

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司文件

常供电办〔2019〕53号

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

各单位、部室：

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工作部署，以及省、市政府高质量发展要求，践行“人民电业为人民”的企业宗旨，持续提升客户办电的便利性、满意度和获得感，保障我市高质量发展走在全省前列，根据省能监办《关于进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务水平优化用电营商环境的实施意见》（苏监能稽查〔2019〕17号）以及《国网江苏省电力有限公司持续优化电力营商环境提升供电服务水平两年行

动方案》(苏电办〔2018〕1134号)要求,国网常州供电公司制定了《国网江苏省电力有限公司常州供电公司持续优化电力营商环境提升供电服务水平两年行动方案》,现予以印发,请遵照执行。

国网江苏省电力有限公司
常州供电公司

2019年3月26日

(此件发至收文单位本部及所属二级单位机关)

国网江苏省电力有限公司常州供电分公司 持续优化电力营商环境提升供电 服务水平两年行动方案 (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，全面贯彻党中央、国务院深化“放管服”改革和优化营商环境工作部署以及省、市政府高质量发展要求，深化落实省能监办《关于进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务水平优化用电营商环境的实施意见》（苏监能稽查〔2019〕17号）以及《国网江苏省电力有限公司持续优化电力营商环境提升供电服务水平两年行动方案》（苏电办〔2018〕1134号）要求，全面提高国网常州供电公司（以下简称公司）供电服务水平，扎实有序推进全市电力营商环境优化相关工作，得到地方政府的认可、用户的满意。

二、工作目标

围绕省能监办关于接电“便利、快捷、便宜、可靠、阳光”五个方面要求，以“优化接电环节、精简接电收资、缩短接电时间、降低接电成本、透明接电信息”为主要工作方向，落实持续优化电力营商环境30项举措。利用两年时间，全面实行低压小微

企业客户“三零”服务（零上门、零审批、零投资），接电环节压减至2个以内，平均接电时间压减至3个工作日内（见附件1），公司承担电能计量箱（含出线开关）及以上工程投资；全面推广10（20）千伏及以上大中型企业客户“三到户”服务（外线工程投资到户、流程信息推送到户、能效方案定制到户），接电环节压减至3个以内，公司承担客户红线范围以外的业扩外线工程投资，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个工作日内（见附件1）；实现A、B、C、D类供电区域用户年平均供电可靠率分别达到99.989%、99.980%、99.960%、99.940%以上（即停电时间控制在58分钟、105分钟、211分钟、316分钟以内），逐步形成省内领先、服务卓越、用户感知不断优化的电力营商环境，推动全市“获得电力”服务水平稳步提升并走在全省前列。

三、工作原则

（一）坚持目标引领。在推行、实现“三零”服务的基础上，拓展10（20）千伏及以上“三到户”服务，以领先的服务标准和举措回馈全市电力客户，助力地方经济发展。

（二）坚持问题导向。靶向精准，聚焦环节、时间、成本、供电可靠性等关键要素，找准各专业工作差距和短板，突出整治重点，精准施策，持续提升服务水平。

（三）坚持模式创新。以10（20）千伏及以下业扩配套工程全覆盖为契机，前移客户服务窗口，打造配套工程方案制定、规

划报批、工程建设由公司一体化实施的业扩服务新模式，实现服务效率的本质提升。

（四）坚持“互联网+”。以网上国网和营销系统 2.0 为主要载体，进一步打通内外网信息壁垒，对外实现与政府部门共享办电信息，对内实现业扩全流程在线监测，进一步提升服务水平和客户感知。

四、具体措施

（一）推动客户办电更省力

预期成效：10（20）千伏及以上接电环节压减至 3 个以内，低压接电环节压减至 2 个以内。实现全市 25 项简单业务“一次都不跑”，2 项复杂业务“最多跑一次”。

1. 压减客户办电环节。对 10（20）千伏及以上客户，接电环节压减为“申请受理、方案答复、装表接电”3 个环节。对低压客户，接电环节压减为“申请受理、装表接电”2 个。（**责任部门：营销部**）

