

国网浙江省电力有限公司杭州供电公司文件

杭电营〔2021〕340号

国网杭州供电公司关于印发打造国际一流 用电营商环境三年行动方案（2021年—2023年） 的通知

公司各单位、各部门：

为深入贯彻党中央、国务院关于优化营商环境工作部署，全面落实《国家电网有限公司关于印发2021年优化用电营商环境“深化创新年”活动工作安排的通知》（国家电网营销〔2021〕105号）、《国网浙江省电力有限公司关于印发打造全国用电营商环境先行示范三年行动方案的通知（2021年—2023年）》（浙电办〔2021〕382号）工作要求，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性，营造“五最”用电营商环境，特制定打造国际一流用电营商环境工作方案，现予以印发，

请遵照执行。

国网浙江省电力有限公司杭州供电公司

2021年9月9日

(此件不公开发布，发至收文单位本部。未经公司许可，严禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。)

国网杭州供电公司 打造国际一流用电营商环境三年行动方案 (2021年-2023年)

为深入贯彻党中央、国务院关于优化营商环境工作部署，落实《优化营商环境条例》、《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号，以下简称《通知》）、《国家发展改革委 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）（以下简称《意见》）、《国家能源局综合司关于印发全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知》（国能综通监管〔2021〕37号）、《省发展改革委 省能源局关于印发〈浙江省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年行动计划（2021年-2023年）〉的通知》（浙发改能源〔2021〕177号）等文件要求，全面落实《国家电网有限公司关于印发打造国际领先用电营商环境三年工作方案的通知》（国家电网办〔2020〕842号）、《国家电网有限公司关于落实全面提升“获得电力”服务水平九项措施的通知》（国家电网营销〔2020〕645号）、《国家电网有限公司关于印发2021年优化用电营商环境“深化创新年”活动工作安排的通知》（国家电网营销〔2021〕105号）、《国网浙江省电力有限公司关于印发打造全国用电营商环境先行示范三年行动方案的通知》（2021年

—2023年)》(浙电办〔2021〕382号)工作要求,进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性,特制定打造国际一流用电营商环境工作方案,助力杭州建设营商环境最优市。

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,以努力成为国家电网公司战略目标落地“示范窗口”定位为指引,聚焦“社会关注、政府关切、群众关心”热点、难点,深化改革创新、强化数字赋能,持续优化用电营商环境,深化“阳光业扩”改革,打造国际一流用电营商环境,满足人民美好生活需要。

二、工作目标

全面推广居民用户和低压小微企业用电报装“三零”服务、高压用户用电报装“三省”服务,办电压时限、减环节、降成本、提升供电可靠性目标任务,推动用电营商环境持续优化。

——办电更省时。2021年,将高压单电源用户、高压双电源用户的合计办理时间分别压减至22个、32个工作日以内;2021年低压非居民用户全过程接电时间分别压减至8天以内¹。

——办电更省力。低压永久用电报装环节压减至“业务受理”“装表接电”2个,普通高压客户环节可压减至“业务受理”“供电方案答复”“竣工检验和装表接电”3个环

¹ 不涉及第三方私权等政策协调问题,具备接入条件。

节。丰富渠道建设，办电业务、非临柜业务线上可办率达到100%。

——**办电更省钱**。杭州全地区用电报装容量160千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”，2021年12月前，低压接入容量标准提升至200千瓦；符合条件的10(20)千伏大中型企业客户，和政府共同出资延伸电气投资界面至企业用地红线，实现接电“省成本”。结合《通知》要求，促请政府出台城镇规划建设用地电力接入工程投资建设方案。

——**用电更可靠**。全面提升供电可靠性，2021年杭州市区及县域城区范围取消10千伏计划停电，2022年全域基本取消10千伏计划停电。2023年杭州全域户均停电时间压减至40分钟以内，同比2020年下降30%，城网户均停电时间压减至20分钟以内，同比2020年下降20%。

三、重点任务

(一) 提质效、办电更快捷

任务一：推行业务办理限时制。打造阳光业扩“一站通”和阳光智慧办电综合管控平台，健全业务全过程监测、预警、管控和评价机制，采取系统预警、短信催办等方式，提醒承办人按照规定时限办理业务。业务办理主要环节满足《意见》相关时限要求。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各区、县公司）

