的营业执照的,不再要求提供组织机构代码和税务登记证明。                            |
| 2       | 用电地址权属证明,包括房屋产权所有证(或购房合同)或土地使用证、租赁协议(还需同时提供承租户房屋产权证明或土地使用证)、法院判决书(必须明确房屋或土地产权所有人)等。房屋产权所有证、土地使用证、购房合同、租赁协议原则上应提供原件,承租户房屋产权证明或土地使用证、法院判决书可提供复印件;如提供复印件时企事业单位应加盖公章。 |   |
| 3       | 企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时,应提供:<br>(1)授权委托书或单位介绍信(原件);<br>(2)经办人有效身份证明(包括身份证、军人证、护照、户口簿或公安机关户籍证明等)。   | 非企业负责人(法人代表)办理时必备   |

| 序号 | 资料名称  | 备注              |
|----|---|-----------------|
| 4  | 当地发改部门关于项目立项的批复、核准、备案文件，或当地规划部门关于项目的建设工程规划许可证。                    | 高危及重要客户、高耗能客户必备 |
| 5  | 煤矿客户需增加以下资料：<br>(1) 采矿许可证；<br>(2) 安全生产许可证。                        | 煤矿客户必备          |
| 6  | 非煤矿山客户需增加以下资料：<br>(1) 采矿许可证；<br>(2) 安全生产许可证；<br>(3) 政府主管部门批准文件。   | 非煤矿山客户必备        |
| 7  | 对学校、敬老院等涉及国家优待电价的应提供当地教育部门、民政部门等政府有权部门核发的办学许可证、社会福利机构设置批准证书等资质证明。 | 享受国家优待电价的客户必备   |

注：扩容、变更用电时，客户前期已提供、且在有效期以内的资料无需再次提供。

## 附件2

## 电力常用业务“最多跑一次”优化一览表

| 序号                        | 事项名称         | 优化后  | 临柜次数 |
|---------------------------|--------------|--|------|
| 一、简化办电程序，复杂业务“最多跑一次”（5项）  |              |  |      |
| 1                         | 低压非居民用电新装    | 1.客户利用线上渠道提交业务申请。<br>2.实行移动作业终端（APP）现场作业，现场签收供电方案。             | 1    |
| 2                         | 低压非居民用电增容    | 1.客户利用线上渠道提交业务申请。<br>2.实行移动作业终端（APP）现场作业，现场签收供电方案。             | 1    |
| 3                         | 低压非居民过户      | 客户利用线上渠道提交业务申请、线上交费。   | 1    |
| 4                         | 高压客户用电新装     | 1.客户可以线上办理申请、线上交费。<br>2.省市重点项目、园区高压客户，客户经理利用移动作业终端（APP）提供上门服务。 | 1    |
| 5                         | 高压客户用电增容     | 1.客户可以线上办理申请、线上交费。<br>2.省市重点项目、园区高压客户，客户经理利用移动作业终端（APP）提供上门服务。 | 1    |
| 二、依托在线办电，简单业务“一次都不跑”（16项） |              |  |      |
| 1                         | 低压居民新装       | 客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，可以实现办电“足不出户”。                  | 0    |
| 2                         | 低压居民增容       | 客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，可以实现办电“足不出户”。                  | 0    |
| 3                         | 低压居民过户       | 客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，可以实现办电“足不出户”。                  | 0    |
| 4                         | 低压居民更名       | 客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，可以实现办电“足不出户”。                  | 0    |
| 5                         | 低压非居民更名      | 客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，可以实现办电“足不出户”。                  | 0    |
| 6                         | 改类-低压居民申请峰谷电 | 客户利用线上渠道提交业务申请，可以实现办电“足不出户”。                                   | 0    |

| 序号 | 事项名称          | 优化后                                   | 临柜次数 |
|----|---------------|---------------------------------------|------|
| 7  | 改类-低压居民取消峰谷电  | 客户利用线上渠道提交业务申请,可以实现办电“足不出户”。          | 0    |
| 8  | 改类-基本电费计量方式变更 | 客户利用线上渠道提交变更申请书,可以实现办电“足不出户”。         | 0    |
| 9  | 改类-需量调整       | 客户利用线上渠道提交变更申请书,可以实现办电“足不出户”。         | 0    |
| 10 | 暂停            | 客户利用线上渠道提交变更申请书,可以实现办电“足不出户”。         | 0    |
| 11 | 暂停恢复          | 客户利用线上渠道提交变更申请书,可以实现办电“足不出户”。         | 0    |
| 12 | 交纳电费          | 客户多渠道便捷交费。                            | 0    |
| 13 | 增值税变更         | 客户利用线上渠道提交变更申请书,可以实现办电“足不出户”。         | 0    |
| 14 | 电能表校验         | 客户利用线上渠道提交校验申请,实现办电“足不出户”。            | 0    |
| 15 | 电力抢修          | 推广可视化报修服务,抢修人员实时定位,抢修路径实时查询,抢修进度实时互动。 | 0    |
| 16 | 投诉咨询          | 依托供电服务调度平台,集中对接客户业务需求,强化与客户互动。        | 0    |