2019 年 2 季度：根据国家能源局以及省能监办相关要求、国网江苏省电力有限公司（以下简称省公司）服务细则等完成业务流程与系统流程调整，严格按照新流程执行。

2. 简化客户办电手续。严格执行省能监办及省公司收资要求，简化客户办电申请资料，加大“政电联办”力度，加快与政务数据库联网进度，推动实现全市“一证通办”，切实减少企业办电提供纸质资料数量。在客户申请时同步调阅历史资料，确保已有资

料或资质证件尚在有效期内的无需重复提供。通过各营业厅、网站、手机 APP 等渠道向社会公布客户办电申请资料清单。(责任部门：营销部)

2019 年：推动政务部门及市级大数据建设中心落地全市“一证通办”相关举措，形成政企联动，业务联办。高、低压客户均只需提供用电人有效身份证明 1 项资料，低压客户的用电地址物业权属证明、高压客户的用电地址物业权属证明和项目批准或备案文件通过与政府系统互通共享获取。

3. 全面推广线上服务。深入推行“互联网+”营销服务，进一步推广“网上国网”、95598 网站、微信公众号、“我的常州”APP、“江苏政务服务”APP 等线上服务渠道，提高客户线上办电比例，减少客户往返营业厅次数。完善高低压客户线上交费、现场签收供电方案、增值税开票信息变更、线上提交校表申请等功能，实现 25 项简单业务“一次都不跑”，2 项复杂业务“最多跑一次”。(责任部门：营销部牵头，信通公司配合)

2019 年 2 季度：全市全面实现低压新装、增容等 14 项简单业务“一次都不跑”(见附件 2)。

2020 年：全市全面实现 10 (20) 千伏暂停、减容等 11 项简单业务“一次都不跑”，新装、增容 2 项复杂业务“最多跑一次”(见附件 3)。

4. 推行“1+N”联合服务。对 10 (20) 千伏及以上客户，推行“1+N”联合服务，由客户经理与运检、建设、设计等专业

人员组成“1+N”服务团队，提供从现场服务到装表接电全过程“一条龙”服务，实施“一个项目、一个团队、一跟到底”。对低压客户，推行客户经理和项目经理“1+1”服务。（责任部门：营销部牵头，运检部、建设部配合）

2019年1季度：溧阳市试点完成“1+N”联合服务细则制定并推进联合服务工作。

2019年2季度：全市全面落实“1+N”和“1+1”服务制度。

5. 提供能效提升服务。充分挖掘客户能效需求，主动提供电能替代、能效诊断、分布式能源等能效提升服务方案。对10（20）千伏及以上客户，通过专属客户经理，指导客户优化用能方式，提高综合能效。对低压客户，定期推送能源消费账单，引导其合理用能。（责任部门：营销部）

2019年：编制能效服务典型案例，配合省公司制定服务细则并推进相关工作。在武进地区，结合863项目开展居民客户综合能源服务。

（二）推动客户办电更省时

预期成效：加快服务启动速度，推行受电方案现场答复，缩短行政审批时间，下放业务管理权限，提速配套工程建设，加强物资供应保障。

6. 实行业务限时办理。将35千伏及以上接入系统前期纳入业扩全流程管控，严格落实国家能源局《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号）要求，进一步压减各环节业

务办理时限（见附件1）。（责任部门：营销部牵头，各部门配合）

2019年：低压、10（20）千伏业扩配套建设时长分别压减至2个工作日、6个工作日以内。

2020年：低压、10（20）千伏业扩配套建设时长分别压减至1个工作日、5个工作日以内。

7. **加快服务启动速度。**通过线上线下渠道公示客户经理联系方式，客户经理接到客户报装需求后，立即携带移动作业终端组织相关人员开展现场服务，合理确定设施容量、选址和布局，答复客户受电方案。（责任部门：营销部牵头，运检部、信通公司配合）

