

国家电网有限公司文件

国家电网办〔2018〕1028号

国家电网有限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

总部各部门、各分部，公司各单位：

为全面落实党中央、国务院深化“放管服”改革和优化营商环境部署，践行“人民电业为人民”的企业宗旨，做好电力先行官，持续提升客户办电的便利性、满意度和获得感，公司制定了《持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划（2019—2020年）》，现予以印发，请遵照执行。

国家电网有限公司

2018年11月13日

（此件发至收文单位本部）

持续优化营商环境提升供电服务水平两年 行动计划（2019—2020年）

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面落实党中央、国务院深化“放管服”改革和优化营商环境工作部署，切实践行“人民电业为人民”的企业宗旨，坚持以客户为中心，进一步推广北京、上海“获得电力”典型经验做法，全面提升公司经营范围内“获得电力”水平。

二、工作目标

利用两年时间，打造世界一流、卓越服务的电力营商环境，全面实行10千伏及以上大中型企业客户省力、省时、省钱“三省”服务，办电环节压减至4个以内、平均接电时间压减至60天以内、客户平均办电成本明显下降；全面推广低压小微企业客户零上门、零审批、零投资“三零”服务，办电环节压减至3个以内、平均接电时间压减至15天以内、客户红线外投资由供电企业承担；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；世界银行“获得电力”指标排名稳步提升。

三、工作原则

（一）坚持目标引领。强化以客户为中心，对标全球最高标准和先进做法，以提升客户“获得电力”满意度为目标，

精准发力，推动客户“获得电力”更省力、更省时、更省钱。

（二）坚持问题导向。强化问题意识，结合地方实际，聚焦环节、时间、成本、供电可靠性等关键要素，找准自身差距和短板，突出整治重点，精准施策，持续改进客户办电服务水平。

（三）坚持创新驱动。利用新理念、新方法、新技术驱动服务创新，从根本上推动服务方式变革、服务手段完善、服务流程优化，持续提升服务能力。

（四）坚持政企协同。抓住当前“放管服”改革契机，主动融入地方优化营商环境工作，争取地方政府支持，解决电网规划路由、掘路施工等外部环境制约。

四、具体措施

（一）推动客户办电更省力

预期成效：到2020年，通过压减环节、精简资料，推广线上办电、预约上门和业务代办服务，实现大中型企业客户办电“最多跑一次”、小微企业客户办电“一次都不跑”。

1.进一步压减与客户互动办电环节。对大中型企业客户，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，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。对小微企业客户，引导客户在申请用电时确定装表位置，在现场查

勘时启动外部工程实施，在装表接电时签订供用电合同，办电环节压减为“申请受理、外部工程实施、装表接电”3个；对于延伸电网投资界面至客户红线，以及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。2019年3月底前各省公司完成服务细则修订和系统流程调整，并严格按照新流程执行；2019年北京、上海公司小微企业客户办电环节压减至2个。

2.简化客户办电手续。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（见附件1）。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。2019年3月底前各省公司按照业务类型制订客户办电需提交资料清单，通过营业厅、网站、手机APP等渠道向社会发布。

3.推广线上全天候服务。全面推行“互联网+”营销服务，提供“掌上电力”手机APP、95598网站等渠道，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，实现大中型企业客户办电等5项复杂业务“最多跑一次”，小微企业办电等16项简单业务“一次都不跑”（见附件2）。2019年各省公司完成统一线上服务平台推广，实现客户通过一个平台即可办理所有用电手续。

4.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、基建等专业人员组成“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，推行客户经理上门服务，现场收集客户需求、

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并实施，实现一次上门、一次送电。2019年3月底前，公司经营区内18个国家营商环境试评价城市（北京、上海、厦门、衢州、延安、葫芦岛、沈阳、杭州、武汉、成都、兰州、天津、重庆、南京、合肥、青岛、襄阳、义乌，下同），以及其他计划单列市、副省级城市、省会城市先行开展试点；2019年底前各省公司扩大试点范围，到2020年覆盖所有地市公司。

5.提供业务代办服务。对大中型企业客户，特别是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年各省公司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。

（二）推动客户办电更省时

预期成效：到2020年，通过全环节限时办理，优化配套电网项目权限，推动政府部门简化涉电审批手续，加快工程建设和业务办理速度，实现大中型企业客户、小微企业客户平均接电时间（从提交申请到完成接电全过程时间）分别不超过60天和15天。

