

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(修订版)

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，2021 年 9 月前，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、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”。优化市场化售电等e助手服务产品，完善现货交易、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。

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，满足客户多元化服务需求。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。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，实行销号管理，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。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、需求响应，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：各供电公司

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。

		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 设备部	2月线上线下公示收费项目;其他内容动态实时更新。

			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	营销部	12月前实现“网上国网”累计注册用户不低

		链式”套餐服务。	互联网部	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

2022 年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	全过程办电时间
		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
低压非居民	实行“三零”服务的	1	---	---	---	2	3	8
	未实行“三零”服务的	1	1	---	---	2	4	---
高压单电源		1	9	3*	2*	5	20	---
高压双电源		1	9	3*	2*	5	20	---

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。

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

司 营销部 姚云霓

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

国网重庆市电力公司办公室

2021 年 3 月 4 日印发

重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29

重庆市电力公司 营销部 姚云霓 2022-06-29