2019年：落实客户经理岗位移动作业终端配置、联系信息公示、服务制度建立等。

8. **简化接入方案编审。**推广应用接入方案辅助编制工具及标准化设计软件，利用信息化手段辅助开展接入方案的编制和会签，确保方案经济合理，高效流转。对10（20）千伏及以下客户，推行受电工程方案、参考工程造价现场确定。对35千伏及以上客户，实行接入方案网上会签。（责任部门：发展部、运检部分别牵头，调控中心、经研所、信通公司、两县公司配合）

2019年：全市实现接入方案、业扩配套工程建设方案、不停电作业方案、设计施工图和物资需求清单现场确定，逐步实现接入与供电方案合并，加快方案制定。实行35千伏及以上客户接入方案网上会签。

2020年：根据省公司统一部署推行110千伏及以上接入方案网上会签。

9. 加快行政审批速度。推动政府推进“不见面审批”改革，促请政府相关部门共同构建网上“一口申请、同步受理、并联审批、限时办结”的电力接入联合审批平台，推行办电“网上办、集中批、联合审”，实现“一网通办”，压缩行政审批手续时间。优化规划路由、占（掘）路施工等电力工程行政审批程序，加快审批速度，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。500米以上电力工程实行一窗受理、联合踏勘、并联审批，各审批部门2个工作日内完成建设工程规划、占（掘）路、绿地占用、绿化迁移许可等行政审批手续。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，加快公用变电站等供配电设施落地建设。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。（责任部门：发展部、运检部、营销部分别牵头负责）

2019年：推动前期市、县两级政府发布的政策性文件落地，推动各级政府部门落实并联办理、限时办结机制。年底前，争取出台支持公用变电站落地建设相关政策，助力电网建设向客户侧提前延伸。规划政处团队逐步负责业扩配套项目规划政处手续办理等。

2020年：推动政府部门进一步优化电力工程行政审批程序，

拓展电力工程免审批范围。

10. 下放业务管理权限。跟踪省能源主管部门、省公司 220 千伏及以下电力工程核准权限下放进展，做好管理权限下放后的流程对接。（责任部门：发展部牵头，财务部、运检部、营销部、建设部、两县公司配合）

2019 年 2 季度：推进 220 千伏及以下业扩工程管理权限下放，做好权限下放后市、县公司流程对接。

2020 年：全面推行业扩配套项目预安排和可研、设计一体化机制，做好省公司下放 35 和 110 千伏业扩配套工程可研审查和审批权限的承接工作。

11. 提速配套工程建设。实行业扩设计、施工、监理框架招标，施工服务框架招标限额由 100 万提高至 400 万，设计、监理服务框架招标限额由 30 万提高至 100 万。全面推广应用土建预制技术，开展环网箱、箱变、电缆分支箱基础及电缆井预制，压缩土建工程施工周期。完善业扩配套工程施工技术标准，进一步压减业扩配套工程标准化物料种类。优化业扩配套实施模式，探索试行低压业扩配套工程设计施工一体化，10（20）千伏业扩配套工程实行限时管理，35 千伏及以上项目与客户内部工程同步或适度超前投运。（责任部门：运检部、建设部牵头，营销部、物资部、配电运检室、项目管理中心、三新公司、博源综服公司及县公司配合）

2019 年：制定业扩配套工程实施细则，试行低压业扩配套设

计施工一体化及“审计后零退料”模式，加强业扩配套工程物资管理。低压、10（20）千伏业扩配套工程平均建设时间分别压减至2个工作日、6个工作日以内。2019年底低压业扩配套一体化比例不低于50%。

2020年：扩大设计施工一体化范围，进一步压缩工作环节，提高建设效率。低压、10（20）千伏业扩配套工程平均建设时间分别压减至1个工作日、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。

12. 加快物资供应保障。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。通过补库和调拨相结合的模式保障物资供应，确保“按需领用、通用互换、不间断供应”。重点关注年底项目进展，根据实物储备情况提前铺排物资供应管理，保障项目关闭。（**责任部门：物资部牵头，运检部、建设部配合**）

