

内部事项

# 国网重庆市电力公司文件

渝电综〔2021〕5号

---

## 国网重庆市电力公司关于印发打造国际领先电力营商环境三年行动方案（2021年—2023年）暨2021年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排的通知

公司各部门,公司所属各单位:

根据国家电网有限公司《打造国际领先电力营商环境三年工作方案》（国家电网办〔2020〕842号）和《2021年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排》（国家电网营销〔2021〕105号）的总体部署，进一步巩固提升“获得电力”服务水平，打造国际领先的电力营商环境，特制定本方案。本方案已经公

司 2021 年第四次党委（扩大）会议审议通过，现予以印发，请遵照执行。

国网重庆市电力公司

2021 年 3 月 4 日

# 国网重庆市电力公司

## 打造国际领先电力营商环境三年行动方案 (2021年-2023年)暨2021年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排

为全面贯彻落实国家电网有限公司《打造国际领先电力营商环境三年工作方案》（国家电网办〔2020〕842号）和《2021年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排》（国家电网营销〔2021〕105号），进一步巩固提升“获得电力”服务水平，打造国际领先电力营商环境，公司制定打造国际领先电力营商环境三年行动方案，并于2021年开展优化电力营商环境“深化创新年”活动。现就相关工作作如下安排。

### 一、思路目标

坚决贯彻落实党中央国务院关于优化营商环境、规范行业收费的决策部署，清理规范收费项目，治理“三指定”问题，深入推进“三零”“三省”“三公开”服务，最大限度压环节、减时间、降成本、提高供电可靠性和办电透明度便利度，全力提升服务质效，全力打造“渝快办电”服务品牌，全力构建高效率办电、高品质服务、高质量供电的电力营商环境，确保国

际国内“获得电力”评价双丰收，不断增强广大电力客户的获得感、幸福感。

（一）2021年目标：实施“深化创新年”活动，初步建成“渝快办电”服务品牌。一是扎实落实国家政策。坚决清理规范用电报装收费项目，重构客户办电服务流程，彻底杜绝乱收费和“三指定”问题。二是全面推进“三零”服务新举措。压减低压小微企业“获得电力”时长至10天，实现城市客户年均停电时间0.98小时，指标得分与京沪位于同一区间，全力做好世行评价迎检准备。三是全面推进“三省”服务全覆盖。全面启动供电方案“一键生成、在线比选、现场答复”，完成国网公司竣工检验“云服务”试点任务。推行政企信息融合共享，实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。实施投诉压降专项行动。力争国内营商环境评价进入标杆。

（二）2022年目标：全面完成国家1479号文下达的各项任务，确保“三省一更”工作要求落地落实，持续扩大“渝快办电”服务品牌知名度。一是持续贯彻国家政策。进一步加强客户“获得电力”服务自查自纠，完善主动服务制度流程体系，确保国家要求执行不走样。二是巩固深化“三零”服务。持续压减城市客户年均停电时间至0.95小时，指标得分达到世界前沿水平。三是优化完善“三省”服务。深化推广供电方案“一键生成、在线比选、现场答复”，全面推行竣工检验“云服务”。

持续深化政企协同办电，实现企业群众“零证办电”。持续压降服务投诉。确保国内评价排名保持第一梯队。

（三）2023年目标：全面完成三年行动方案，“渝快办电”服务品牌具备国内影响力。打造零计划检修停电示范区，城市客户年均停电时间降至0.94小时，为国网公司贡献更多更好的重庆方案，国际国内“获得电力”指标排名保持国网一流水平。

## 二、重点任务

### （一）全面清理收费项目，治理“三指定”问题

1.全面清理报装接入环节收费。严禁在用电报装工程验收接入环节，向用户收取移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、高压电缆介损试验费、高压电缆震荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费、保护定值整定计算费、带电作业费等类似名目费用。2021年3月1日前，完成专项清理活动，属于取消范围内的收费项目，坚决予以清理。

责任部门：营销部

实施单位：各供电公司

2.进一步规范竣工检验工作。统一竣工检验标准。严格按照国家、行业标准开展竣工检验，不得扩大检验项目范围，工程监理等非必要内容不得列入检验范围；不得提高检验标准，对具备资质要求单位出具的有效期内的试验合格报告，要予以

