

国网平顶山供电公司文件

平供电〔2019〕177号

国网平顶山供电公司关于 印发持续优化营商环境 提升供电服务水平 两年行动方案（2019-2020）的通知

公司管各单位：

为贯彻落实省委、省政府和市委、市政府关于优化营商环境的文件精神，弘扬“人民电业为人民”的企业宗旨，进一步优化电力营商环境，提升客户“获得电力”优质服务水平，依据《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》（豫电营销〔2018〕579号）、《国网河南省电力公司营销部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（2019—2020年）的通知》

(营销〔2019〕5号)，国网平顶山供电公司制订《持续优化营商环境 提升供电服务水平两年行动方案(2019-2020年)》，现印发给你们，请认真贯彻执行。



(此文发至收文单位所属各级单位)

国网平顶山供电公司

持续优化营商环境 提升供电服务水平两年 行动方案（2019-2020年）

为深入贯彻《河南省2019年营商环境评价实施方案》（厅文〔2019〕72号）、《河南省人民政府办公厅关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（豫政办〔2019〕1号）和《平顶山市优化营商环境三年行动方案（2018-2020年）》等有关优化营商环境文件精神，全面落实省委、省政府和市委、市政府决策部署，持续弘扬“人民电业为人民”的企业宗旨，进一步优化电力营商环境，提升客户“获得电力”优质服务水平，依据《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》（豫电营销〔2018〕579号）、《国网河南省电力公司营销部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（2019—2020年）的通知》（营销〔2019〕5号），制订本方案。

一、组织机构

为加强组织领导，明确工作职责，深化“放管服”改革，持续提升电力营商环境，持续提升客户“获得电力”优质服务水平，成立国网平顶山供电公司“深化‘放管服’改革优化电力营商环境”工作领导小组和工作小组。

（一）领导小组

组 长：公司总经理和党委书记

副组长：公司领导班子成员

工作职责：负责“深化‘放管服’改革 优化电力营商环境”工作的决策部署；负责工作开展过程中重点问题的协调、监督和指导，评价提升工作成效，建立规范的长效机制。

（二）工作小组

组 长：营销分管领导

成 员：营销部、办公室（党委办公室）、发展策划部、财务资产部、建设部（项目管理中心）、党委组织部（人力资源部）、电力调度控制中心、互联网部（数据中心）、运维检修部（检修分公司）、监察部、审计部、物资部、配电网建设管理办公室、经济技术研究所、华辰电力集团有限公司，各县级供电公司

主要职责：负责制定“深化‘放管服’改革 优化电力营商环境”工作方案，组织相关工作的具体实施。

二、工作原则和工作目标

（一）工作原则

1. 坚持目标引领。牢固树立现代服务理念，以提升客户“获得电力”满意度为目标，努力提高服务质量和水平，持续优化电力营商环境。

2. 坚持问题导向。强化问题意识，结合平顶山实际，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。

3. 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、服务流程优化和服务能力持续提升。

（二）工作目标

到 2020 年，实现我市“获得电力”指标进入省内先进行列。

——便民方面，实现常见业务线上“一网通办”，线下办电“只进一扇门”，实现 19 项简单业务“一次都不跑”，5 项复杂业务“最多跑一次”。

——降本方面，坚持业扩配套工程应建必建、客户受电工程成本能降则降，发挥综合能源服务作用，减少客户用能综合成本，提高客户满意度。

——提速方面，实现无电网配套工程低压用户用电接入“当日受理、次日送电”，其余低压用户受理后 7 个工作日内送电，高压用户报装电网办理环节压减至 4 个，高压项目公司可控业务环节时限（不含配套电网施工时间）不超过 20 个工作日。

——可靠性方面，A、B、C、D 类供电区域供电可靠率分别达到 99.989%、99.965%、99.897%、99.828%。

——客户感知方面，加强服务举措全渠道宣介推广，实现客户办电全过程信息推送。

——评价激励方面，实现我市“获得电力”指标达到全省先进水平，建立激励奖惩机制。

三、重点工作

（一）构建多渠道便民体系

工作任务：2019年，推行办电与办企联动，实现24项办电业务政务服务网“一网通办”；完成市级政务服务大厅入驻。2020年，完成县级政务服务大厅100%入驻；线上线下业务全融合，实现客户办电“只进一扇门”“最多跑一次”。

1. 线上“一网通办”