2019年：持续优化实物储备定额管理，完成公司10（20）千伏及低压业扩配套物资储备定额、补库阈值确定，建立动态补库机制，加快供应保障，确保不间断供应。

2020年：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。

13. 提高装表接电效率。对10（20）千伏及以上客户，简化受电工程竣工检验内容，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。对低压客户，具备直接装表条件的，现场查勘时直接装表送电；涉及配套工程建设的，在工程完工当日装表送电。（责任部门：营销部牵头，运检部配合）

2019年2季度：全市全面落实装表接电效率提升举措。

（三）推动客户办电更省钱

预期成效：加强电网规划建设，延伸电网投资界面，提高接入容量标准，推广典型设计，开展造价咨询，全面降低各类型客户用电全周期成本。

14. 将客户需求纳入电网规划。营销、运检等专业深度参与电网规划编制，广泛搜集客户需求，全面梳理电网建设运行状况，深入分析政策走向，按月编制客户发展需求报告、电网延伸布点需求报告，由公司发展部、经研所进行合规性审查，动态纳入电网规划，助力构建强简有序、标准统一的网络结构，保障客户便捷接电。（责任部门：发展部牵头，运检部、营销部、县公司配合）

2019年2季度：市、县公司全面建立营销、运检专业深度参与电网规划编制工作方案，建立与各级政府及重点园区的规划对接机制，及时优化规划项目，满足客户用电需求。

15. 扩大业扩配套工程实施范围。结合常州实际，扩大业扩配套工程实施范围，延伸电网投资界面，降低客户接电成本。对

低压小微企业客户，公司承担电能计量箱（含出线开关）及以上工程投资；对 10（20）千伏及以下客户，全部由公司承担外线工程投资，建设至客户红线；对 35 千伏及以上客户，按照有利于地方经济发展和社会效益的原则，省级以上工业园区业扩项目的外线工程优先纳入业扩配套实施，由公司投资建设至客户红线。（责任部门：发展部、运检部牵头，财务部、建设部、县公司配合）

2019年：加快开展业扩配套提前建设工作，在关键及负荷增长较快区域提前布点架线，提高就近直接接入比例。跟踪省公司 35 千伏及以上业扩配套工程实施相关意见并推进公司 35 千伏及以上业扩配套工程立项实施。

16. 提高接入容量开放水平。统筹兼顾客户需求与电网运行，科学评估接入方式，进一步开放并公布电网资源，实现最优接入。对于报装容量不超过 8000 千伏安，原则上直接接入。加大配电变压器负荷监测分析及预警力度，留好容量裕度，对于重载配变应及时改造，并将改造工程纳入业扩配套实施，同步完成接入和改造，及时满足客户用电需求。对 10（20）千伏客户，结合当地电网承载能力，全面采用公用线路供电方式。对 250 千瓦及以下客户，全面采用低压供电方式。（责任部门：运检部牵头，调控中心配合）

2019 年：供电服务指挥中心、县级电力调度控制中心、运行单位按月更新公布本地区管辖范围内 10（20）千伏配电线路、配变负载率及可开放容量等电网资源信息，并做好负荷监测分析，对容量接入裕度不足的进行实时预警。

17. 引导受电工程标准化建设。加强技术指导和咨询服务，编制典型设计图册、典型造价手册，引导客户查阅并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。推广应用国网商城，发挥平台优势，方便客户自行购买质优价廉的设备设施。**对 10（20）千伏及以下客户**，免费提供典型设计图册和典型造价手册，切实降低客户受电工程造价，推动受电工程建设标准化。**对 35 千伏及以上客户**，免费提供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。（**责任部门：营销部**）

