

国网新县供电公司文件

新电〔2021〕20号

国网新县供电公司关于印发全面提升企业办电满意度十二项工作举措的通知

公司各部门：

为进一步巩固提升公司“获得电力”满意度服务水平，全面打造全省最优的电力营商环境，实现环节最少、时间最短、成本最低、可靠性最高、满意度最好的电力服务标准，现提出提升企业办电满意度十二项工作举措。

一、确保办电环节最少

1. **强化线上政企联动审批。**对低压小微企业、高压用户150米内电力接入免审批执行“承诺备案”；对超150米电力接入，涉及的工程规划、绿化、路政及占据路许可等实行在线并联办理，

行政审批时间不超过 2 个工作日。

2. 推行“零证办电”极简模式。供电企业联合政府部门实现政企数据共享，通过“政务服务网、河南省投资项目在线审批监管平台、信阳市工程建设项目审批管理平台”等推进主动办电业务，自动调取客户身份证、不动产权证、营业执照等信息实现“零证办电”。小微企业主动办电，环节压减至“装表送电”1 个。高压一般工商业单电源新装用户，办电环节压减至“申请答复方案、装表送电”2 个。

3. 推行“一屋办结”创新模式。设置首席客户服务官，打造完善“一口对外、一屋办结”服务机制，实行全程代办服务。对辖区内具有管理权限的 10 千伏及以上业扩报装项目集中办理，建立内部专业高效协同、资源信息共享运行机制，非必要不得审批，让客户只进一扇门，一屋办结。

二、确保办电时间最短

4. 超前对接客户用电需求。通过系统平台及时获取重点项目赋码和用电需求信息，纳入营销系统储备库动态管理，前移服务起点至项目立项阶段，最大限度满足客户意向通电时间要求，实行主动服务、“电等企业、开门接电”。

5. 开展勘查答复联合办理。优化业扩报装流程，集中人力、物力，全天候开展业扩报装随报随接随到，尽可能实现现场勘查、方案审查、方案答复一次办结。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，供电方案现场答复；对接入电网受限客户，实施先接入以满足客户基本用电需求，同步启动配电网升级改造工作。

6. 业扩配套工程限时建成。属公司投资的 10 千伏项目，配套工程不超 10 个工作日；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，现场直接启动配套电网工程建设程序，5 个工作日内完工。

三、确保办电成本最低

7. 推行“最省”成本服务模式。严格按照上级政策要求投资到位，确保用户不多花一分钱。**一是接入工程“零投资”。**凡属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%项目）、电动汽车充换电项目两类高压客户、省级及以上开发区内执行工商业及其他用电价格的客户；低压小微企业；执行农业生产用电价格客户；1 千伏以下电压等级执行居民生活用电价格客户，供电公司投资到红线。**二是创新供能、用能、投资新模式。**构建综合能源新生态、推广综合能效服务，提供定制化综合能源解决方案，实现多能互补、“源网荷储用”能源环节的高效协同，推动实现综合能源新生态，满足用户绿色用能需求。**三是创新临时用电变压器租赁服务。**对于临时用电客户，提供变压器租赁服务，为客户节约一次性设备购置成本。

四、确保可靠供电

8. 建立中断供电奖罚考评机制。建立严格的内部供电中断

考核机制，通过奖励或处罚方式对中断供电进行管控，限制停电时间，倒逼供电可靠性主动提升。

9. 强化不停电作业及主动抢修。全方位推广不停电作业，实现配网检修、消缺、业扩报装等接入以不停电作业方式开展。特殊情况确需停电的，需经严格审批方可执行。**推广主动抢修服务。**发挥供电服务指挥平台作用，优化调动抢修服务资源，推广“网格化”主动抢修。深化台区智能融合终端、配电网自动化等技术手段应用，开展配电网运行工况全过程监测、故障智能研判和电网设备状态巡检，准确定位故障点。及时获取停电范围，通过短信、微信等渠道，主动向客户推送故障停电、抢修进度和复电时间等信息。

10. 建立电网“健康管理档案”。全方位普查电网状态信息，完善电网台账，针对电网消纳能力，分区分块分线，建立健全全县电网网格化健康管理档案。将网格内配电网健康程度划分为健康、亚健康、病态三种状态，定期发布电网资源受限信息，有目的、有计划、有针对性地加快病态电网治理，满足客户随报随接的需求。

五、确保客户服务满意

11. 确保信息公开透明。拓展“网上国网”95598网站、政府网站等信息公开渠道，推进信息公开电子化、渠道多样化，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，及时公布电费电价政策，及时公布办电流程、服务时限，保

障客户知情权。

12. 加强与客户紧密联系。客户自选业务经理。依托历史业扩工单承接量、客户满意度、在办工单数量等维度建立客户经理基本信息，由客户自主选择客户经理，并对客户经理业务能力和服务质量进行评价。**加强客户大走访。**定期或不定期开展客户沟通走访活动。对重要客户，按“1+1+1”客户走访模式，实行公司领导带队，责任部门负责，网格化经理具体服务的走访模式确保客户满意度100%。**强化重点项目服务保障。**开通绿色通道，对省市重点建设项目，首席服务官（客户经理）+项目经理全程主动对接，全局全方位全过程跟踪服务到位，确保客户体验最好。快速响应客户诉求。凡客户合理诉求，必须限时办好。强化属地责任，严禁推诿扯皮，杜绝问题层层上传，确保问题本地解决。



（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。）