采信。完善竣工检验“云服务”。升级“网上国网”功能，支持客户上传已完工电力设施设备的视频照片，客户经理牵头组织有关专业人员远程指导消除施工工艺缺陷，提高现场竣工检验一次通过率。2021年6月前，完成国网竣工检验“云服务”试点工作，制定作业规范和推广方案；12月前开展公司试点。2022年，推广至全公司。

责任部门：营销部、设备部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

3. 坚决治理“三指定”问题。开展专项治理活动。对照《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》，按照“四不放过”原则，全面排查治理直接、间接或变相“三指定”问题，确保彻底整改问题、建立长效机制。2021年4月前，完成专项治理活动；5月前，汇总报送治理情况。加强日常自查自纠。强化问题自查自纠，对于12398能源监管热线、95598供电服务热线等渠道反映的客户投诉举报，积极配合能源监管机构和公司巡察办深入调查、严肃处理。进一步梳理制度、规范和流程，强化廉洁警示教育，有效规范服务行为。

责任部门：营销部、巡察办

实施单位：各供电公司

（二）高效率办电，客户办电更省心、更省时、更省钱。2021年，全市160千伏安（千瓦）及以下小微企业实行“三零”

服务，全过程办电时间压减至8个工作日以内；大中型企业“三省”服务全覆盖。2022年，在主城区及两江新区进一步探索压减全过程办电时间。

4. 重构业扩服务流程。健全专业协同机制，打造专业客户经理团队，发挥专业优势，主动靠前服务。超前对接用电需求。线上贯通政府项目审批平台，线下入驻政务服务大厅，多渠道及时准确获取项目赋码和用电需求信息，纳入前期咨询系统储备库动态管理，引导优化调整电网规划、建设时序。对110千伏及以上客户，由公司免费开展接入系统设计、确定电源点。超前收集意向接电时间等报装信息，指导客户合理确定内部用能方式、配变容量、选址布局，预编制电源接入方案，提前启动配套电网工程建设程序，待客户手续齐备、用电需求基本确定后，启动正式报装程序。2021年8月前完成内部流程、系统的适应性调整和宣贯培训；12月前开展试点。2022年推广至全公司。

责任部门：营销部、发展部、设备部、互联网部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

5. 压减供电方案答复时间。深化移动作业终端应用，推广供电方案“一键生成、在线比选、现场答复”。一是对实行“零投资”的低压客户，取消供电方案答复环节，现场直接启动配套电网工程建设程序。二是对10千伏单电源客户，持续优化方

案现场答复流程和系统支撑功能，年内将试点范围扩大至部分渝西供电公司（报装容量 400 千伏安及以下），主城供电公司进一步提升现场答复比率并将现场答复容量上限提高至 1250 千伏安。三是对接入电网受限客户，实行“先接入、后改造”，或者实施过渡方案，满足客户基本用电需求，并同步启动配电网升级改造工作。2022 年覆盖主城和渝西供电公司，2023 年推广至全公司。

责任部门：设备部、营销部、发展部、互联网部

实施单位：各供电公司

6. 优化配套电网工程管理流程。下放 110 千伏及以下公共电网改造配套项目可研、初设审批权限至基层供电公司。完善灵活的业扩配套电网项目管理模式，同步调整 ERP、规划计划、财务管控等系统流程和权限，以可研初设一体化方式，快速匹配单体工程、创建项目编码，公司依据各级单位业扩配套电网项目包分解执行情况，动态调整项目包规模。贯通营销 SG186 项目前期咨询储备库、规划计划、ERP 等系统，实行工单驱动、线上流转，压缩管理流程、提高响应速度。2022 年根据执行情况持续改进提升。