2019 年 2 季度：修订完善 10（20）千伏及以下客户受电工程典型设计图册和典型造价手册，在营业厅放置典型设计图册，供客户询价比价。

2020 年：根据省公司统一部署，开展 35 千伏及以上客户受电工程典型造价咨询手册公示及推广。

18. 推进管沟廊道共建共享。促请地方政府统筹市政综合管廊建设，结合区域用电需求，合理布局、提前预留电力管廊资源。开展公司管廊建设运营模式研究，扩宽公司投资渠道，逐步参与政府电力管廊投资建设。（**责任部门：发展部牵头，财务部、运检部、建设部配合**）

2019年2季度：开展管廊建设运营模式研究，争取入廊费、维护费等有偿使用费收费标准及列支途径。

19. 降低客户用电全周期成本。全面落实国家减税降费和省

政府降低企业用能成本政策要求，严格执行价格主管部门制定的收费项目和收费标准，清理规范产业园区、商业综合体等各类转供电加价，让客户轻装上阵、聚力发展。进一步扩大市场化交易范围，推进符合条件的客户上平台交易，为中小客户、电能替代客户提供打包交易服务，降低各类型企业用电成本。（责任部门：营销部牵头，财务部配合）

2019年：稳妥落实国家减税降费和各级政府降低企业用能成本政策要求，降低用电成本。

（四）推动客户用电更可靠

预期目标：A、B、C、D类供电区域用户年平均停电时间分别控制在58分钟、105分钟、211分钟、316分钟以内。

20. 提升电网运行精益化水平。有序推进配电自动化建设，遵循“标准化设计、差异化实施”原则进行实施。全面推行配电网一二次设备建设改造“五同步”（即同步储备、同步设计、同步施工、同步调试、同步投运），推广使用一二次融合设备，提升配电自动化实用化水平。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。（责任部门：运检部）

2019年：研究计划停电管控模式，实现停电排期时长压缩30%。加强配网设备状态监测，主动抢修率提升25%。全面实施配电网一二次设备建设改造“五同步”，推广使用一二次融合设备，实现配电自动化线路全覆盖，动作准确率达99.5%。

2020年：通过移动终端应用，实时掌握基层班组人员的工作状态，实现任务科学布置、过程在线管控、指挥决策最优。

21. 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客户清单，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。对因供电公司责任引起的电网停电导致客户设备损坏的，公司根据实际情况赔付相应损失。（责任部门：运检部牵头，信通公司、办公室法律专业配合）

2019年：配电自动化三遥线路实现故障范围准确定位和故障自愈，实时获取停电范围，实现抢修工单自动派单。

2020年：实现配电网设备运行工况全景监测和故障智能研判，实时获取停电范围。借助站线变户关系拓扑、客户实名制认证等措施自动生成影响客户清单，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。

22. 全面推广“不停电”作业。加强停电作业计划的审核把关，坚持“能带不停”的原则，在规划、设计、施工方案确立时，

优先考虑不停电作业进行。在必须停电作业的情况下，项目建设部门应准确分析接入方案的工作范围和停电范围，统筹安排配农网工程、消缺等停电需求，实现一停多用，减少重复停电。充分挖掘公司内部、县公司、集体企业人力、物力与资金资源，开展专业化统一管理，壮大不停电作业队伍人数，提升不停电作业专业力量，形成有主次、有轻重的带电作业能力。拓展应用 10(20) 千伏综合不停电作业，全面推广低压不停电作业，实现不停电作业中低压全覆盖。(责任部门:运检部牵头,发展部、人资部配合)。

2019 年:根据省公司相关业务要求完成业扩不停电作业保障管理制度与实施细则制定;推进配网不停电作业人员取证;溧阳公司申报独立开展配网不停电作业验收,金坛公司独立开展配网不停电作业建设;试点部分区域全面不停电作业。

2020 年:全面落实业扩不停电作业相关管理制度及人员配置要求,实现全市业扩不停电作业接电率达到 99%以上。

(五) 推动客户办电服务更优质

预期成效:加强和政府沟通对接,推动政企信息共享,强化营商队伍建设,加强业务全过程管控,开展客户体验式评价,实现办电服务更优质、客户更满意。

23. 做好重大项目跟踪服务。加强和政府部门的沟通对接,建立重大项目、重点区域专人服务机制,提前掌握项目动态,采取优先服务、专人负责、现场办公、重点督办等方式,制定里程碑计划、倒排工期、限时办结,加快工程项目落地。同时,科学

