

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司文件

常供电营〔2019〕204号

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司关于 进一步优化电力营商环境 推行报装 接电“特快电力”服务的通知

各单位、部室：

为持续深入落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境工作部署，根据《国务院办公厅关于做好优化营商环境改革举措复制推广借鉴工作的通知》（国办函〔2019〕89号）、《国家电网有限公司关于推广借鉴京沪“获得电力”改革经验持续改善用电营商环境的通知》（国家电网营销〔2019〕605号）、《国网江苏省电力有限公司关于进一步优化电力营商环境 推行报装接电“特快电力”服务的通知》（苏电营〔2019〕727号），

结合《国网江苏省电力有限公司常州供电分公司关于印发持续优化电力营商环境提升供电服务水平两年行动方案的通知》（常供电办〔2019〕53号）要求，制定本通知，请认真贯彻执行。

一、工作目标

以客户为中心，聚焦客户真实体验，在近年来国网常州供电公司（以下简称公司）优化电力营商环境已取得成效的基础上，进一步升级报装接电服务举措，将低压客户报装接电环节压减至2个（申请受理、装表接电）以内，平均接电时间压减至3个工作日以内，公司承担表箱（含出线开关）及以上投资；将10（20）千伏客户报装接电环节压减至3个（申请受理、方案答复、装表接电）以内，在用户红线内受电工程具备条件情况下，平均接电时间压减至7个工作日以内。构建全程线上化、共享化、数字化的客户办电服务新模式，推行报装接电“EE（Express Electricity）特快电力”服务，形成省内领先、服务卓越、用户感知不断改善的电力营商环境，打造“获得电力”常州品牌。

二、工作原则

1. **坚持线上办电。**全面拓展客户线上办电渠道，打造线上申请、线上派单、线上收资、线上报验的全程线上服务体系，切实压降客户办电环节、手续和时间，全面提升客户办电体验。

2. **坚持互通共享。**紧紧抓住国家推进“互联网+”政务服务契机，进一步打通地方政务系统、公司内外网系统信息通道，推进客户办电信息、工程审批信息互通共享，让数据“跑路”替代

客户“跑腿”。

3. 坚持主动服务。建立以客户需求为中心的主动服务机制，超前对接地方规划，预先考虑客户需求，提前实施配网延伸，主动上门提供服务，改变传统被动服务，推行“特快电力”新服务。

4. 坚持精准投资。按照有利公司经营、有利经济发展、有利防范风险、有利提升效率的原则，进一步提升公司业扩投资精准度，夯实公司有效资产基础，降低客户报装接电成本，优化电力营商环境。

三、工作内容

1. 全面推广线上办电。一是**拓展线上渠道。**打通新版“网上国网”APP、地方政务APP、供电服务热线等线上办电渠道，客户通过线上渠道提出报装申请后，由供电服务指挥中心统一负责联系客户，履行一次性告知义务，受理并发起报装申请。二是**推行线上报验。**积极参与国网江苏省电力有限公司（以下简称省公司）10（20）千伏客户受电工程线上报验试点，客户通过线上渠道提出受电工程竣工报验申请后，由供电服务指挥中心统一负责联系客户，确认报验资质信息，受理并发起报验申请，竣工检验人员现场完成竣工资料收集（《线上办电业务办理实施细则（暂行）》见附件1）。三是**加大办电信息公开力度。**结合公司“三型一化”营业厅建设，全面实现业务信息、流程信息、收费依据、监管热线、处理通报等内容的全线上公示。

责任部门：营销部、科联部、市场及大客户服务室、营业及

电费室、计量室、武进区供电服务中心、三新公司、供电服务指挥中心

实施时间：2019年12月底，完成新版“网上国网”APP新增注册用户数20万的推广目标，完成地方政务APP等办电渠道上线；2020年1月开始，全面推广除线上报验以外的线上办电业务，实现全线上公示；4月开始，推广线上报验业务。