责任部门：发展部、财务部、设备部、营销部、建设部、互联网部

实施单位：各供电公司



7. 提升物资供应质效。优化“班车+专车”批次安排，充分利用批次、协议库存、框架、电商化专区等多种采购形式，确保随到随采。推广典型设计和标准物料，精简常用物资种类，引导设计单位主动选用“优选清单”物料 ID，提升采购设备质量。推行可研设计一体化招标，实行设计、施工、监理服务年度框架采购，持续扩大协议库存及专区采购范围，逐步扩大公司采购协议库存“物料组”应用。完善应急采购、紧急采购适用范围及工作流程，提高应急响应速度。落实供应商寄存、实物储备和协议库存相结合的物资供应模式，定期优化调整寄存和储备定额。对本单位储备或寄存物资随时领用，对跨单位调配物资力争 24 小时、确保 48 小时内完成领用。深化电工装备智慧物联平台（EIP）应用和检储配一体化基地建设，提升入网设备质量。加强“物资库”“专业仓”一体化管控，推动专业仓系统与营销系统集成，更大范围利库、利仓，提升实物利用质效。2022 年根据执行情况持续改进提升。

责任部门：物资部、设备部、互联网部

实施单位：各供电公司、物资公司

8. 强化配套电网工程时限管控。对大中型企业客户，主城和渝西供电公司试行配套电网工程建设契约制，与客户受电工程同步推进或适度超前完工。10 千伏项目原则上在确定正式供电方案后 30 个工作日内完工，35 千伏及以上项目与客户工程同

步推进。对小微企业客户，健全“项目经理+客户经理”负责制，深化营配业务融合，现场直接启动配套电网工程建设程序。全市范围内需用容量在 160 千伏安（千瓦）及以下小微企业实行“三零”服务，全过程办电时间压减至 8 个工作日以内。2022 年，全面实行配套电网工程建设契约制，并在主城及两江新区探索进一步压减低压小微企业全过程办电时间。

责任部门：设备部、建设部、营销部

实施单位：各供电公司

9. 固化流程环节精简成果。深化电子签章技术应用，健全标准化作业模式，推广供用电合同在线签订，推行客户受理免填单、标准化方案免审批、标准化设计免审查。对大中型企业客户，取消 10 千伏供电非重要客户设计审查和中间检查环节，办电环节压减至 4 个以内。对低压客户，线上受理申请时签订供用电合同，施工完成即接电；线下受理申请时，在营业厅运用 GIS 系统查询客户用电地址，直接确定供电方案，办电环节压减至 2 个。2021 年 4 月前，完成电子供用电合同推广工作。2022 年根据执行情况持续改进提升。

责任部门：营销部、设备部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

10. 推动简化行政审批程序和时限。入驻政务服务大厅，实现行政审批“一窗受理、一链办理”。促请政府简化规划路由、

掘路施工等涉电审批程序，压减审批时限。对大中型企业客户，推动市级政府简化规划路由、掘路施工等审批程序和时限，实行并联审批、限时办结制，其中 10 千伏项目审批时限压减至 10 个工作日内；对小微企业客户，各供电公司要贯彻市政府、市经信委及市城管局相关文件要求，落实外线工程“事前备案、同步实施”。鼓励以政企共建备案小程序等方式优化信息流转机制，实现低压接电线上备案；鼓励促请属地政府建立协调机制，有效解决供电线路、变压器安装建设实施过程中的土地征用和施工受阻等问题。2022 年进一步探索低压涉电外线行政事项免审批。

责任部门：营销部、设备部、建设部

实施单位：各供电公司

11. 优化电网接入方式。对 10 千伏供电的大中型企业客户，在电网有裕度的情况下，就近就便接入电网；因地制宜适当提高专线接入容量标准。对小微企业客户，鼓励各供电公司深挖客户报装及用电信息价值，形成低压典型定容策略，为客户办电提供技术支撑，提升公司服务质效。

责任部门：设备部、营销部、发展部

实施单位：各供电公司

12. 引导客户工程标准化建设。对 10 千伏供电的大中型企业客户，2021 年 9 月前完善“网上国网”典型设计图册和典型

造价手册，在确认客户用电需求时精准推送，指导客户合力确定报装容量和设备选型，推动受电工程建设标准化。对 35 千伏及以上客户，提供受电工程造价咨询服务，指导客户科学选择设备规格型号。

责任部门：营销部、发展部、设备部、建设部

实施单位：各供电公司、综合能源服务公司、营销服务中心

（三）高品质服务，客户服务更便捷、更透明、更温馨。2021 年，线上办电率达到 95%以上。2022 年，全面实现政务数据共享，完善线上服务模式，便捷客户办电。2023 年，全面构建“获得电力”服务新模式，客户服务满意度 99%以上。