6.实行业务限时办理。结合《国家能源局关于印发〈压缩用电报装时间实施方案〉的通知》（国能监管〔2017〕110号）要求，明确各环节业务办理时限（见附件3）。健全全流程监测、预警、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。2019年、2020年大中型企

业客户平均接电时间分别控制在 70 天和 60 天内；小微企业客户平均接电时间分别控制在 20 天和 15 天内，其中，北京、上海小微企业平均接电时间控制在 15 天和 10 天内。

7.提供前期咨询服务。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，超前掌握其用能规划、投产安排等信息，同步推送发展、运检、基建等部门，提前启动配套电网工程前期工作，优先保障乡村振兴、蓝天保卫战、脱贫攻坚、国家基础设施建设等项目用电需求；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。2019 年起各省公司全面开展大客户前期咨询服务。

8.简化供电方案审批程序。对大中型企业客户，试行 10 千伏客户供电方案现场答复，实行 35 千伏及以上客户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。对小微企业客户，取消供电方案审批，受理申请时答复方案，现场查勘时直接启动外部工程实施。2019 年起各省公司全面实行低压供电方案免审批、高压供电方案网上会签或集中会审。

9.加快配套电网工程建设。下放管理权限。将 220 千伏、110 千伏常规配套电网项目初设审批权限下放至省公司，35 千伏园区项目、10 千伏常规项目可研、初设审批权限下放至市公司，鼓励省公司进一步下放权限；各省公司可动态调整

业扩配套电网项目包规模；全面推行“项目预安排、工程先实施、项目后审批”，实行勘查方案设计一体化，同步推进验收、装表、送电工作，快速响应市场需求。**加强物资供应保障。**进一步扩大35-220千伏输变电工程物资协议库存采购范围，推行可研设计一体化招标采购。推行供应商寄存、实物储备和协议库存相结合的物资供应模式，实行施工、设计、监理服务年度框架采购，实施物资“定额储备、按需领用、及时补充”，切实保障物资供应需求，实现储备物资3个工作日内配送到现场。**实行工程建设限时制。**对大中型企业客户，原则上10千伏配套电网项目30天内完工；35千伏及以上项目与客户内部工程同步或适度超前投运。对小微企业客户，原则上5天内完工，涉及低压公用线路延伸的，10天内完工。2019年3月底前各省公司完成项目权限优化调整工作；18个国家营商环境试评价城市试点配套电网工程限时建设。2019年底前各省公司完成工程建设限时制全面推广。

10.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18个国家营商环境试评价城市争取出台支持政策；2019年底前各省公司推动本省30%地市政府出台政策；2020年基本覆盖所有地级市。

11.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、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；推行跨专业联合验收，一次性答复验收意见，验收合格立即送电。对小微企业客户，具备直接装表条件的，现场查勘时直接装表送电；涉及配套电网工程建设的，在工程完工当日装表送电。2019年3月底前18个国家营商环境试评价城市实行跨专业联合审查；2019年底前各省公司开展试点，覆盖30%地市公司；2020年基本覆盖所有地市公司。

（三）推动客户办电更省钱

预期成效：到2020年，通过延伸电网投资界面，优化供电方案，推行典型设计和通用物料，实现大中型企业客户平均办电成本明显下降，小微企业客户接入电网工程全免费。

12.延伸电网投资界面。按照一省一策原则，各省公司结合自身经营状况、配电网条件等实际情况，适当延伸电网企业投资界面。对大中型企业客户，由供电企业承担省级及以上各类园区、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；具备条件的省市公司，可进一步扩大电网投资范围，履行公司审批程序后，覆盖其他园区，以及政府关注的民生工程、先进技术产业等项目。对小微企业客户，18个国家营商环境试评价城市，以及其他具备投资能力的省市公司，延伸电网投资界面至客户红线。2019年各省公司逐步扩大小微企业投资到红线试点范围，原则上各省试点城市不

少于 2 个；2020 年力争实现公司经营区域内全面推广。

13.提高接入容量标准。全面开放电网资源，推广应用供电方案辅助编制，利用信息化手段自动生成最优方案，减少人为干预，确保供电方案经济合理。对**大中型企业客户**，结合当地电网承载能力，优化提高新出线路、专线接入容量标准，优先采取公用线路供电方式。公布本地区可开放容量等电网资源信息，实行客户先到先得、就近接入。对**小微企业客户**，合理确定低压接入容量标准，原则上城市地区 160 千瓦、农村地区 100 千瓦及以下客户，采取低压方式接入电网。2019 年 3 月底前，18 个国家营商环境试评价城市向社会公布高、低压接入容量标准，并逐步向其他城市延伸覆盖，年内每省不少于 2 个地市级城市；2020 年基本覆盖全部地市。