2. 推行现场移动作业。一是全面深化低压移动作业应用。推行低压台区经理、项目经理“1+1”或“一岗制”服务，通过移动作业终端现场编制接入方案和计量方案，签订供用电合同；有配套工程的，现场编制配套工程设计图纸、物料清单和工程概算书，发起业扩配套工程建设需求。二是实行10（20）千伏现场移动作业。在目前对申请容量2000千伏安及以下高压业扩实行一体化查勘的基础上，进一步完善拓展客户经理、工程项目经理、设计人员等“1+N”联合服务内容，对于可直接开放容量的，通过移动作业终端现场完成供电方案编制及答复；有配套工程且符合免审批条件的，现场编制配套工程设计图纸、物料清单和工程概算书，发起业扩配套工程建设需求，实现“一个项目、一个团队、一跟到底”。三是提升电网运行精益化水平。通过移动终端应用完成运检业务的全流程工单驱动，实现任务科学布置、过程在线管控、指挥决策最优。在移动终端实现抢修工单实时派发，就近接单，提升抢修人员达到及时率，压降抢修时长，提升报修用户满意度。

责任部门：营销部、运检部、科联部、市场及大客户服务室、营业及电费室、计量室、武进区供电服务中心、三新公司、项目管理中心

实施时间：2019年12月底，配合省公司完成低压、10（20）千伏现场移动作业APP功能完善，并深化应用。

3. 深化政企信息共享。一是**办电信息共享**。推动市、县（区）公安、市场监管、自然资源与规划、发改等部门将客户办电证照资料集成至属地政务数据共享交换平台，应用人脸识别技术，公司主动调用办电主体资格证明、物业权属证明、项目审批（备案）文件等资料信息，无需客户提供，实现“刷脸办电”。二是**审批信息共享**。推动政府主管部门建立工程项目线上审批平台，将电力接入建设工程规划、占（掘）路、绿化搬迁许可等行政审批事项全部纳入线上审批范围，公司主动跟踪行政审批进度，促请政府部门全面落实并联办理和限时办结要求。三是**资质信息共享**。在省公司统一部署下，探索与省能监办开展客户受电工程资质信息共享，公司主动查验承揽客户受电工程单位的承装（修、试）资质信息，促进市场规范。四是**过户信息共享**。推行“房电”联合过户，公司搭建与地方不动产交易平台的业务联办通道，不动产交易平台完成房产过户后线上触发用电过户申请，一次性办结电力过户业务。

责任部门：营销部、运检部、科联部、市场及大客户服务室、营业及电费室、武进区供电服务中心、项目管理中心

实施时间：2019年11月底，完成过户信息共享；12月底，完成办电信息共享和审批信息共享；3月底，完成资质信息共享。

4. 加大政策支持力度。一是促请出台考核评价办法。促请地方政府出台电力接入行政审批考核评价办法，明确并联办理、限时办结考核要求，落实主体责任。二是争取拓展支持政策内涵。促请政府部门在出台支持政策的基础上，进一步缩短电力接入行政审批时限。优化规划路由、占（掘）路施工等电力工程行政审批程序，对于500米以内的短距离施工，争取政府授权实行备案管理，由公司直接实施。争取地方政府在规划、项目核准（备案）、土地审批等方面给予支持，加快供配电设施落地建设。

责任部门：营销部、运检部、建设部、项目管理中心

实施时间：2019年11月底，推动各辖市区出台支持政策；2020年3月底，争取出台考核评价办法；4月底，进一步拓展全市免审批范围。

5. 提前做好客户需求响应准备。一是加强需求预判研究。加强潜在客户走访调研，提前介入地方发展规划编制，超前开展用电需求预判研究，及时提出配网提前延伸建设需求并滚动纳入电网发展规划。二是加快规划项目落地。进一步加强全口径方案评审管理，优先安排配网提前延伸项目方案评审，加快项目评审和工程实施衔接，配网提前延伸项目可按季度储备、实施。三是提前启动业扩配套建设。打通政府工程建设项目审批系统与公司营销系统信息链路，企业投资项目获取项目赋码后，公司抓取企