13. 推动政企信息融合共享。深化政企办电信息互联互通，实现办电主体资格证明（身份证件、营业执照等）、用电地址产权证明的共享调用。2021 年 5 月前实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”，精简客户提交资料种类；10 月前试点“房产+用电”联合过户、一次办理，实现客户无感办电。2022 年推广联合过户。2023 年实现成渝电力业务跨省通办、一体化服务。

责任部门：营销部、互联网部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

14. 推广线上智能服务。深化“网上国网”运营，12 月前实现“网上国网”累计注册用户不低于 800 万户，绑定用户不低

于 400 万户。全面推广“办电 e 助手”，支持客户在线查询典型设计、工程造价，以及设计、施工等企业信息，支持办电流程“物流式”展示，支持客户经理、电力客户、设计施工等人员在线实时交流，实现服务需求“实时响应”，提供全环节技术咨询，实现重要信息变更与关键时间节点交流信息“有痕可溯”。优化市场化售电、能效服务等 e 助手服务产品，完善能效评价、用能建议、现货交易、数据服务等功能，指导客户合理选择基本电费计收方案、优化峰谷用电时段、调整用电功率因数，帮助降低用能成本。提供“一链式”套餐服务。针对小微企业、电动汽车充电桩等服务场景，持续迭代升级“网上国网”服务功能，支持批量报装等业务应用，贯通上下游产业链，提供政策咨询、金融服务等“一链式”服务。

责任部门：营销部、互联网部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

15. 升级营业厅服务体验。推进“三型一化”营业厅建设。完善多功能自助终端功能，支持客户自助办理交费、办电、发票打印等业务。常态化“三零”服务政策宣传，稳定客户预期。充分应用“大云物移智链”技术，提升产品展示效果、互动服务体验。各供电公司可选择部分 A 级营业厅，应用智慧服务终端，提供人脸识别、远程视频等智慧服务。强化新兴业务推广。构建“供电+能效”服务推广平台，扩大能效服务生态圈，推广

电能替代、节能服务、能源电商、电动汽车等新兴业务，满足客户多元化服务需求。合理设置专职或兼职引导人员，对老年人等特殊群体，提供引导、咨询、协助等服务。

责任部门：营销部、互联网部

实施单位：各供电公司

16. 推进信息公开透明。完善信息公开内容和渠道。落实公司《关于规范信息公开工作的通知》，全面公开与人民群众利益密切相关的服务环节及时限等事项，完善供电营业厅信息公开设施，畅通“网上国网”“渝快办”手机APP、95598供电服务热线、政务服务网站、95598网站等信息公开渠道，实现信息公开电子化、渠道多样化，为客户提供便利。开展信息主动推送服务。深化故障报修可视化服务，主动向客户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间。强化电量电费大数据分析，根据客户定制，及时推送电量异常、电费余额不足提醒、停（送）电计划、电费账单等信息，提升客户服务体验。主动接受监督监管。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，主动接受监督监管。密切关注国务院“互联网+”督查平台、12398能源监管热线、地方行风热线等反映问题，建立问题清单，实销号管理，做到“发现一个问题、规范一类业务”。

责任部门：营销部、办公室、设备部、调控中心、互联网

部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

17. 便捷客户交费。严格落实价费政策。针对国务院有关文件涉及的电价要求，力争 2021 年 6 月前促请市级价格主管部门对描述不明确的政策出台执行说明。针对一址多户、基本电费计取、最大需量功率因数调节电费、定比定量问题专题研究，制定明确规则、规范电价执行。深化“转供电费码”推广应用，配合规范转供电加价清理。大力推进新上项目由电网直接供电，最大限度避免新增“转供电”。拓展“线上+线下”交费渠道。全面推广“网上国网”“电 e 宝”“电费网银”等线上交费方式，推进农行、邮政等第三方代收工作，方便客户就近交费。通过“电费网银”等产品为企业客户提供实时到账的转账交费服务，提升线上支付便捷性。优化电子账单（发票）服务。通过“网上国网”“电费网银”等渠道，为客户提供电子账单（发票）打印、集团化客户合并开票服务。推进电费增值税电子专用发票开发应用，持续优化发票在线预约和发票寄送等服务产品。推广企业电费金融服务。深化电 e 盈、用电积分推广应用，优化非居民客户预收电费积分返利功能。丰富电 e 贷、电 e 票等服务产品，为客户提供低成本、方便快捷的融资渠道。