与政府数据联通共享，让“数据多跑路，客户少跑路”。2019年6月底前，实现与不动产登记部门房屋产权数据共享联通，开展政企业务联办；在河南政务服务网，开通电力服务入口，政务网实名注册用户可直接办电，实现24项办电业务政务网“一网通办”。同时，使用不动产登记部门共享数据，实现不动产交易与公司过户业务联办；使用工商部门共享数据，实现企业开办与公司新装、增容业务联办。2020年9月底前，实现19项简单业务全线上办理“一次都不跑”，5项复杂业务“最多跑一次”。

2. 线下“只进一扇门”

业务进驻政务服务大厅，按照“能进则进、应进必进”的原则，配合市县开展“市民之家”“便民服务中心”等政务服务大厅业务融合，将企业开办、施工许可、不动产登记等作为办电业务受理依据，实现“多门”变“一门”，推行政企业务“只进一扇门”。2019年底，实现市级政务大厅入驻；2020年底，实现县级政务大厅100%入驻。

责任部门及单位：营销部、互联网部（数据中心）和各县级

供电公司

3. 让客户不跑趟或最多跑一趟

预约上门，“全链条”服务。2019年9月底前，全面推行同省异地预约办电、客户经理全程上门服务，主动提供从前期技术咨询到装表接电的“全链条”服务，帮助客户初步确定内部用能方式和配电设施容量、选址、布局，一次性告知客户公共区域协调事项、受电工程开建、特殊行业用电等政府审批程序等。针对大中型客户（10千伏及以上企业用户）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。现场服务，客户经理“一次办妥”。2019年底前，进一步优化移动作业终端，具备高压供电方案、业扩配套工程结构化物料清单自动生成等功能；落实专项资金，确保移动作业终端数量满足要求，升级改造按期进行。

责任部门及单位：营销部、互联网部（数据中心）和各县级供电公司

（二）建立多元化“降本”机制

工作任务：持续规范电网投资界面、提供“1+N”电力套餐及综合能源增值服务。

1. 配套工程促降本

业扩配套工程坚持“应建必建”原则，严格执行《国网河南省电力公司关于印发“放管服”改革业扩报装工作提升方案（试

行)的通知》(豫电办〔2017〕878号)和《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》(豫电营销〔2018〕579号)业扩配套项目投资界面规定,对于省级及以上政府关注的民生工程、先进技术产业等项目,履行本单位决策程序后,可投资至客户红线。公开电网可开放容量,按照客户用电“先接入、后改造”以及“就近接入”原则,优化调整电网配套项目建设时序,实现负荷逐步增长与电网承载力扩充的精准匹配,满足客户用电需求。

责任部门及单位:发展策划部、运维检修部(检修分公司)、财务资产部、营销部、经济技术研究所

2. 自主选择促降本

客户受电工程投资能降则降。2019年9月底前,免费提供10千伏及以下受电工程典型设计和造价咨询服务。随市场价格变化,动态修订工程造价参考手册,并通过营业厅、微信、政府监管官方网站等渠道向客户全面公开。引导客户内部工程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。另外,充分发挥国网商城平台优势,为客户提供质优价廉的电力设备设施资讯,增强客户防范欺诈、抵御不正当竞争的能力。

责任部门及单位:营销部、发展策划部、经济技术研究所、华辰电力集团和各县级供电公司

3. 综合能源服务促降本

2019年底，借助供电方案答复，可为客户提供能效诊断、能源托管、电能替代或节能改造、用电设备租赁、运行托管等N个电力套餐服务选择。对大中型企业客户，引导客户参与电力市场化交易，对电能替代用户全面实施“打包交易”，灵活利用分期付款、资产置换等融资方式，帮助客户快速解决电力设备运行维护的资金和技术缺乏问题，实现由单一服务向多元化服务模式的转变。2020年6月底前，中小企业从业扩报装开始，全面推广电e贷、电e赢，提供电费小额贷存款服务。

责任部门及单位：营销部、华辰电力集团有限公司

4. 客户办电“零服务费”

严格执行价格政策，除政府规定供电服务收费项目外，坚决取缔各项服务费，并在营业厅及网站对社会公示。实现客户办电“零服务费”；配合政府，清理转供电主体不合理加价行为。营销、运检、发展、调度等部门彻底核查清理全业务、全流程各环节收费项目，严肃查处各类私设收费项目、违规收费行为。