业投资项目数据，建立企业用电项目储备库，提前启动电网配套建设，实现从“客户等电网”向“电网等客户”转变。四是加大可开放容量信息公开。每月5日前在常州电网可开放容量信息智能发布系统公开电网可开放容量清单，实现客户容量需求在满足条件的情况下可直接接入。

责任部门：发展部、运检部、营销部、调控中心、供电服务指挥中心

实施时间：2019年12月底，配合省公司各专业部门完成业务规则调整，完成与政府工程建设项目审批系统的开发与对接；**2020年1月开始**，按本通知要求常态开展工作。

6. 提速低压业扩工程建设。一是持续延伸投资界面。公司对新增低压非居民业扩项目的建设和运维界面持续延伸至电能计量箱（含出线开关），计量箱采用国家电网公司统一技术标准、宜单独设置在室外。既有低压非居民业扩项目运维界面仍按原供用电合同约定执行。二是优化实施模式。低压非居民业扩项目仅涉及低压公共电源点至计量箱的，进一步简化实施程序，参照公司运维抢修模式实施。涉及配变增容、改造的，纳入公司业扩配套项目实施。三是提升实施速度。加快低压非居民业扩项目建设，确保满足客户接电时间需求。运检部协同营销部门对表箱建设进行项目打包，做到两个项目来源，一个项目实施。

责任部门：营销部、运检部、物资部、营业及电费室、计量室、三新公司、项目管理中心

实施时间：2019年11月开始，优化低压业扩配套工程实施模式，取消简易项目的单独设计、立项模式，改为抢修备料模式实施，先开展工程实施及接电、后打包立项。

7. 优化中高压业扩配套实施。一是**代办客户电力接入行政审批手续**。市、县公司成立规划政处团队，统一负责业扩配套工程规划要点、规划许可证以及占（掘）路施工等行政审批手续申办。二是**提速工程建设**。全面落实业扩不停电作业相关管理制度及人员配置要求，年底前逐步实现全市10（20）千伏业扩不停电作业接电率达到99%以上；配合省公司优化35千伏及以上业扩配套物资供应模式，确保物资不间断供应和及时供应；2020年逐步实现10（20）千伏业扩配套工程平均建设时间压减5个工作日以内，35千伏及以上项目与客户内部工程同步或适度超前投运。三是**提升投资效益**。开展业扩配套投资后评价，分析投资对增售电量、增加收益的拉动作用，提升投资精准度。加快业扩配套工程建设和转资进度，尽快将投资转化为有效资产。

责任部门：营销部、发展部、财务部、运检部、建设部、物资部、审计部、市场及大客户服务中心、武进区供电服务中心、项目管理中心、经济技术研究所

实施时间：2019年12月底，配合省公司各专业部门完成业务规则调整；2020年1月开始，按本通知要求常态开展工作。

8. 加强电子化档案管理。一是**完善档案类型**。将通过各类数据平台获取的用电主体资格证明、物业权属证明、项目审批（备

案)文件、行政审批资料、承装(修、试)资质信息和各类电子化工单、合同统一纳入公司电子化档案管理,保存至营销系统和公司电子化档案系统供随时查阅。二是明确管理要求。市、县(区)公司营销业务档案管理人员负责在项目接电后1个工作日内检查确认业扩电子化档案资料的完整性,作为项目归档的依据。随着电子化档案管理技术提升和制度完善,逐步取消纸质档案。