责任部门：营销部、财务部、互联网部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

18. 健全稽查管控机制。强化营销数字稽查和专项稽查，重点稽查国家清理规范收费、业扩“三指定”、高压客户接电时间长等问题，实行问题整改在线跟踪、闭环管控。2021年6月前，上线“获得电力”大数据监测分析平台，组织营业普查和投诉压降专项行动；12月前，高压用户普查完成80%、低压非居民用户普查完成30%，年度业扩投诉压降50%。强化95598电话回访和现场检查。全面回访高压客户、抽访低压客户，主动了解客户服务体验。将优化电力营商环境纳入供电服务检查的重点内容，推动措施落地和问题整改。优化供电服务质量评价体系。探索建立“好差评”体系，由客户评价设计、供货、施工单位，推动客户工程建设规范高效；由客户针对办电“便利化、透明化、标准化、规范化”进行多维度评价评分，广泛收集意见建议，指导服务水平提升。

责任部门：营销部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

（四）高质量供电，客户用电更可靠、更经济、更安全。持续压减客户年均停电时间，实现2022年公司市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间同比压缩8%以上，2023年打造零计划检修停电示范区，确保“获得电力”供电可靠性评价指标与京沪的差距持续缩小。

19. 打造坚强智能配电网。加强薄弱地区配电网规划建设，



重点消除线路超重载、短时低电压等问题。加强设备精益管理，深化配电网自动化应用，推行电网设备状态巡检，实现电网运行更可靠。强化 95598 工单分析研判，精准定位电网薄弱环节，及时开展配电网建设改造。

责任部门：设备部、建设部、发展部、营销部

实施单位：各供电公司

20. 科学安排停送电计划。严格管控计划停电，统筹各类停电需求，实行能转必转、能带不停、一停多用，确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。全面开展低压不停电作业，拓展 10 千伏不停电作业范围，推进配网施工检修向不停电或少停电作业模式转变。

责任部门：设备部、调控中心

实施单位：各供电公司

21. 推行故障主动抢修。全面推广“网格化”主动抢修，充分发挥供电服务指挥平台作用，优化调动抢修服务资源，实现“一张工单、一支队伍、一次解决”，让客户快速复电。深化台区智能融合终端、智能电能表等技术手段应用，准确定位故障点，及时获取停电范围及影响客户，并通过短信、手机 APP、微信等渠道，主动向客户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间等信息。

责任部门：设备部、营销部

实施单位：各供电公司

22. 推广综合能效服务。2021年5月前组建用能服务班组，推进业扩报装、用电检查、市场开拓等岗位增加能效服务相应职责，将能效服务纳入日常工作。深挖营销大数据价值，提供能效账单、用能咨询、电子发票等增值服务。对非永久性用电客户，鼓励为客户提供电力设施租赁服务，降低一次性整体投资。对大中型企业客户，统筹实施电能替代、综合能源和需求响应，提供定制化用能解决方案，帮助客户优化用能结构、提升用能效率。对小微企业客户，免费提供设备体检等安全用电服务和节能咨询服务，助力客户清洁高效用能。

责任部门：营销部

实施单位：综合能源服务公司

23. 强化用电安全服务。加大用电安全常识、事故警示、电力法规的宣传力度，增强公众安全用电法制意识。严格按照相关规定答复重要及高危客户供电方案，开展用电安全周期性检查和专项排查，及时通知客户整改用电安全隐患，并向地方政府主管部门报备；指导客户制定反事故预案，加强设备状态监测、隐患诊断预防、故障溯源评估，做到检查、告知、备案、服务“四到位”。

责任部门：营销部

实施单位：各供电公司、营销服务中心

### 三、时间安排

总体按照研究部署、组织落实、评估深化三个阶段安排。

#### （一）研究部署阶段（2020年11月-2021年3月）

1. 2021年2月前，传达国家能源局“获得电力”全国推进会精神，印发重庆公司打造国际领先电力营商环境三年行动方案暨2021年优化电力营商环境“深化创新年”工作安排。

