

打造国际领先电力营商环境三年工作方案 (2021年-2023年)

为进一步巩固提升“获得电力”服务水平，全面打造国际领先电力营商环境，制定本方案。

一、思路目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，践行“人民电业为人民”宗旨，以“建设具有中国特色国际领先的能源互联网企业”为指引，深入推进“三零”“三省”“三公开”服务，最大限度压环节、减时间、降成本、提高供电可靠性，全面打造高效率办电、高品质服务、高质量供电的电力营商环境，创建国内营商环境品牌、树立全球第一流标杆。

二、工作原则

因地制宜与分类施策相结合。以客户需求为导向，兼顾区域、城乡发展状况和电网投资及供电能力，因地制宜、科学合理制定服务标准，最大限度满足客户“获得电力”需求。

标杆引领与统筹推进相结合。鼓励东部重点城市对标国际标杆，先行先试，力争率先迈入国际领先行列；支持中西部地区加快经验复制推广，逐步达到国内先进或中上水平。

创新驱动与业态培育相结合。以科技创新为支撑，推动外部政企信息互通、内部系统资源融合，持续深化改革创新，拓展线上服务功能和增值服务内涵，最大限度利企便民。

内部管控与外部监督相结合。强化内部稽查监控，自觉接受外部监管、营商环境评价，持续推进“获得电力”改革，积极兑现服务承诺。

三、重点任务

（一）高效率办电，客户办电更省心、更省时、更省钱。

预期成效：2021 年底前，城市地区 160 千瓦及以下、农村地区 100 千瓦及以下小微企业实行“三零”服务，全过程办电时间压减至 20 个工作日内；大中型企业“三省”服务全覆盖。2022 年底前，160 千瓦及以下小微企业全面实行“三零”服务，全过程办电时间压减至 15 个工作日内。

1.超前对接客户用电需求。贯通政府项目审批平台，及时获取项目赋码和用电需求信息，纳入营销系统储备库动态管理，引导优化调整电网规划、建设时序；前移服务关口，指导客户合理确定内部用能方式、配变容量、选址布局，超前收集报装资料、编制供电方案，待客户手续齐备、用电需求基本确定后，启动正式报装程序。（**责任部门：**营销部、发展部、设备部、互联网部；**实施单位：**各省公司，2021 年底前完成项目审批平台贯通试点，2022 年底前完成推广）

2.压减供电方案答复时间。全面推广“阳光业扩一站通”平台，依托电网资源业务中台、网上电网等系统平台实现信息融合共享，深化移动作业终端应用，支撑供电方案智能辅助编制。对实行“零投资”的低压客户，取消供电方案，直接启动配套电网

工程建设程序；对报装容量 1250 千伏安及以下、10（20）千伏供电的单电源客户，探索供电方案现场答复；对接入电网受限客户，实施过渡方案，满足客户基本用电需求，同步启动配电网升级改造工作。（责任部门：营销部、发展部、设备部、互联网部；实施单位：各省公司，2021 年底前完成供电方案现场答复试点，2022 年底前完成推广）

3.优化业扩配套电网项目管理流程。完善灵活的业扩配套电网项目管理模式，鼓励和支持省公司进一步下放 110 千伏及以下配套电网项目可研、初设审批权限至地市公司；根据客户需求和电网现状，明确业扩配套电网项目，并以可研初设一体化方式，快速匹配单体工程、创建项目编码，省公司依据各级单位业扩配套电网项目包分解执行情况，动态调整项目包规模。贯通各专业信息化系统，实行工单驱动、线上流转，压缩管理流程、提高响应速度。加强项目过程督导和投资绩效评价工作。（责任部门：发展部、财务部、设备部、营销部、基建部、互联网部；实施单位：各省公司，2021 年底前完成工单驱动试点，2022 年底前完成推广）

4.提升物资供应质效。推广典型设计和标准物料，精简常用物资种类，优化协议库存“战略采购”，创新“物料组”应用，优化项目间物资调剂机制，以“战略采购”保障“短平快”工程物资及时供给。优化“班车+专车”批次安排，随到随招，推行可研设计一体化招标，配网工程实行设计、施工、监理服务年度

