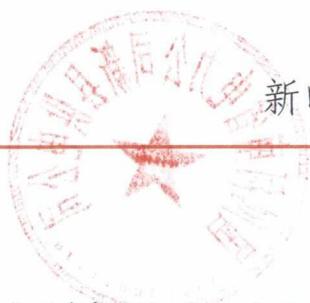


内部事项

国网新县供电公司文件



新电〔2021〕17号

国网新县供电公司关于印发 2021 年电力营商环境优化提升行动方案的通知

公司各部门、乡镇供电所：

为深入贯彻党中央、国务院、河南省、信阳市、新县政府关于优化营商环境决策部署，全面落实国务院清理规范城镇水电气暖行业收费、优化用电营商环境等文件要求，持续强化全员优质服务意识，规范员工服务行为，持续优化电力营商环境，推动供电服务水平再提升，全力提升公司“获得电力”评价水平，公司制定了《国网新县供电公司 2021 年电力营商环境优化提升行动

方案》，现予以印发，请遵照执行。

附件：国网新县供电公司 2021 年电力营商环境优化提升行
动方案



（此件不公开发布，发至收文单位本部及所属二级单位机关。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。）

国网新县供电公司

2021年电力营商环境优化提升行动方案

为深入贯彻党中央、国务院、河南省、信阳市人民政府关于优化营商环境决策部署，全面落实国务院清理规范城镇水电气暖行业收费、优化用电营商环境等文件精神，依据《国家电网有限公司关于印发打造国际领先电力营商环境三年工作方案的通知》（国家电网办〔2020〕842号）、《国网河南省电力公司关于印发2020年“阳光业扩”服务工作方案的通知》（豫电营销〔2020〕218号）、国网信阳供电公司关于印发《国网信阳供电公司2021年电力营商环境优化提升行动方案》的通知（信电营〔2021〕57号）、《实干争先 转型发展 奋力谱写具有中国特色国际领先的能源互联网企业建设新篇章》等文件要求，以更高的标准、更大的决心简化办电流程、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性，提升“获得电力”服务水平，提升客户获得电力便利水平和满意度，特制定本提升行动方案。

一、工作目标

一是清理规范收费与治理“三指定”方面。除高可靠性供电费用外，清理规范用电报装工程验收接入环节各类名目收费，坚决治理“三指定”问题。

二是“获得电力”营商环境评价方面。确保公司在2021年河南省营商环境“获得电力”评价排名力争进入全市第1名，确

保第 3 名，在县直单位排名确保进入前列。

三是企业负责人业绩指标管控方面。月度企业负责人关键业绩指标“获得电力指数”排名在全市前 6 名。其中：“业扩报装时限达标率”达 100%，“业务能力评价值”得分排名全省前 6 名。杜绝发生被上级认定属实负面业扩服务事件。杜绝发生认定属实业务体外流转事件。

二、工作组织

1. 成立 2021 年营商环境优化提升工作领导小组

组 长：黄忠辉 丰有刚

副组长：李 旭 万 峰 王冬曼 方 榕

成 员：扶 诚 陈 斌 张明强 王春宏 沈立新

万 强 黄 涛 董 青 陈海燕 陈 巍

汪晓刚 14 个供电所所长

主要职责：贯彻上级关于优化营商环境工作的决策部署，统领公司优化营商环境工作，协调解决影响优化营商环境的重大问题。

2. 成立营商环境优化工作专班

营商环境优化工作领导小组下设工作专班，办公室设在营销部。

主 任：扶 诚

副主任：彭 湃

成 员：营销部、办公室、发展建设部、财务资产部、运维

检修部、物资供应中心、电力调度控制中心、党委党建部、党委组织部、纪委办公室、供电服务指挥中心等部门分管副主任、专业责任人。

主要职责：贯彻落实国网河南省电力公司和国网信阳供电公司优化营商环境工作安排和部署。具体负责本单位优化营商环境各项工作实施、“获得电力”指标全过程管控和第三方评价工作；负责本单位优化营商环境日常工作；负责对接当地政府完成对外优化电力营商环境工作；定期向领导小组汇报工作进展，负责将重大事项提报领导小组决策。

三、工作主要措施

（一）全面清理收费项目，坚决治理“三指定”问题

1. **全面清理报装接入环节收费。**严禁在用电报装工程验收接入环节，向用户收取移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、高压电缆介损试验费、高压电缆震荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费、保护定值整定计算费、带电作业费等类似名目费用。持续开展专项清理活动，属于取消范围内的收费项目，要坚决予以清理。（责任单位：营销部、发建部、运维部、调控中心、城区部、14个供电所）