统筹电网规划和建设，动态调整区域电网规划，使电网建设适度超前项目进度，实现电网建设与项目落地同步走。（责任部门：营销部牵头，发展部、运检部、建设部、调控中心配合）

2019年1季度：继续完善公司重大项目跟踪机制，按月完成市重大项目电力工程进展报告并报政府相关部门。

24. 加强与政府部门信息共享。与政府部门开展政务平台信息共享，打通内外网办电信息孤岛，实现营业执照、项目批文、规划许可等客户办电证照和信息线上共享与查验（共享信息清单见附件4）。推动政府部门完成政务平台和相关信息系统的功能改造，进一步提升房产交易与电水气同步联合过户效率。（责任部门：营销部牵头，信通公司配合）

2019年2季度：在前期成功推行“易家”联合过户经验的基础上，打通内外信息孤岛，提高信息共享效率。

2020年：推动政府部门加大证照查验与信息共享力度，全面实现办电证照信息网上收资和线上共享查验。

25. 加强营商队伍建设。深化“以客户为中心、以市场为导向”的新型客户经理岗位职责建设，开展客户细化管理，强化客户经理市场情报搜集、电能替代拓展、电力接入服务、客户关系维护、能效提升服务等面向客户和市场的新型业务职责，提升优化电力营商环境核心能力。优化梳理营销各岗位在业扩流程中的职责，从提升效率的原则，通过专业融合优化分工。（责任部门：营销部牵头，人资部配合）

2019年2季度：根据省公司相关业务要求梳理公司新型客户经理岗位职责体系并完成团队调整。

26. 加强全过程监测管控。加强供电服务指挥中心建设，打通内外网信息壁垒，对各专业服务资源进行指挥调度。运营监测中心开展包括全流程绩效评价、配套工程建设进度等9项流程效率监测、跨部门协同任务超时限等7项工作质量监测。通过全流程监测，强化协同和服务质量监督评价，切实提升业扩效率。（**责任部门：运检部、运监中心牵头，各部门配合**）

2019年2季度：完成供电服务指挥平台建设，试点开展服务资源直接调度，运监中心完善监测体系，实现对业扩全过程的闭环管控，按月发布监测报告。

27. 加强工程资质审核把关。严格落实国家承装（修、试）电力设施许可制度，做好业扩配套工程物资供应商资质审核和履约评价。做好业扩配套和客户受电工程相关的设计、施工、试验单位的资质审核，对无资质、超资质或违法转（分）包工程等行为进行严格把关，对发现存在问题的承装（修、试）电力设施施工单位，及时向省能监办和上级主管部门报告，并配合做好调查取证工作。（**责任部门：运检部、营销部、建设部、物资部分别牵头，发展部配合**）

2019年：公司各部门持续加强业扩全过程承装（修、试）以及物资供应商等资质审核把关。

28. 加大办电信息公开力度。严格落实省能监办关于信息公

开相关要求，通过企业门户网站、营业厅、“网上国网”、95598 网站等线上渠道，公开电费电价、服务流程、作业标准、承诺时限等信息并及时更新；在企业门户网站首页明显位置公示 12398 热线标识，及时转发国家能源局、省能监办门户网站发布的《12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报》；在营业场所显著位置固定公示 12398 热线标识，在电费单据、停电通知单等资料上印制 12398 热线标识。通过移动作业终端记录业扩全过程服务信息，根据客户需要，实时推送业务办理进度。通过网上国网、微信公众号等自动推送，客户主动订阅等方式方便客户获取电费账单信息。密切关注 12345 政务服务热线、12398 能源监管热线转办事项，及时对接客户诉求。（责任部门：营销部牵头，信通公司配合）