框架采购。推行实物储备、供应商寄存和协议库存相结合的物资供应模式，实物储备物资自领料单开具后3个工作日内配送到现场。深化电工装备智慧物联平台（EIP）应用和检储配一体化基地建设，提升采购设备质量。依托电力物流服务平台（ELP），实时监控物资运输、配送状态。加强“物资库”“专业仓”一体化管控，推动专业仓系统与营销系统集成，更大范围利库、利仓，提升实物利用质效。（**责任部门：**物资部、营销部、设备部、互联网部；**实施单位：**各省公司、国网物资公司，2021年底前完成）

5.压减配套电网工程建设时间。对大中型企业客户，落实工程建设契约制，10千伏项目，按照与客户商定时间实施，原则上在确定供电方案后30个工作日内完工；35千伏及以上项目，与客户受电工程同步推进或适度超前完工。对小微企业客户，健全“项目经理+客户经理”负责制，现场直接启动配套电网工程建设程序，京津冀、长三角、成渝等区域的重点城市及公司经营区内的国家级新区5个工作日内完工，其他地区10个工作日内完工；涉及低压公用线路延伸的，2021年、2022年底前工期分别压减至18个和13个工作日内。（**责任部门：**设备部、基建部、营销部；**实施单位：**各省公司，2022年底前完成）

6.精简优化办电环节。对大中型企业客户，取消10（20）千伏供电的非重要客户设计审查和中间检查环节，合并现场勘察与供电方案答复、竣工验收与装表接电环节，办电环节压减至4个内。对小微企业客户，在受理申请时签订供用电合同，办电环

节压减至 3 个内，实行“零投资”的进一步压减至 2 个。鼓励和支持有条件的地区进一步合理压减办电环节。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各省公司，2020 年底前完成）

7.推动简化行政审批程序。促请政府简化规划路由、掘路施工等涉电审批程序，压减审批时限，**对大中型企业客户**，实行并联审批、限时办理，其中，10（20）千伏项目审批时限压减至 10 个工作日内；**对小微企业客户**，实行免审批或备案制。贯通政务审批系统，入驻政务服务大厅，实现行政审批“一窗受理、一链办理”。（**责任部门：**营销部、设备部、基建部；**实施单位：**各省公司，持续推进）

8.优化电网接入方式。对 10（20）千伏供电的大中型企业客户，优先采取公用线路供电方式，因地制宜适当提高专线接入容量标准。**对小微企业客户**，合理确定低压接入容量标准，2022 年底前，160 千瓦及以下小微企业实现低压接入城乡全覆盖；在京津冀、长三角、成渝等区域的重点城市及公司经营区内的国家级新区，探索进一步提高低压接入容量标准。（**责任部门：**营销部、发展部、设备部；**实施单位：**各省公司，持续推进）

9.引导客户工程标准化建设。对 10（20）千伏及以下客户，提供典型设计图册和典型造价手册，推动受电工程建设标准化。**对 35 千伏及以上客户**，提供受电工程造价咨询服务，指导客户科学选择设备规格型号。**对非永久性用电客户**，提供电力设施租赁服务，降低客户整体投资。（**责任部门：**营销部、发展部；**实**

施工单位：各省公司、国网综能服务集团，2021 年底前完成）

（二）高品质服务，客户服务更便捷、更透明、更温馨。

预期成效：2021 年底前，京津冀、长三角、成渝等区域的重点城市及公司经营区内的国家级新区实现政务数据共享，线上办电率达到 95%以上，其他地区 90%以上。2022 年底前，全面实现政务数据共享，完善线上服务模式，便捷客户办电。2023 年底前，全面构建“获得电力”服务新模式，客户服务满意度 99%以上。

10.推动政企信息融合共享。深化政企办电信息互联互通，实现客户电子证照共享调用、零证办电，精简客户提交资料种类。推广“房产+用电”联合过户、一次办理。推动京津冀、长三角等重点区域电力业务跨省通办、一体化服务。（**责任部门：**营销部、互联网部；**实施单位：**各省公司，持续推进；重点区域跨省通办 2021 年底前完成）

11.推广线上智能服务。深化“互联网+”服务，推行低压供用电合同在线签订，实行办电全线上服务、“物流式”展示，减少客户往返营业厅次数。全面推广“办电 e 助手”等服务产品，支持客户经理、电力客户、设计施工等人员在线实时交流，增进与客户智慧友好互动，提供全环节技术咨询服务，重要信息变更与关键时间节点实现记录留痕。持续迭代升级“网上国网”服务功能，支持 5G 基站批量报装等业务应用。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各省公司，国网客服中心、国网信产集团等，2021