2. 2021年3月前，指导各基层供电公司制定具体实施方案和里程碑计划，并明确试点任务。

#### （二）组织落实阶段（2021年1月-2023年6月）

1. 2022年11月前，全面完成《国家发改委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）下达的各项任务。

2. 2023年6月前，持续推进、完善提升，全力打造国内“获得电力”营商环境品牌、树立全球第一流标杆，全面提升客户“获得电力”便利度和满意度。

#### （三）评估深化阶段（2023年7月-12月）

全面深入评估总结三年行动的做法和经验，健全长效机制，不断提升“获得电力”服务水平。

### 四、工作要求

（一）强化组织领导，统筹协调推进。各部门各单位必须切实增强政治意识，加强组织、统筹推进，坚持问题导向、目

标导向，制定本部门本单位实施方案和里程碑计划，逐项细化落实措施，明确重点任务、责任人和时间表，以钉钉子精神狠抓任务落实、问题整改和服务提质增效。

（二）强化技术支撑，聚合服务资源。加快实现内部专业系统资源融合共享、外部政务平台互联互通，实现全过程、全环节、全要素线上流转。迭代升级“网上国网”手机APP和移动作业终端功能，补强95598网站服务能力，探索创新更多便民利企的服务举措。

（三）强化基础管理，夯实质量评价。加强业扩报装基础管理，常态化分层分级开展培训、交流和考试，建立完善跨专业组织体系。发挥95598电话回访、供电服务指挥中心、“阳光业扩一站通”平台作用，常态开展跟踪评价，推动“获得电力”服务持续提升。

（四）强化宣传推介，打造服务品牌。充分利用公司网站、手机APP、微信公众号、微博等线上渠道，以及供电营业厅等线下渠道，常态化开展公司改革举措、服务理念、典型案例及成效等宣传推广活动，让社会大众知政策享便捷得实惠，扩大“渝快办电”品牌的社会知晓度和影响力。

附件：1. 2021年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排

2. 供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

### 3. 信息公开及可查询事项类别

附件 1

## 2021 年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作台账

工作目标			
<p>1.清理规范收费与治理“三指定”方面。清理规范用电报装工程验收接入环节各类名目收费，坚决治理“三指定”问题。</p> <p>2.“获得电力”营商环境评价方面。全力做好世界银行迎评准备，全力提升国内评价水平，打造“渝快办电”服务品牌。</p> <p>3.“三零”“三省”服务深化建设方面。全市全域需用容量在 160 千伏安（千瓦）及以下的小微企业实行“三零”（零上门、零审批、零投资）服务，全程办电时间不超过 8 个工作日；大中型企业“三省”（省力、省时、省钱）服务全覆盖。</p>			
重点任务		责任部门	进度安排
1	全面清理报装接入环节收费	营销部	3 月 1 日前，完成专项清理活动。
		严禁在用电报装工程验收接入环节，向用户收取移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、高压电缆介损试验	

		费、高压电缆震荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费、保护定值整定计算费、带电作业费等类似名目费用。		
2	进一步规范竣工检验工作	统一竣工检验标准，试点竣工检验“云服务”。	营销部 设备部	6月前完成总部竣工检验“云服务”试点；12月前开展试点。
3	坚决治理“三指定”问题	开展专项治理活动，加强日常自查自纠。	营销部 巡察办	4月前完成专项治理活动；5月前，汇总报送治理情况。
4	推进政企办电信息共享	超前对接用电需求	营销部 发展部 设备部 建设部 财务部 互联网部	8月前完成内部流程、系统的适应性调整和宣贯培训；12月前开展试点。
		线上获取客户证照信息	营销部 互联网部	5月前实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”；10月前试点“房产+用电”联

				合过户、一次办理。
5	固化流程环节精简成果		营销部 设备部	4月前完成电子供用电合同推广工作。
6	全面推进高压接电提速	探索供电方案直接答复	设备部 营销部 发展部 互联网部	主城和渝西供电公司全面实现400千伏安及以下10千伏单电源客户供电方案现场直接答复。
		全面实行配套电网工程建设契约制	设备部 建设部 营销部	主城和渝西供电公司试行配套电网工程建设契约制。
		推动简化行政审批时限	营销部 设备部 建设部	9月前推动市级政府出台10千伏外线行政审批支撑政策。
7	大力降低客户办电投资	延伸电网投资界面	发展部 营销部	按市政府相关文件要求执行。
		引导客户工程标准化建设	营销部 设备部	9月前线上线下对外公示典型设计图册和造价手册。
8	推进信息公开透明	完善信息公开内容,畅通信息公开渠道,开展信息主动推送服务。	营销部 办公室	2月线上线下公示收费项目;其他内容动态实时更新。