14.引导客户工程标准化建设。加强技术指导和咨询服务，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。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。对**大中型企业客户**，免费提供 10 千伏受电工程典型设计、35 千伏及以上受电工程造价咨询服务，指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化的设备和设施。对**小微企业客户**，编制受电工程典型设计方案和工程造价参考手册，免费提供客户查询。2019 年 6 月底前，18 个国家营商环境试评价城市，以及具备条件的地区开展工程建设咨询服务；2019 年底前各省公司全面推广。

15.引导管沟廊道共建共享。促请地方政府统筹市政综合

管廊建设，合理布局、提前预留电力管廊资源，供电力客户租用或购买。加大供电企业产权电力管廊的投资力度，统筹区域用电需求，引导客户合建电缆管廊、共享通道资源，减少客户一次性投入。2019年6月底前，18个国家营商环境试评价城市开展电力管廊合建试点，并逐步扩大试点范围，2020年前基本覆盖所有省公司。

16.帮助客户降低用电成本。对大中型企业客户，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。对小微企业客户，指导客户优化用能方案，帮助其降低用电成本。2019年6月底前，18个国家营商环境试评价城市开展试点，并逐步扩大试点范围，2019年底各省覆盖30%地市公司；2020年基本覆盖所有地市公司。

（四）推动客户用电更可靠

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，提高设备健康水平，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%；北京、上海城市地区率先实现户均停电时间、次数分别不超过1小时/年和1次/年的目标。

17.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，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。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。2018年在公司经营区地市及以上中心城市（区），部署启动配电网供电可靠性提升工程；2019年起全面实施，2020年率先建成10个世界一流城市配电网。

18.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。推广应用智能配变终端，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。合理安排检修计划，避免重复和频繁停电。到2020年，重点城市优先实现配电自动化有效全覆盖，配电网可控可视，故障定位和网络自愈重构。

19.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，并通过短信、APP、微信等渠道，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。2019年6月底前各省公司开展试点，年底前公司系统全面实行故障主动抢修、停电信息精准推送；北京、上海公司完善中断供电赔偿机制，实现停电时间自动记录、停电事件主动上报、损失认定和赔偿程序及时启动。

20.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，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。按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，科学合理制定停电计划，最大限度减少停电时间和次数。2019年起各省公司全面推行不停电作业，到2020年业扩不停电接火率达到90%以上。

（五）推动客户办电服务更优质

预期成效：到2020年，通过推动政企信息共享，实行办电信息公开透明，健全客户回访、评价分析、完善提升闭环管控机制，推动办电服务水平持续提升、客户体验不断增强，实现办电服务更优质、客户更满意。

21.推动与政府部门信息共享。通过政务平台自动获取营业执照、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3月底前，18个国家营商环境试评价城市完成“一证办电”试点，2019年底扩大试点范围，各省公司推广“一证办电”，覆盖本省30%地市公司；2020年基本覆盖所有地市公司。

22.实行办电信息透明公开。通过营业厅、手机APP、95598网站等线上线下渠道，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。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。2019年起各省公司按照客户定制，实时推送业务办理进程信息。

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，对现场服务资源的调度指挥。注重客户体验，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，推动办电服务水平持续完善提升。2019年起，各省公司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。公司常态开展“获得电力”营商环境评价，定期发布评价报告。

24.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，各省公司要常态开展宣传与培训，确保各项措施宣传到位、执行到位。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各单位要高度重视，将优化电力营商环境纳入“一把手”工程，成立专项工作组，常态化推进优化营商环境各项工作，以客户为中心、市场为导向，积极构建“强前端、大后台”的跨专业协同联动机制，推动业扩报装提质提效，同时，要积极探索、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。

（二）落实工作责任。各省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，并于11月30日前形成正式文件报总部备案。北京、上海公司要进一步学习借鉴世界先进经验，继续创新服务，持续巩固提升小微企业“获得电力”服务成效和指标排名。总部各部门要指导省公司细化方案，做好权限优化、系统调整等工作。

（三）加强督导检查。总部各部门要做好过程管控和跟踪督办，重点检查配套电网权限下放、工程建设限时制等执行情况。国网客服中心要加强95598回访，重点关注试点地区工作成效，以及系统外流转等问题。省公司要建立例会制度，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。