年底前完成功能迭代升级、全面推广)

12.升级营业厅服务体验。加快推进“三型一化”营业厅建设，为客户提供新技术、新产品、新服务、新业务、新渠道的展示和互动体验，推广电能替代、节能服务、能源电商、电动汽车等新兴业务，满足客户多元化服务需求。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各省公司，国网电动汽车公司、国网电商公司、国网综能服务集团，持续推进）

13.提供预约上门服务。对大中型企业客户，推行联合服务模式，由客户经理与发展、运检等专业人员组建“1+N”服务团队，提供从技术咨询到装表接电“一条龙”服务。对小微企业客户，开展客户经理预约上门服务，现场对接客户需求、收集办电资料，确定配套电网工程建设方案、物资需求清单和不停电作业方案，实现一次上门、一次送电。（**责任部门：**营销部、发展部、设备部；**实施单位：**各省公司，持续完善）

14.规范信息公开。全面梳理与人民群众利益密切相关的服务流程、办理环节及时限（见附件1）、申请资料、收费项目与标准、配电网接入能力及容量受限情况等公开事项（见附件2），持续更新信息公开目录并严格执行，切实保障客户知情权和自主选择权。拓展“网上国网”手机APP、95598网站、政府信息公开网等信息公开渠道，推进信息公开电子化、渠道多样化。（**责任部门：**营销部、办公室、发展部、国调中心；**实施单位：**各省公司，持续完善）

15.主动接受社会监督。将 12398 能源监管热线和 95598 供电服务热线同步、同对象公布到位，保障客户知情权。探索建立客户受电工程“好差评”体系，由客户对设计、供货、施工单位进行评价，推动工程建设规范高效。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各省公司，2021 年底前完成“好差评”试点，2022 年底前完成推广）

（三）高质量供电，客户用电更可靠、更经济、更安全。

预期成效。2022 年底前，直辖市、省会城市、计划单列市的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 1、2、5、11 小时以内，或年均同比压缩 8%以上；其他地级行政区的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 2、5、9、15 小时以内，或年均同比压缩 8%以上。

16.打造坚强智能配电网。加强薄弱地区配电网规划建设，重点消除线路超重载、短时低电压等问题。加强设备精益管理，深化配电网自动化应用，推行电网设备状态巡检，实现电网运行更可靠。强化 95598 工单分析研判，精准定位电网薄弱环节，及时纳入配电网建设改造计划。（**责任部门：**发展部、财务部、设备部、基建部、营销部；**实施单位：**各省公司、国网客服中心，2021 年底前完成 95598 工单研判试点，2023 年底前完成推广）

17.科学安排停送电计划。严格管控计划停电，统筹各类停电需求，实行能转必转、能带不停、先算后停、一停多用，确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。全面开展低压不

停电作业，拓展 10 千伏不停电作业范围，推进配网施工检修向不停电或少停电作业模式转变。（**责任部门**：调控中心、设备部；**实施单位**：各省公司，持续推进）

18.推行故障主动抢修。全面推广“网格化”主动抢修，充分发挥供电服务指挥平台作用，优化调动抢修服务资源，实现“一张工单、一支队伍、一次解决”，让客户快速复电。深化台区智能融合终端、智能电能表等技术手段应用，准确定位故障点，及时获取停电范围及影响客户，并通过短信、手机 APP、微信等渠道，主动向客户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间等信息。（**责任部门**：设备部、营销部；**实施单位**：各省公司，2021 年底前完成停电故障定位试点，2023 年底前完成推广）

19.推广综合能效服务。深挖营销大数据价值，提供能效账单、用能咨询、电子发票等增值服务。**对大中型企业客户**，统筹实施电能替代、综合能源和需求响应，提供定制化用能解决方案，帮助客户优化用能结构、提升用能效率。**对小微企业客户**，免费提供设备体检等安全用电服务和节能咨询服务，助力客户清洁高效用能。（**责任部门**：营销部；**实施单位**：各省公司，国网电商公司、国网综能服务集团，持续推进）

20.强化用电安全服务。加大用电安全常识、事故警示、电力法规的宣传力度，增强公众安全用电法制意识。开展用电安全周期性检查和专项排查，及时通知客户整改用电安全隐患，并向地方政府主管部门报备。指导客户制定反事故预案，加强设备状