2. **进一步规范竣工检验工作。**严格按照国家、行业标准开展竣工检验，不得扩大检验项目范围，工程监理等非必要内容不得列入检验范围；不得提高检验标准，对具备资质要求单位出具

的有效期内的试验合格报告，要予以采信。竣工检验环节普通客户仅验收直接接网设备；资产移交客户验收移交设备和直接接网设备；重要客户验收供电电源配置、自备应急电源及非电性质保安措施、涉网自动化装置、多电源闭锁装置、电能计量装置等内容；对于有特殊负荷的客户，重点查验电能质量治理装置、涉网自动化装置配置等内容。简化重要或有特殊负荷客户的设计审查和中间检查内容，客户内部土建工程、非涉网设备等不作为审查内容。（责任单位：营销部、运维部、城区部、14个供电所）

3. 坚决治理“三指定”问题。对照《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》，全面排查治理直接、间接或变相“三指定”问题，确保彻底整改问题、建立长效机制。强化问题自查自纠，对于12398能源监管热线、95598供电服务热线等渠道反映的客户投诉举报，积极配合公司纪委办公室深入调查、严肃处理。产业单位要严格按照招投标等规定参与客户工程市场，严禁“三指定”行为；严禁在竣工验收、送电等环节设置双重标准，区别对待关联企业与非关联企业；严禁对产业单位设置业扩工程市场占有率及相关性指标；严格按照自身承载力承揽客户工程，严禁违法转包和违规分包；对于产业单位承揽的客户工程，严格按照客户需求和国家、行业标准开展设计、施工，有效规范服务行为。（责任单位：营销部、运维部、城区部、14个供电所）

（二）深化“三零”“三省”办电服务，不断提升“获得电力”水平

4. 推进政企办电信息共享。超前对接用电需求。借助国网河南省电力公司贯通政府项目审批平台,及时获取项目赋码信息,超前收集高压客户报装资料。通过豫电助手 APP 将高压业扩报装项目提前纳入项目储备库,超前启动配套工程前期工作,实现变“坐等客户上门”为“主动办电”服务新模式。同时,客户经理主动跟踪储备项目客户用电时间,客户正式申请用电,储备项目“一键转正式”流转至营销系统,并推送至相关部门纳入过程管控。储备流程与正式申请流程之间相关信息自动填充、项目资料自动同步,实现客户“无感办电”。(责任单位:营销部、城区部、14 个供电所)

5. 固化流程环节精简成果。营销部、城区部及各供电所应落实高、低压电子签章技术应用,推进供用电合同在线签订。落实低压客户办电环节不超过“用电申请、装表送电”2 个,小微企业报装环节为“用电申请、装表送电”2 个;小微企业通过“河南政务服务网”推送“主动办电”的,办电环节压减为“装表送电”1 个。普通高压客户办电环节不超过“用电申请、供电方案答复、工程施工、装表接电”4 个;对于省级园区延伸电网投资界面至客户红线的高压新装项目,以及不涉及客户外部工程的增容项目,压减为“用电申请、供电方案答复、装表送电”3 个。(责任单位:营销部、发建部、运维部、城区部、14 个供电所)

6. 全面推进高低压接电提速。高低压办电限时接火。**现场勘查具备直接装表条件的居民、无配套低压项目,当日申请当日**

送电。不具备直接装表的2个工作日内装表送电；低压有配套项目控制在3个工作日内送电；低压小微企业压降至5个工作日内送电，整体小微企业平均接电时间压降在1个工作日；10千伏单电源不含配套工程项目办电时长不超过12个工作日，双电源用户不超过21个工作日。含配套工程项目办电时长在12个工作日内基础上增加配套工程建设时间，高压工商业用户办电全流程平均接电时长压降至10个工作日内。业扩配套工程建设时间：“线路T接”控制在4个工作日内，“新、改建架空线路”控制在15个工作日内，“新、改建环网柜或分支箱”控制在20个工作日内。物资供应限时领用。实物储备物资自领料单开具后物资部应在3个工作日内具备领用条件。推进行政审批限时办理。落实“豫发改运行〔2019〕345号”优化电力接入网上联合行政审批手续服务时限，积极推进政府职能部门落实《信阳市优化营商环境2020年行动方案》（信办〔2020〕7号）规定，提高占据路施工、电力管廊建设、破绿许可等行政审批效率，压缩客户办电时长。对于不具备免审批条件的10（20）千伏项目，审批时限压减至5个工作日内。（责任单位：营销部、运维部、物资部、城区部、14个供电所）

7. 大力降低客户办电投资。低压小微企业（不含非居民照明、农业生产及排灌、通讯基站、加油站、国有企业及连锁集团的子公司或分公司、临时用电、批量报装等客户）及居民用电报装“零投资”，公司投资至用户红线；普通高压客户（不含临时用