2019 年：全市实现关键业务环节办理进度全公开并向客户实时推送。

2020 年：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。

29. 开展客户体验式评价。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、政府部门、办电相关方等“获得电力”多维度评价，结合国家能源局以及省能监办明察暗访、国网 95598 回访、省公司及市公司组织的第三方评价等结果，形成评价报告，推动公司办电服务水平持续提升。（责任部门：

营销部)

2019年:加强国家能源局以及省能监办明察暗访、国网 95598 回访、省公司及市公司组织的“获得电力”评价结果应用,对照短板落实针对性措施,逐步优化全市电力营商环境。

30. 营造良好营商环境。广泛开展全员业务培训,树立“全员营销”服务理念,强化内部协同,实现用电服务“一口对外”。加强与各级政府、行业协会、咨询机构、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。(责任部门:营销部牵头,办公室新闻专业配合)

2019年:每季度开展集中宣传,重点宣传业扩提速、环节压减、成本压降、审批简化、综合能源、业扩配套、可靠性提升等电力营商环境优化关键举措及成效。配合省公司发布年度优化电力营商环境服务地方经济发展白皮书。

五、工作要求

(一) 加强组织领导。公司成立一把手负责的持续优化电力营商环境工作领导小组和发展、财务、运检、营销、建设、物资、调控等职能部门相关负责人参与的专项工作推进小组。各部门应将优化电力营商环境作为一项长期任务,建立健全保障“获得电力”优质服务的长效机制。建立“每月简报、双月会商、季度报告、不定期评估”制度,各专项工作小组每月形成工作简报报“优化电力营商环境”办公室,办公室每季度形成工作报告报领导小

组，对于重大进展和问题报省公司，努力实现“获得电力”优质服务提升工作的制度化、规范化和常态化。

（二）落实工作责任。建立健全从电网规划、建设到业扩配套项目管理、规划政处手续办理、工程建设、物资供应各环节的责任落实机制。相关单位、部门要严格落实业扩全过程考核评价，开展逐个项目各环节责任人考核评价，并将评价结果作为各环节责任人年度绩效考核评定的重要依据。

（三）加强检查督导。公司相关职能部门要做好业扩全过程管控和跟踪监督，重点检查配网规划落实、业扩配套项目管理、工程建设、物资供应、营销服务等方面的措施落地情况。要加强对业务部门及县公司工作执行情况的检查与指导。供电服务指挥中心要结合12398、95598工单情况，从客户体验提出改进提升建议，推动全市电力营商环境持续优化提升。

（四）打造样板工程。公司各部门要借助各类交流机会学习借鉴省内外供电营商环境评价好的先进地区的做法和经验，结合公司实际，加强与上级主管部门的上下沟通和与其他部门间的横向联动，在公司内部形成优化电力营商环境工作合力，打造常州地区供电营商环境“样板工程”。

（五）主动接受监管。公司各部门要深刻认识优化营商环境工作的重要性，严格落实省能监办各项监管要求，认真配合做好各类现场检查工作，安排专人定期梳理报送相关材料，自加压力，促进公司供电服务水平的持续改善，助力常州地区营造更公平便

利的营商环境。

- 附件：1. 2019—2020 年客户平均接电目标时限
2. 低压客户常用业务“一次都不跑”优化一览表
3. 高压客户常用业务“最多跑一次”和“一次都不跑”
优化一览表
4. 持续优化电力营商环境共享资料和信息清单

附件1

客户接电各环节目标时限

单位：工作日

环节	2019 年		2020 年	
	低压	10（20）千伏	低压	10（20）千伏
申请受理	0.5	0.5	0.5	0.5
方案答复	—	0.5	—	0.5
装表接电	1	1	1	1
合计	1.5	2	1.5	2