态监测、隐患诊断预防、故障溯源评估，做到检查、告知、备案、服务“四到位”。（责任部门：营销部；实施单位：各省公司，持续推进）

四、时间安排

总体按照研究部署、组织落实、评估深化三个阶段安排。

（一）研究部署阶段（2020年9月-2021年1月）

1.10月中旬，落实国务院常务会议精神，制定《关于落实全面提升“获得电力”服务水平九项措施的通知》；

2.10月底前，召开现场会，传达国家能源局“获得电力”全国推进会精神，研讨国际领先电力营商环境三年方案；

3.12月底前，印发公司打造国际领先电力营商环境三年工作方案；

4.2021年1月15日前，指导省公司制定具体实施方案和里程碑计划，并结合地方实际申报重点试点建设任务。

（二）组织落实阶段（2021年1月-2023年6月）

1.2021年11月底前，组织完成贯通政府项目审批平台、供电方案现场答复、数字化档案深化应用、停电故障精准定位等试点建设任务，健全工作机制，完善制度规范，形成推广方案，并适时召开经验交流会启动全网推广工作。

2.2022年11月底前，全面完成《国家发改委 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）下达的各项任务。

3.2023年6月底前,持续推进、完善提升,全力打造国内“获得电力”营商环境品牌、树立全球第一流标杆,全面提升客户“获得电力”便利度和满意度。

(三) 评估深化阶段(2023年7月-12月)

全面深入评估总结各地经验做法,健全长效机制,不断提升“获得电力”服务水平。

五、工作要求

(一) 强化组织领导,统筹协调推进。加强组织领导,统筹推进优化电力营商环境工作;因地制宜制定本单位实施方案和里程碑计划,逐项细化落实措施,明确重点任务、责任人和时间表。

(二) 强化技术支撑,聚合服务资源。加快推进内部专业系统资源融合共享、外部政务平台互联互通,实现全过程、全环节、全要素线上流转。持续迭代升级“网上国网”手机APP功能,补强95598网站服务能力。

(三) 夯实基础管理,强化质量评价。加强业扩报装基础管理,探索开展“网购式”评价,发挥95598电话回访、供电服务指挥中心、“阳光业扩一站通”平台作用,常态开展跟踪评价,推动“获得电力”服务持续提升。

(四) 强化宣传推介,打造服务品牌。充分利用公司网站、手机APP、微信公众号、微博等线上渠道,以及供电营业厅等线下渠道,常态化开展公司服务理念、典型案例及成效等宣传活动,扩大“获得电力”品牌社会知晓度和影响力。

附件：1.供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标
2.信息公开及可查询事项类别

附件 1

供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

单位：工作日

客户类型		各环节办理时间					合计办理时间	全过程办电平均时间	全过程办电最长时间 (2020年/2021年/2022年)
		业务受理	供电方案答复	设计审查*	中间检查*	竣工验收和装表接电			
低压居民		1	--	--	--	2	3	3	3
低压非居民	实行“三零”服务的	1	--	--	--	2	3	7	25/20/15
	未实行“三零”服务的	1	3	--	--	2	6	--	--
高压单电源	实行投资界面延伸的	1	10	3*	2*	6	17(22*)	40	60
	未实行投资界面延伸的							--	--
高压双电源	实行投资界面延伸的	1	18	3*	2*	6	25(30*)	55	80
	未实行投资界面延伸的							--	--

注：1. 低压客户指采用 380 伏及以下电压供电的客户，高压客户指采用 10（20）千伏及以上电压供电的客户。

2. 对于居民客户和实行“三零”服务的低压非居民客户，用电报装压减为“受理签约”“施工接电”2个环节。

3. 对于 10（20）千伏供电的非重要客户，结合典型设计推广应用情况，可取消“设计审查”“中间检查”环节。

4. “全过程办电平均时间”“全过程办电最长时间”适用于 10（20）千伏及以下客户。

附件 2

信息公开及可查询事项类别

序号	公开事项类别	公开形式
1	营业场所地址及电话	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站
2	供电服务热线 95598、能源监管热线 12398	“网上国网”手机 APP、95598 网站、业务办理告知书
3	业务办理流程	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
4	业务办理时限	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
5	业务办理资料清单	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
6	电费电价及业务费标准	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
7	交费方式及途径	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
8	停限电信息查询	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站等
9	受电工程市场信息	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站等
10	电网可开放容量及受限情况	“网上国网”手机 APP、移动作业终端、业务办理告知书等