责任部门:营销部、市场及大客户服务中心、营业及电费室、计量室、武进区供电服务中心、三新公司

实施时间:2019年11月开始,随着业扩电子化档案资料的完善同步推进电子化档案管理工作。

9. 加强全过程监测评价。一是开展可视化监测。供电服务指挥中心负责建立报装接电全过程可视化监测体系,对报装接电各环节人员服务轨迹、服务内容进行跟踪监测,对各环节服务进度进行跟踪督办,对全过程服务时效和服务质量进行研究分析。二是开展体验式评价。在省公司统一部署下,探索建立覆盖各类客户的回访评价体系,开展以客户体验为导向的回访评价,定期发布评价报告,推动公司报装接电服务水平提升。

责任部门:营销部、科联部、供电服务指挥中心

实施时间:2019年11月开始,开展常态化客户回访评价;12月底,完成监测系统功能完善设计;2020年3月底,完成监测系统功能开发;6月底,完成监测系统功能上线。

10. 加强工作沟通宣传。一是加强沟通汇报。定期向地方政

府部门沟通汇报公司优化电力营商环境各项举措，利用“政电企”服务平台建立常态高效协同机制。**二是加强宣传示范。**市、县（区）公司每年度应至少举行一次以优化电力营商环境为主题的新闻发布，定期开展优化电力营商环境媒体宣传，其中市公司在省级及以上、县（区）公司在市级及以上媒体宣传每半年不少于一次，同级媒体宣传每季度不少于一次，营造优化电力营商环境良好氛围。

责任部门：营销部、党委党建部

实施时间：2019年11月开始，按本通知要求常态开展工作。

四、工作要求

1. 高度重视，加强领导。各单位要进一步提升对优化电力营商环境工作重要性认识，由本单位主要负责人主抓并亲自推动优化电力营商环境工作，确保工作高质量开展。

2. 细化责任，抓好落实。各单位要对照通知要求，制定细化落实方案，明确时间节点和责任人，并迅速做好工作模式调整、人员配置等工作，确保各项要求落到实处。

3. 强化考评，表彰先进。公司将按照本通知考评要求，定期对各单位深入优化电力营商环境工作情况进行考核评价，评价结果纳入年度业绩考评。对各单位在工作中取得的突出成效，公司将进行表彰推广。（“特快电力”业扩考核评价指标见附件2）

- 附件：1. 线上办电业务办理实施细则（暂行）
2. “特快电力”业扩考核评价指标

国网江苏省电力有限公司
常州供电分公司

2019年11月28日

（此件发至收文单位本部及所属二级单位机关）

附件 1

线上办电业务办理实施细则

一、适用范围

本办法适用于在新版“掌上电力”、地方政府 APP、供电服务热线等线上渠道提出申请并办理的新装、增容（不含新建居住区）、变更用电等业务。本办法未涉及的职责、流程仍按现行业务管理规定执行。随线上办电业务的完善，本办法适时修订。

二、职责分工

营销部：负责制订和修订线上办电业务管理规定；负责对全市线上办电业务工作进行指导、分析、检查和考核；负责梳理上报各类线上渠道办电功能的完善需求。

供电服务指挥中心：负责做好线上业务的人员配置和相关工作的检查考核；负责梳理上报供电服务指挥系统线上业务相关功能完善需求；负责本地区（含县、区）线上业务受理、客户信息记录和确认、线上证照资料收集和确认，以及线上工单发起和办理工作；负责建立本地区线上办电全过程可视化监测体系，对各环节人员服务轨迹、服务内容进行跟踪监测。

市场及大客户服务中心、营业及电费室、计量室、三新公司、县公司营销部：负责本地区线上办电渠道的宣传推广工作；负责配合供电服务指挥中心承接好线上办电业务派单及

后续处理工作。

三、业务流程

1. 新装、增容

客户通过新版“掌上电力”APP、地方政务APP、供电服务热线提出新装、增容申请后，客户上传或由APP直接从地方政务数据平台自动获取主体资格证明、物业权属证明、项目审批（备案）文件等办电所需证照资料，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认并履行一次性告知义务，发起业扩流程并将工单派发至现场服务班组。客户通过供电服务热线提出新装、增容申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责从地方政务数据平台调取客户办电所需证照资料，联系客户进行信息确认并履行一次性告知义务，发起业扩流程并将工单派发至现场服务班组。