业扩配套工程建设目标时限

单位：工作日

类别	2019 年	2020 年
低压	2	1
10（20）千伏	6	5

注：业扩配套工程建设时间指从确定供电方案之日起至业扩配套工程竣工之日止。10（20）千伏短距离且免办行政审批手续的业扩配套工程按上述建设目标时限实施。

附件2

低压客户常用业务“一次都不跑”优化一览表

序号	事项名称	优化后	临柜次数
一、简化办电程序，依托在线办电，低压常用业务“一次都不跑”（14项）			
1	低压非居民用电新装	1.客户利用线上渠道提交业务申请。 2.实行移动 PDA 现场作业，现场签收供电方案。	0
2	低压非居民用电增容	1.客户利用线上渠道提交业务申请。 2.实行移动 PDA 现场作业，现场签收供电方案。	0
3	低压非居民过户	客户利用线上渠道提交业务申请，线上交费，线上电子签约完成供用电合同的确认，实现办电“足不出户”。	0
4	低压居民新装	客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，实现办电“足不出户”。	0
5	低压居民增容	客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，实现办电“足不出户”。	0
6	低压居民过户	客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，实现办电“足不出户”。	0
7	低压居民更名	客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，实现办电“足不出户”。	0
8	低压非居民更名	客户利用线上渠道提交业务申请，线上电子签约完成供用电合同的确认，实现办电“足不出户”。	0
9	改类-开通/取消 低压居民峰谷电	客户利用线上渠道提交业务申请，实现办电“足不出户”。	0
10	交纳电费	客户多渠道便捷交费。	0
11	增值税变更	客户利用线上渠道提交变更申请书，实现办电“足不出户”。	0
12	电能表校验	客户利用线上渠道提交校验申请，实现办电“足不出户”。	0
13	电力抢修	推广可视化报修服务，抢修人员实时定位，抢修路径实时查询，抢修进度实时互动。	0
14	投诉咨询	依托供电服务调度平台，集中对接客户业务需求，强化与客户互动。	0

附件3

高压客户常用业务“最多跑一次”和
“一次都不跑”优化一览表

序号	事项名称	优化后	临柜次数
一、简化办电程序，复杂业务“最多跑一次”（2项）			
1	10（20）千伏客户用电新装	1.客户可以线上办理申请。 2.实行移动 PDA 现场作业。	1
2	10（20）千伏客户用电增容	1.客户可以线上办理申请。 2.实行移动 PDA 现场作业。	1
二、依托在线办电，简单业务“一次都不跑”（11项）			
1	改类—基本电费计量方式变更	客户利用线上渠道提交变更申请，可以实现办电“足不出户”。	0
2	改类—需量调整	客户利用线上渠道提交变更申请，可以实现办电“足不出户”。	0
3	高压更名	客户利用线上渠道提交业务申请并变更供用电合同，实现办电“足不出户”。	0
4	高压过户	客户利用线上渠道提交业务申请并变更供用电合同，实现办电“足不出户”。	0
5	暂停/减容	客户利用线上渠道提交变更申请，可以实现办电“足不出户”。	0
6	暂停恢复/减容恢复	客户利用线上渠道提交变更申请，可以实现办电“足不出户”。	0
7	交纳电费	客户多渠道便捷交费。	0
8	增值税变更	客户利用线上渠道提交变更申请，可以实现办电“足不出户”。	0
9	电能表校验	客户利用线上渠道提交校验申请，实现办电“足不出户”。	0
10	电力抢修	推广可视化报修服务，抢修人员实时定位，抢修路径实时查询，抢修进度实时互动。	0
11	投诉咨询	依托供电服务调度平台，集中对接客户业务需求，强化与客户互动。	0

附件4

持续优化电力营商环境共享资料和信息清单

管理部门		资料名称	备注
公安	市（县）公安局	自然人身份证	
市场监督	市（县）市场监督管理局	法人营业执照或非法人组织机构证明文件（统一社会信用代码证）	
自然资源	市（县）自然资源局	房屋所有权证或土地使用权证	
发改	市（县）发改委、行政审批局	用电工程项目批复或备案文件	
自然资源	市（县）自然资源局	规划红线图	
		建设总平面图	
		建设用地规划许可证	
		建设工程规划许可证	
城市管理	市（县）城市管理局	掘路许可、占路意见书、临时占用城市绿地许可	