

国网浙江省电力有限公司文件

浙电营〔2021〕106号

国网浙江省电力有限公司关于印发 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方案的通知

各地市供电公司,国网浙江省电力有限公司营销服务中心(计量中心):

为全面贯彻落实中央、国务院及国家电网公司关于优化电力营商环境的决策部署,落实《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)、《国家电网有限公司关于落实全面提升“获得电力”服务水平九项措施的通知》(国家电网营销〔2020〕645号)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,进一步优化我省电力营商环境,公司在前期出台的优化营商环境系列文件基础上,结合公司实际,特制定本实施方案。

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、科学合理地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。

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**。将未实行“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;将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民客户全过程办电时间分别压减至5个、25个工作日以内;2021年底、2022年底前,将实行“三零”服务的低压非居民客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。

——**办电更省力**。将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**。在杭州、宁波全地区、其他设区市主城区用电报装容量160千瓦及以下的小微企业用电报装“**零投资**”,其他设区市农村地区100千瓦及以下的小微企业用电报装“**零投资**”的基础上,在全省范围推行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1.5小时/户以内、农网年户均停电时间在3.8小时/户以内;杭州、宁波的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1个、2个、5个、11个小时以内,或年均同比压缩8%以上;其他设区市的中心区、市区、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%以上。

三、组织机构

完善公司领导小组,负责领导、部署、监督和考核进一步优化提升“**获得电力**”服务水平、持续优化用电营商环境工作。

(一) 领导小组

组 长:尹积军 杨 勇

副组长:吴国诚 王凯军

成 员:潘巍巍,发展部、财务部、设备部、营销部、建设

部、互联网部、物资部、集管办、审计部、法律部、监察部、调控中心等部门主要负责人，省信通公司、省营销服务中心等单位主要领导。

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：潘巍巍

副组长：何文其 宋金根

成 员：发展部、财务部、设备部、营销部、建设部、互联网部、物资部、集管办、审计部、法律部、监察部、调控中心等部门分管负责人，省信通公司、省营销服务中心等分管领导；各地市单位营销分管领导。

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，提醒承办人按照规定时限办理业务。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。基于电网资源业务中台和网上电网，实现供电方案辅助编制，推广移动作业终端应用，对10(20)千伏容量小于500千伏安、方案较简单的单电源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。完善业扩配套电网项目包管理模式，建立完善业扩配套物资实物储备和补库调配机制，优化定制类物资采购流程；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。全面开展“网上办、掌上办、就近办”服务渠道建设，主动融入浙江政务网、“浙里办”等平台。深化“网上国网”线上办电，推进电子签章在办电环节的应用，完善“网上国网”客户在线评价功能，增加办电环节线上交互功能，推行低压客户供用电合同电子化，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”。探索电子账单、电子发票、集团户等全业务线上服务，打造客户聚合、业务融通、数据共享的线上服务平台，实现办电、交费、查询等“一网通办”。

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。实行客户办电资料“四免”原则，对于没有法律法规依据的资料、与政府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。

4.深化政企协同信息共享。主动对接各级政府相关部门，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，动态精准触发业扩项目储备流程，储备常规业扩配套项目，适度超前业扩配套建设，提前具备接入条件。

(三)降低办电成本

1.优化接入电网方式。对于低压客户，实现低压接入容量提高至160千瓦。对于高压客户，对内公布可开放资源，结合当地电网承载能力，按照安全、经济和实用的原则，优先采取公用线路供电方式，实行就近就便接入电网。

2.延伸电网投资界面。优化业扩配套投资策略，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。对于低压小微企业客户实现投资到表计，表箱由公司出资。对于高压客户，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.优化客户受电工程服务。推行受电工程典型设计方案，免费提供客户受电工程典型设计和造价咨询服务，指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化设备和设施。鼓励推广临时用电的租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足客户临时用电需求，降低用户用电成本。

(四) 提升供电能力和供电可靠性

1.提升电网规划建设精准化管理水平。按照地方经济社会发展和用电需求变化，深入诊断配电网网架结构和现状条件，科学制定配电网和农网建设投资方案，滚动调整配电网规划和建设方案，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.提高电网故障抢修效率。开展配电网运行工况全景监测和故障智能研判，准确定位故障点，实时获取停电范围及影响用户清单，向客户“点对点”主动推送故障停电、抢修进度和计划复电等信息。全面推行“网格化”主动抢修模式，实现一张工单、一支队伍、一次解决，减少客户停电时间。

3.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，逐步扩大不停电作业范围和比例。按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，最大限度减少停电时间和次数。

(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.加强媒体宣传报道。强化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。加强与各级新闻媒体的合作与互动，大力宣传报道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及取得的工作成效，营造多方共赢的良好氛围。

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。各地市、县供电公司成立组织机

构，研究出台落地方案。

(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、各地市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。各地市、县供电公司每半年向省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)

省公司对各部门、单位上一年度的“阳光业扩”推广、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。抽查各地市公司推广情况，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，加强组织领导。各部门加强协同、上下联动，不断完善组织体系，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，成立专项工作组，统筹做好优化营商环境各项工作，建立跨专业联动工作机制，进一步推动业扩报装提质增效和供电可靠性提升，为优化营商环境做出更大贡献。

(二) 严格落实，注重工作实效。各部门、各单位应按照公司统一部署和本单位落地方案，以“钉钉子”精神，一个时间节点一个时间节点往前推进，一项一项抓好落实，避免走过场、走

形式。在执行过程中遇到难点、焦点困难和问题，请及时向省公司相关部门反映，省公司将及时研究予以协调解决。各单位在推进过程中，要进一步总结行之有效的，能够在全省、全国范围内推广的好经验好做法，充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，加快推动办电和用电服务水平整体提升。

（三）做好管控，加强监督检查。各单位要加强廉洁风险防控和行风监督，聚焦业扩领域小微权力，强化办电监督检查，建立优化电力营商环境自查自纠工作机制，密切跟踪营商环境优化工程落实执行情况。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

2021年2月2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。）

国网浙江省电力有限公司办公室

2021年2月2日印发
