

国网杭州供电公司全面提升“获得电力”

服务水平十六条举措

国网杭州供电公司始终践行“**要让电等发展，不能让发展等电**”的初心使命，深入贯彻落实国家电网公司决策部署，锚定先进城市和最优做法，推进“获得电力”营商环境再提升“两年行动计划”，以“**环节最少、办电最快、成本最低、政策最优、服务最好**”为目标，实施“阳光智慧办电”，奋力建设“**全国电力营商环境最优市**”，为美好生活充电，为美丽杭州赋能。

国家电网公司贯彻落实国务院常务会议关于提升“获得电力”服务水平的部署要求，出台了九项举措。国网杭州供电公司第一时间研究，落实九项举措要求，形成“获得电力”再提升十六条服务举措。具体如下：

一、服务承诺

小微企业¹办电环节 2 个，接电时长 8 天以内，供电到表计，接电“零成本”；**大中型企业**²办电环节 3 个，具备条件的压缩至 2 个，平均办电时长 35 天以内，符合条件的，延伸电气投资至企业用地红线，接电“省成本”；全面提升供电可靠性，实现城市户均停电时间在 1 小时/年以内、停电次数在 1 次/年以内。

二、十六条服务举措

1. **线上办电“零跑腿”**。推广“网上国网”APP 线上办

¹ 小微企业是指容量 160 千瓦以下的企业。

² 大中型企业是指采用 10（20）千伏接入的企业（不含商业综合体建筑）。

电服务，办电业务入驻第三方平台；推动电子证照互信共享，办电业务线上“零证办”，线下“刷脸办”；推行合同、账单、发票电子化，提供增值税专用发票免费邮寄服务，助推“一次都不跑”。

2. 现场服务“零打扰”。推动装表位置的自主定位和可视化建设，无需客户配合现场查勘；小微企业“先接入、后改造”，具备条件的查勘当天装表接电。

3. 方案答复“零等待”。依托“网上电网”企业级大数据系统，推行大中型企业供电方案智慧编制、在线生成、线上答复；利用手持终端实现电网资源信息的透明可视，供电方案的现场立答。

4. 用电接入“零延时”。深化政企信息融通共享，主动感知企业用电需求，超前储备供电方案，布局电网配套工程，“等企业用电”；实行小微企业电力接入工程行政免审批，大中型企业电力接入工程行政承诺免审或限时在线联审机制。

5. 用电报装“一条龙服务”。实施“一口对外”全过程服务，小微企业推行“客户经理+项目经理”的“1+1”便捷服务，大中型企业推行“服务专员+专业团队”的“1+N”集成服务；优化多方实时互动的在线交互渠道，实现客户服务在线化、定制化、透明化。

6. 接电成本“一次省到位”。低压接入容量全域提高至160千瓦，供电企业全额承担表箱及以上工程费用，实现办电“零成本”；10（20）千伏供电的工业、商业、农业企业

等正式用电项目，符合条件的延伸电气投资至企业用地红线，实现接电“省成本”。

7. 配套施工“一站式作业”。小微企业现场服务推行“一支队伍，一日查勘、一次施工”，应用移动作业终端，查勘现场自动完成配套工程设计、物料申领、施工计划安排；实行典型物料实物储备、即申即领。

8. 客户工程“一揽子服务”。提供客户受电工程典型设计、典型造价免费咨询服务，促进市场价格透明化；客户受电工程在线预验收，现场验收通过当天装表接电；推广“零利润”的临时变压器租赁共享服务，为客户节省一次性设备购置成本。

9. 电网供电“智能可靠”。建设世界一流配电网，提升智能主动抢修水平，提高故障抢修效率；大力推行不停电作业，中心城区取消10（20）千伏计划停电，并逐步向全区域、全天候拓展。

10. 服务过程“智联阳光”。利用线上线下渠道，滚动公开电费电价、服务流程、作业标准、承诺时限等信息，通过手机APP实时展示服务进程、接受服务评价，互动信息全程留痕。

11. 办电承诺“智慧监督”。建设“阳光智慧办电”服务系统，对“办电服务”开展全专业、全流程、全环节、全闭环管控；主动接受12398、12345热线等第三方渠道监督。

12. 数据赋能“智享增效”。开发“电力大数据”增值产品，迭代升级“转供电费码”，助力减费降价红利足额传

导至转供电终端用户；推广“电力+供应链金融”“电力+信用指数”等应用场景，纾解中小微企业资金困难；向客户提供能效账单和节能咨询服务，降低用能成本。

13. 共推能源互联新战略。建设能源互联网形态下多元融合高弹性电网，推动传统电网向海量资源被唤醒、源网荷储全交互、安全效率双提升的电网升级；构建能源互联网生态圈，实现保障能源安全、推动低碳发展、降低用能成本的能源高质量发展“三重目标”。

14. 共助智慧能源新发展。政企共建能源大数据应用与评价中心，构建城市综合能效评价体系，打造智慧能源服务平台，与社会共享综合能效提升等前沿技术和服务手段的建设成果；打通绿色出行“最后一公里”，推广智能有序充电集群、油（气、电）综合供能站等建设。

15. 共建美丽乡村新面貌。打造全电民宿、全电景区等乡村旅游示范基地，提供能源综合利用、低碳生活等附加服务；探索乡村能源消费、供给、技术的新模式，助力现代农业绿色发展、乡村产业再电气化和乡村生活品质再提升。

16. 共享电力营商新体验。依托融媒矩阵，立体化、全方位宣传营商环境再提升新举措；建立主动服务长效机制，举办社会开放日等活动，“问需于企，问计于企”，共谋电力营商提升新举措。