责任部门或单位：营销部、运维检修部（检修分公司）、发展策划部、调控中心、县供电公司

（三）推行标准化“提速”模式

工作任务：2019年，进一步精简办电资料、完善业务标准规范、压缩可控环节时限，推动政府出台电力接入行政审批政策；实现无电网配套工程低压用户用电接入“当日受理、次日送电”，其余低压用户受理后7个工作日内送电，高压用户报装电网办理

环节压减至4个，高压项目公司可控业务环节时限（不含配套电网施工时间）不超过20个工作日。

1. 精简办电资料

全面落实《国网河南省电力公司关于印发“放管服”改革业扩报装工作提升方案（试行）的通知》（豫电办〔2017〕878号）和《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》（豫电营销〔2018〕579号）文件要求，一般业务办电基础资料仅为主体证明、产权证明2项，特殊行业办电平均资料不超过3项。对于当地政府有额外收资要求且正在执行的，与当地政府沟通，以县级以上政府文件予以确认；对于今后当地政府再有额外收资要求的，市公司负责将当地政府公函或文件报省公司批准后执行。同时严禁以下收资行为：依据河南省质量技术监督局出台的地方标准《政务服务“一网通办”前提下“最多跑一次”工作规范》，各级人员不得收取以下资料：一是无法法律法规依据的；二是能通过已有证照来证明的；三是能采取申请人书面承诺方式解决的；四是能被其他材料涵盖或替代的；五是能通过政府部门核查和部门间核查、网络核验、合同凭证等办理的；六是开具单位无法调查核实的证明；七是上一个审批服务环节已收取申办材料的。

责任单位：营销部及各县级供电公司

2. 精简交互记录和流程

全面取消普通高压用户“设计审查”和“中间检查”环节。

精简业扩报装交互记录，高、低压交互环节分别不超过4个、2个。其中，高压交互环节为：客户用电申请、高压供电方案答复、客户受电工程竣工检验、供用电合同签订；低压交互环节为：客户用电申请、供用电合同签订。其他如设计审查、中间检查、计量装置装拆、送（停）电等必需的记录作为工作记录存档。2019年底前，对于开关站、柱上设备、环网箱可直接接入的业扩配套项目，以正式的供电方案代替可研、初设编制及审批，直接进行项目建设。35千伏及以上客户单电源供电方案网上会签、多电源方案集中会审；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。全面取消低压供电方案编制审批，客户经理现场查勘时直接实施外部工程和供用电合同签订。市县供电公司推行跨专业联合验收，一次性答复验收意见，验收合格当即送电。

责任部门及单位：营销部及各县级供电公司

3. 降低业扩环节时限

2019年底前，高压项目公司业务办理环节平均时限不超过20个工作日（不含配套电网施工用时），实现10千伏及以上大中型企业客户、低压小微企业客户平均接电时间分别不超过40个、7个工作日（含公司业务办理和配套电网施工用时，不含客户工程用时）。低压无电网配套工程项目“当日受理、次日送电”，低压有电网配套工程项目不超过7个工作日送电。

责任部门及单位：营销部及各县级供电公司

(四) 强化“可靠性”提升手段

预期目标：2020年，A、B、C、D类供电区域（供电区域划分表详见附件）用户年平均停电时间分别不超过1小时、3小时、9小时和15小时，供电可靠率分别达到99.989%、99.965%、99.897%、99.828%。其中，市县级供电公司A、B、C、D类区域划分标准按《国家电网公司关于印发〈配电网规划设计技术导则〉等2项标准的通知》（国家电网企管〔2013〕999号）执行。

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，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。市县供电公司运检单位严格落实“先接入后改造”，常态开展设备过载摸排治理工作，对于负载率达到70%的线路和负载率达到80%台区，及时由运维检修部（检修分公司）门梳理需求，报送至建设部、发展策划部、配网办等部门，启动配电网改造工作，进一步提高其供电可靠性。

责任部门及单位：发展策划部、建设部、配网办、运维检修部（检修分公司）、各县供电公司

2. 深入推进配电网频繁停电治理工作

强化配网设备主人制度和“线路长”负责制度，将频繁停电任务分解和指标考核落到实处。全面加强停电管理，在严控预安排停电方面，强化综合停电管理，做到“一停多用”，杜绝用户短期内重复停电，从严把控临时停电审批，按照“先算后报、先算后停”的原则，严格落实供电可靠性管控要求。在故障停电压降方面，加强日常运维检测及运行监测，强化配电线路通道治理，加大高故障、重过载配电线路建设改造力度，按照“先运维、后改造”的原则，开展高故障配电线路治理。2019年和2020年停电次数逐年降低15%。