电、居民住宅项目)以产权分界点划分,电网侧支持物、断路器、计量装置属公司投资建设,客户侧由用户出资建设;省级及以上园区内工商业客户(不含居配工程、临时用电、农业生产、非居民照明等其他类型客户)、电能替代改造和新建项目(电能替代设备容量占客户报装总容量比例高于50%的项目)、电动汽车充换电项目等三类高压客户公司投资至规划红线。小微企业根据客户意愿可高压接入。业扩配套项目公司“应建必建”,杜绝发生投资界面不规范、超范围事件。对于客户用电需求较为集中的区域,不再发展专线客户,由公司投资建设公共电网接入专变客户。(责任单位:营销部、运维部、物资部、城区部、14个供电所)

(三)全面落实信息公开,强化供电服务保障

8. **推进信息公开透明。**强化完善信息公开内容。落实国务院办公厅印发的《公共企事业单位信息公开规定制定办法》,通过供电营业厅、网上办电渠道公开办电流程、服务承诺、环节时间、设计、施工、试验单位资质信息,为客户提供查询服务;向办电客户履行“一次性告知”义务;通过“网上国网”APP、微信公众号,客户实时查询办电进程、关键节点等信息,提升客户对“获得电力”时间和环节两要素的认知;营销部牵头公司发展部、供电服务指挥中心、属地营业厅将变电站板位、10千伏线路运行负荷、400伏公用台区负荷以及电网负面清单等电网信息,每月在营业窗口对外公开。开展信息主动推送服务。主动向客户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间。及时推送电量异常、电费余

额不足提醒、停（送）电计划、电费账单等信息，提升客户服务体验。（责任单位：营销部、发建部、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

9. 严格落实价费政策。严格执行电价政策。严格执行政府主管部门规定的电费电价政策，确保合法依规。配合规范转供电加价清理。深化“转供电费码”推广应用，强化国家电价政策宣传告知，因地制宜推进产业园区、5G、机井、老旧小区等“转改直”，全力推进新上项目由电网直接供电，最大限度避免新增“转供电”，特别是新建住宅项目及合表小区改造项目，必须严格按照公司要求进行“一户一表”供电方案答复，推动降价红利精准传导至终端客户。（责任单位：营销部、城区部、14个供电所）

10. 便捷客户办电。大力推广“网上国网”APP、河南政务服务网“一网通办”等线上办电渠道；提供本地供电服务指挥中心7×24小时电话预约办电服务；综合行政审批大厅服务人员指导客户通过河南政务服务网预约办电，客户“只进一扇门，办企办电，一网通办”。通过网上办电，业务服务线上流转，客户实时在线互动，办电进程主动推送、办电信息在线确认、供电合同在线签订、满意度在线评价，24项办电业务客户“一次都不跑”，提高客户办电便利度，线上办电率达92%及以上。（责任单位：营销部、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

11. 提升供用电安全可靠水平。建设坚强智能配电网。加大配网投入，提高配电自动化覆盖比例，强化智能配电网自愈控制

手段，实现故障区域迅速隔离、非故障区域恢复供电，先供电后抢修，缩减停电范围。深化配电自动化技术利用。准确定位故障点，实时获取停电范围及影响用户清单。发挥供电服务指挥平台作用，科学调度抢修队伍，提高操作准时到位率。准确评估停送电操作及施工时间，通过短信、“网上国网”APP、微信公众号等渠道，主动向客户“点对点”推送故障停电、抢修进度和计划复电等信息，实现抢修过程可视化管理。实行业扩配套工程“停电审批制”。全面推广“不停电”作业，低压实行不停电作业。持续加强不停电作业队伍和装备建设，扩大不停电作业范围和比例，力争10千伏业扩项目（含业扩配套项目）不停电作业率100%。因客户工程（含业扩配套项目）需10千伏线路计划停电的，部门负责人签字后报公司领导批示方可执行。拓展其他配电网建设改造项目、检修项目不停电作业技术应用，有效减少停电次数。力争城区客户平均停电时间不超过1.5小时、平均次数时间不超过1次。（责任单位：运维部、发建部、营销部、调控中心、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

（四）强化内部协同管控，主动接受监督监管

12. 健全专业协同机制。深化联合作业。对大中型企业，发挥营销、发展、配网等专业优势，打造高端客户经理团队，向客户提供一站式服务。对小微企业，健全“项目经理+客户经理”负责制，深化营配业务融合，提高现场作业效率。重构业务流程。推动跨专业系统流程互联互通、资源数据共享共用，实现业扩流