2. 暂停、减容及恢复

客户通过线上渠道提出暂停、减容及恢复申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，发起相关流程至现场服务班组。

3. 更名、过户

客户通过线上渠道提出更名、过户申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，发起更名、过户流程。低压居民客户不选择电费清算的，服务调度员确认无误后于当天直接办结，供用电合同在线上同步签订，不签订纸质合同；低压居民客户选择电费清算的以及低压非居民客户，服务调度员确认后将工单派发至现场服务班组。

4. 居民分时变更

客户通过线上渠道提出分时变更申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，发起分时变更流程。如系统根据客户表计判断无需换表的，服务调度员确认无误后于当天直接办结，供用电合同在线上同步签订，不签订纸质合同；如需换表的，服务调度员确认后将工单派发至现场服务班组。

5. 基本电费计费方式变更、需量核定值调整

客户通过线上渠道提出基本电费计费方式变更或需量核定值调整申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，确认无误后于当天直接办结。

6. 增值税信息变更

客户通过线上渠道提出增值税开票信息变更申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，核对无误后于当天直接办结。

7. 电能表校验

客户通过线上渠道提出电能表校验申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，发起验表流程并将工单派发至现场服务班组，现场服务班组在规定时限内完成验表并将验表结果通知客户。

8. 新户通电

客户通过线上渠道提出新户通电申请后，供电服务指挥中心服务调度员负责联系客户进行信息确认，发起新户通电流程，对远程通电成功的于当天直接办结，对远程通电失败

的，服务调度员确认后将工单派发至现场班组。

四、处理时限

1. 供电服务指挥中心服务调度员对线上业务处理至少应实行7×8小时工作制，原则上每日21点至次日8点期间不联系客户，以免影响客户休息。

2. 对线上服务工作时间内提交的业务，服务调度员从接到客户申请至与客户联系确认不超过0.5小时。对线上服务工作时间以外提交的业务，服务调度员应在次工作日上班后优先处理，最长不得超过0.5个小时。

3. 对工作日的线上业务工单，现场服务班组从接到派单至与客户联系预约现场服务的时间不超过0.5小时。对非工作日的线上业务工单，现场服务班组应在接到派单后最近1个工作日内上班后优先处理，最长不得超过0.5个小时。

附件 2

“特快电力”业扩考核评价指标

序号	指标名称	指标算法
1	线上办电指标	线上办电率=通过新版“网上国网”APP、地方政务APP、供电服务热线等线上渠道受理的新装、增容工单数/新装、增容工单总数
2	移动作业指标	低压移动作业应用率=使用移动作业APP办结的低压新装、增容工单数/低压新装、增容工单总数 10（20）千伏移动作业应用率=使用移动作业APP办结的10（20）千伏新装、增容工单数/具备移动作业条件的10（20）千伏新装、增容工单总数
3	信息共享指标	信息共享率=办电证照资料共享率+行政审批资料共享率。 办电证照资料共享率=用电主体资格证明、物业权属证明、项目审批（备案）文件等办电所需证照资料线上获取的新装、增容工单数/新装、增容工单总数 行政审批资料共享率=工程规划许可、道路挖掘许可、绿化许可、道路占用许可等行政审批资料线上获取的新装、增容工单数/涉及行政审批的新装、增容工单总数
4	政策支持指标	考评是否促请政府部门出台了细化业扩行政审批并联办理、限时办结要求的考核评价办法；进一步缩短行政审批时间或拓展免审批范围的支持政策；明确对业扩外线工程实行政府告知或授权、企业承诺，工程直接实施、手续事后报备的管理制度等。
5	工程实施指标	考评是否按照本通知规定，规范、高效实施各类业扩工程。
6	宣传示范指标	考评是否按照本通知要求开展各类宣传工作。