责任部门及单位：运维检修部（检修分公司）、各县供电公司

3. 提高电网故障抢修效率

深化供电服务指挥中心运营管理，强化营配末端融合，推进数据实时采集和信息共享，实现故障快速研判和准确定位，支撑配电网的生产指挥、抢修指挥及客户服务指挥，实现主动抢修、主动检修及主动服务，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，提升故障抢修、生产作业的工作效率及优质服务水平。2019年和2020年实现抢修时长逐年同比降低5%以上。

责任部门及单位：运维检修部（检修分公司）、各县供电公司

4. 全面推广“不停电”作业

进一步强化“能带电、不停电”工作理念，加强不停电作业计划管理，推进不停电抢修和不停电消缺常态化开展，力争业扩送电、抢修消缺等工作采取不停电作业方式开展，缩小停电次数和范围。至2020年，市公司全面开展四类配网不停电作业项目，不停电消缺比例达到80%，不停电接火率达到70%；县公司第一、二类不停电作业项目全覆盖，不停电消缺比例达到50%，不停电接火率达到60%。

责任部门及单位：运维检修部（检修分公司）、各县供电公司

（五）增强客户“获得电力”感知

工作任务：2019年，加强服务举措全渠道宣介推广，实现办电全过程信息及电价电费信息向客户推送。

2019年9月底前，按客户类别修订完善客户办电一次性告知书，通过微信公众号、手机APP等渠道，实现客户办电全过程信息、电价政策、电量电费等信息点对点精准推送。利用营业窗口、门户网站、微信、社交媒体等渠道，宣传公司服务举措。

责任部门及单位：营销部、各县供电公司

（六）构建全方位激励机制

工作任务：2020年，建立客户经理分级评聘激励机制。

1. 持续开展办电时效预警督办

持续开展全业务、全过程监控，全节点督办和全项目量化评价考核。搭建市县两级业务推进与稽查检查双路管控机制，通过

业务管控推进业务标准完善和规范执行，通过稽查检查及时发现问题和督导整改。2019年9月底前，市县两级均实现业扩工单实时监测分析和问题预警督办。

责任部门及单位：营销部、各县供电公司

2. 做好营商环境“获得电力”评价

对接营商环境“获得电力”指标评价体系，市县公司做好营商环境评价检查配合工作，确保我市“获得电力”指标进入全省先进水平，每年同步做好国务院大督查的迎检配合工作。

责任部门及单位：营销部、运维检修部（检修分公司）、各县供电公司

3. 建立客服人员差异化评价机制

2019年底前，推行低压综合业务标准化服务，设立综合服务客户经理，对小微企业报装接电，实施覆盖售前、售中、售后的“全链条”服务，实行一个区域、一个经理、一站办结，同步实施“客户经理点评积分制”，建立客户用电全寿命周期服务评价考评机制。2020年底前，推行高压客户经理分级评聘，围绕市场开拓、公司收益、客户评价等维度，探索适应市场化改革的收益分配方法，实行聘期内动态评价和薪酬激励制。各级客户经理岗位能进能出、等级能上能下、收入能增能减。

责任部门及单位：人资部、营销部、各县供电公司

四、保障措施

（一）强化组织领导

各部门、各单位要充分认识优化营商环境的紧迫性和重要意义，持续推动两年行动计划及业扩报装各项服务举措落地生效。要实施“一把手”负责制，成立专项工作组，加强业务全过程监督考核，积极配合国家和省发改委营商环境评价，推动公司各项服务质效、客户体验达到省内公共服务行业标杆水平，在全省营商环境获得电力指标评价中位居前列。

（二）落实工作责任

营销部为优化电力营商环境的牵头部门，负责全市业扩报装业务的规范推进、问题稽核、政府（或第三方）评价组织等工作。各单位作为优化电力营商环境的实施主体，要认真审视内部工作机制，常态开展落实豫电办〔2017〕878号和豫电营销〔2018〕579号文件自查自改，扎实推动各项业务规范执行，各项服务举措切实落地，并全力做好评价配合。

（三）加强督导考核

各部门、各单位要做好过程管控和跟踪督办，重点检查各单位执行成效，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。通过业扩工单回访、场景模拟、现场核实等手段，重点做好业扩工单全流程跟踪、问题工单逐一回访及责任考核全部兑现等工作。同时，各单位要常态开展业扩结存容量治理和报装接电自查自纠，并注重标杆引领，发现推广行之有效的经验做法，培育典型客户群，推动电力营商环境持续优化。