			设备部 调控中心 互联网部	
9	严格落实价费政策	梳理电价文件，规范电价执行，配合规范转供电加价清理。	营销部 财务部	力争6月前促请市级价格主管部门对描述不明确的政策出台执行说明。
10	便捷客户交费	拓展“线上+线下”交费渠道，优化电子账单（发票）服务。	营销部 财务部	常态开展
11	提升供用电安全可靠水平	建设坚强智能配电网，全面推广“网格化”主动抢修，强化用电安全服务。	设备部 调控中心 建设部 发展部 财务部 营销部	“获得电力”供电可靠性评价指标与京沪差距进一步缩小。
12	深化“供电+能效”服务	拓展能效服务，推进岗位业务融合。	营销部	5月前组建用能服务班组。
13	服务企业资金周转	推广企业电费金融服务。	营销部 财务部 互联网部	持续推进
		开展临电租赁服务。	营销部	持续推进

14	拓展“一网通办”服务	全面推广“办电e助手”，提供“一链式”套餐服务。	营销部 互联网部	12月前实现“网上国网”累计注册用户不低于800万户，绑定用户不低于400万户。
15	升级营业厅服务功能	推进“三型一化”营业厅建设，强化新兴业务推广。	营销部 互联网部	按国网统一部署持续推进。
16	健全专业协同机制	深化联合作业，重构业务流程。	营销部 发展部 设备部 建设部 财务部 互联网部	8月前完成内部流程适应性调整、培训。
17	健全稽查管控机制	强化营销数字稽查，强化95598电话回访和现场检查，优化供电服务质量评价体系。	营销部	6月前上线“获得电力”大数据监测分析平台；12月前，高压用户普查完成80%、低压非居民用户普查完成30%；年度业扩投诉压降50%。
18	严格落实监管要求	主动接受监管，严肃问题整改。	营销部 巡察办	常态开展

## 附件 2

# 供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

单位：工作日

客户类型		各环节办理时间					合计办理时间	全过程办电平均时间	全过程办电最长时间 (2020年/2021年/2022年)
		业务受理	供电方案答复	设计审查*	中间检查*	竣工检验和装表接电			
低压居民		1	--	--	--	2	3	3	3
低压非居民	实行“三零”服务的	1	--	--	--	2	3	7	25/20/15
	未实行“三零”服务的	1	3	--	--	2	6	--	--
高压单电源	实行投资界面延伸的	1	10	3*	2*	6	17 (22*)	40	60
	未实行投资界面延伸的							--	--
高压双电源	实行投资界面延伸的	1	18	3*	2*	6	25 (30*)	55	80
	未实行投资界面延伸的							--	--

注：1. 低压客户指采用 380 伏及以下电压供电的客户，高压客户指采用 10 千伏及以上电压供电的客户。

2. 对于居民客户和实行“三零”服务的低压非居民客户，用电报装压减为“受理签约”“施工接电”2个环节。

3. 对于 10 千伏供电的非重要客户，结合典型设计推广应用情况，可取消“设计审查”“中间检查”环节。

4. “全过程办电平均时间”“全过程办电最长时间”适用于 10 千伏及以下客户。

### 附件 3

## 信息公开及可查询事项类别

序号	公开事项类别	公开形式
1	营业场所地址及电话	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站
2	供电服务热线 95598、能源监管热线 12398	“网上国网”手机 APP、95598 网站、业务办理告知书
3	业务办理流程	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
4	业务办理时限	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
5	业务办理资料清单	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
6	电费电价及业务费标准	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
7	交费方式及途径	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站，业务办理告知书
8	停限电信息查询	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站等
9	受电工程市场信息	“网上国网”手机 APP、95598 电话、95598 网站等
10	电网可开放容量及受限情况	“网上国网”手机 APP、移动作业终端、业务办理告知书等