### 附件3

## 2018-2020年客户平均接电目标时限

单位：天

| 用户类别    | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|---------|-------|-------|-------|
| 小微企业客户  | 30    | 20    | 15    |
| 大中型企业客户 | 80    | 70    | 60    |

注：平均接电时间指客户从提交用电申请到完成接电的平均时间，包括供电企业业务办理和配套电网工程建设，地方政府部门审批，以及客户工程建设所需时间；业务办理和工程建设并行开展。

## 2018-2020年供电企业业务办理目标时限

单位：天

| 用户类别   | 2018年 |            |            | 2019年 |            |            | 2020年 |            |            |
|--------|-------|------------|------------|-------|------------|------------|-------|------------|------------|
|        | 小微企业  | 大中型企业(单电源) | 大中型企业(双电源) | 小微企业  | 大中型企业(单电源) | 大中型企业(双电源) | 小微企业  | 大中型企业(单电源) | 大中型企业(双电源) |
| 供电方案答复 | 2     | 15         | 30         | 2     | 14         | 28         | -     | 12         | 25         |
| 设计审查   | -     | 10         | 10         | -     | 8          | 9          | -     | 5          | 7          |
| 中间检查   | -     | 3          | 3          | -     | 3          | 3          | -     | 3          | 3          |
| 装表接电   | 3     | 5          | 5          | 3     | 5          | 5          | 3     | 5          | 5          |
| 合计     | 5     | 33         | 48         | 5     | 30         | 45         | 3     | 25         | 40         |

注：非重要客户取消设计审查、中间检查环节。



## 2018-2020年配套电网工程建设目标时限

单位：天

| 用户类别           | 2018年 | 2019年 | 2020年 |
|----------------|-------|-------|-------|
| 小微企业客户         | 10    | 8     | 5     |
| 10千伏大中型企业客户    | 40    | 35    | 30    |
| 35千伏及以上大中型企业客户 | 同步推进  | 同步推进  | 同步推进  |

注：在正式受理申请后，启动配套电网工程建设程序。

## 附件4

# 10千伏客户业扩配套电网项目工作 内容及时限安排

| 工程环节    | 工作内容                  | 项目分类     | 办理时限(天) | 牵头部门 | 配合部门    | 备注                    |
|---------|-----------------------|----------|---------|------|---------|-----------------------|
| 可研、设计阶段 | 组织可研、设计一体化编制及评审       | 需规划审批项目  | 8       | 发展部  | 设备部     |                       |
|         |                       | 无需规划审批项目 | 3       | 发展部  | 设备部     |                       |
| 立项      | 发起ERP系统建项到完成建项        | 所有项目     | 1       | 发展部  |         | 可提前建项                 |
| 物资配送    | 定额储备物资,提报物资需求到物资配送到现场 | 所有项目     | 3       | 物资部  | 设备部、营销部 | 提前2月预报物资需求,实现实物储备     |
| 项目实施    | 项目实施                  | 有土建工程项目  | 18      |      |         | 协调政府出台简化措施,对短距离的争取备案制 |
|         |                       | 无土建工程项目  | 15      |      |         |                       |

## 附件 5

### 业扩报装八项“红线禁令”

1. 严禁为客户指定设计、供货、施工单位以及其他变相“三指定”行为。
2. 严禁自立收费项目、违规收取费用等“乱收费行为”。
3. 严禁接受客户吃请和收受客户礼金、礼品、有价证券等。
4. 严禁违反出资界面规定，让客户承担本应由供电企业出资的供电设施。
5. 严禁擅自提高审图、验收标准增加客户投资。
6. 严禁对外泄露客户保密信息及商业秘密。
7. 严禁业扩报装线下流转、业务资料弄虚作假。
8. 严禁无故拖延或违反“一次性告知”要求造成客户重复往返。