程从各专业发起的线下离散式传统模式，向工单驱动的线上聚合式管理模式转变。强化评价指标整改提升部门协同机制，建立周会商制，协商解决影响客户办电感知度和满意度的问题。（责任单位：营销部、发建部、运维部、调控中心、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

13. 健全稽查管控机制。强化营销数字稽查。发挥营销稽查班作用，开展数字稽查和专项稽查，重点稽查国家清理规范收费、业扩“三指定”、高压客户接电时间长等问题，实行问题整改在线跟踪、闭环管控。强化本地电话回访和现场检查。营商环境班每日对在途工单100%进行在线监控，强化报装限时服务。全流程对样本储备客户进行100%在线跟踪监控；供电服务指挥中心对业扩归档高、低压工单进行电话回访。要求高压工单100%电话回访，低压工单按全业务量15%进行抽查，检查业扩报装时效性及服务质量，并将回访结果报营商环境领导小组，在公司周例会进行通报。对于现场核查、系统筛查、电话回访等方式查处的弄虚作假、线下流转等典型问题，按照公司优化营商环境专项奖惩方案处理。（责任单位：营销部、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

14. 升级预警督办策略。强化业扩工单三级监控。利用供电服务指挥平台建立省、市、县三级督查监控体系。营销部及供电服务指挥中心采取“日监控、周报通、月考核”用电报装管控机制，7×24小时对在途工单进行在线监控，每日对即将超国网时限或省时限预警工单下派至部门负责人督办，做到日督办日办结，

杜绝发生业扩工单服务超时。严禁发生业扩投诉或意见工单，对业扩投诉（意见）工单、影响营商环境评价事件下派督办单至各单位主要负责人，要求“件件说清楚”。供电服务指挥中心负责对归档工单服务情况进行电话回访，对发现问题及时向营销部进行反馈。营销部对各渠道反应的用电报装问题、业扩投诉开展“件件直查”，对业扩违规责任人及单位按照公司优化营商环境专项奖惩方案处理。（责任单位：营销部、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

15. 严格落实监管要求。主动接受监管。全面公开服务程序、办理环节及时限、收费项目及标准，在供电营业厅、业务办理告知书上同步公开12398能源监管热线和本地供电服务热线，主动接受社会监督和政府监管。严肃问题整改。密切关注国务院互联网+督查平台、12398能源监管热线、地方行风热线等反映问题，建立问题清单，实行销号管理。加强问题溯源分析和调查处理，做到“发现一个问题、规范一类业务”。（责任单位：纪委办、营销部、发建部、运维部、调控中心、供电服务指挥中心、城区部、14个供电所）

（五）强化学习培训，打造高素质服务队伍

16. 强化全员学习培训。紧密结合优化电力营商环境国家政策及“获得电力”评价指标，针对管理人员及服务人员分层次、分专业开展培训。确保公司优化电力营商环境相关文件贯彻到位，提升基层一线员工业务素质，转变一线员工服务思维模式，通过

培训学习，提高各层级工作人员业务素质和服务技能。通过培训学习，实现月度营商环境调考中公司平均成绩进行前6名。被国网河南省电力公司抽中参加全省营商环境调考人员，个人成绩不得低于90分。（责任单位：营销部、城区部、14个供电所）

（六）强化宣传推广，营造良好获得电力氛围

17. 积极开展大宣传大走访。按照《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）的要求，结合公司自身实际，充分运用各种宣传形式和各种宣传载体，宣传优化电力营商环境提升供电服务工作开展中的各种举措和取得的成效，自觉接受社会民众的监督，促进公司获得电力各项工作落地实施，营造良好的电力营商环境，提升客户满意度。（责任单位：营销部、城区部、14个供电所）

四、强化评价考核激励机制

（一）探索建立“获得电力”月度评价机制

一是透明评价指数，围绕业扩办电时长、办电环节、收资规范、电价执行等评价点，获取客户对业扩全链条信息公开的满意度进行评价。**二是效率评价指数**，围绕供电方案答复效率、设计审查完成效率、配套工程建设效率、竣工检验送电效率等评价点，获取客户对办电时长的满意度进行评价。**三是降本评价指数**，围绕配网全容量开放、投资界面执行等评价点，获取客户对办电成本的满意度进行评价。**四是互动评价指数**，围绕客户回访满意度、

微信交互便利度等评价点，获取客户与供电公司互联互动的满意度进行评价。**五是联动评价指数**，围绕公司发建、运维、营销、物资、调控、配网部等部门协同服务效率按专业责任划分，生成考核评价结果。**六是客户全环节评价指数**，依托“网上国网”APP、河南政务服务网等线上办电服务实时监控手段，精确评价业扩服务质量。**七是供电可靠性评价数**，围绕配电网故障抢修及企业对停电次数、停电时间等供电可靠性的满意度进行评价。