任务二：简化供电方案审批程序。依托电网资源业务中台、网上电网等系统，实现供电方案辅助编制；应用移动作业终端，对报装容量1250千伏安及以下的10(20)千伏单电

源客户，推广供电方案现场答复。（**责任部门：**营销部、运检部；**实施单位：**各区、县公司）

任务三：强化业扩配套项目管理。完善业扩配套电网项目包管理模式，建立完善业扩配套工程物资实物储备和动态补库机制，优化定制类物资供应流程，推广应用现代智慧供应链平台，提高物资供应时效和资源配置管理水平；加强业扩配套工程施工管理，推行业扩配套工程“客户经理+项目经理”双经理负责制，优化配套项目立项流程，有效压缩配套工程建设时限。（**责任部门：**运检部、发展部、物资部、营销部；**实施单位：**各区、县公司）

任务四：推动加快行政审批速度。深化政企协同机制，积极主动对接地方政府相关部门，优化电力外线工程审批机制，简化审批流程和手续，推行并联审批、限时办结。对符合条件的低压、10（20）千伏电力接入工程，积极探索并推动实现承诺免审、审批改备案、容缺受理等方式，减行政审批环节材料和时限。（**责任部门：**营销部、运检部；**实施单位：**各区、县公司）

（二）拓渠道、办电更便利

任务五：优化拓展办电服务渠道。全面深化线上、线下服务渠道建设，大力推广“网上国网”APP，主动融入浙江政务服务网、市政综合自助终端等平台，提升线下营业厅办电便利度和智能化水平，实现办电、交费、查询等全业务“一网通办”“就近能办”“掌上快办”“一窗通办”。推进电子合同网签、电子发票等功能应用，实现“业务线上申请、信息

线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升用户办电体验。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各区、县公司）

任务六：压减办电交互环节。对居民用户、实行“**“三零”**”服务的低压非居民用户，压减为“**“申请受理、装表接电”**”2个环节。对未实行“**“三零”**”服务的低压非居民用户，压减为“**“申请受理、供电方案答复、装表接电”**”3个环节。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各区、县公司）

任务七：推行“四免”举措，资料更精简。进一步梳理简化申请受理、设计审查、中间检查、竣工检验等环节资料。低压用户在申请受理环节仅需提供用电人有效身份证明和用电地址权属证明；大力推行办电资料“**“四免”**”提供举措，对于没有法律法规依据的资料、与政府数据共享可获取的资料、客户办理其他业务已经提交过的且尚在有效期内的资料、以及联办部门推送的资料，免于客户提供。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各区、县公司）

任务八：深化政企协同，数据更互通。主动对接各级政府相关部门，与政府城市大脑、公共数据查询平台等系统实现数据互认共享、政企协同办电。深化电子证照共享应用，通过政务平台获取身份证明、营业执照、产权证明等客户办电信息。贯通浙江政务服务网投资项目在线审批监管平台3.0，实时获取平台赋码的企业项目信息和工商平台登记信息，提前对接用电需求、开展配套工程建设，提高办电效率。（**责任部门：**营销部、互联网办；**实施单位：**各区、县公司）

（三）惠民生、办电更省钱

任务九：优化接入电网方式。对于低压客户，推行“先接入、后改造”，2021 年底前，全地区实现低压接入容量标准提高至 200 千瓦。对于高压客户，全面开放电网可用资源信息，结合当地电网承载能力，按照安全、经济和实用的原则制定供电方案，优先采取公用线路供电方式，实行就近就便接入电网。（**责任部门：**营销部、运检部、发展部；**实施单位：**各区、县公司）

任务十：延伸电网投资界面。优化业扩配套投资策略，对于居民用户和低压小微企业，全额承担表箱及以上供配电设施、土建工程等费用，实现接电“零成本”；对于高压大中型企业客户，10（20）千伏供电的工业、商业、农业企业等符合条件的正式用电项目，和政府共同出资延伸电气投资至企业用地红线，实现接电“省成本”。结合《通知》要求，促请政府出台城镇规划建设用地电力接入工程出资方案。（**责任部门：**营销部、财务部、发展部、运检部；**实施单位：**各区、县公司）

任务十一：提供客户增值服务。主动提供客户受电工程典型设计、典型造价方案，指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化设备和受电设施，促进市场价格公开透明。推广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。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。全面推广“办电 e 助手”，支持客户经理、电力客户、设计施工等人员在线实时交流，提供全环节技术咨询“云服务”。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**

各区、县公司)

任务十二：规范用电报装收费。依法合规收取用电报装费用，为市场主体提供稳定且价格合理的用电报装服务，杜绝以任何名义直接或间接通过关联企业向用户收取不合理费用的现象发生。（**责任部门：**营销部；**实施单位：**各区、县公司）

（四）强电网、供电更可靠

任务十三：提升电网规划建设精准化管理水平。围绕“远近结合、分步实施”原则，以目标网架规划引领建设国际领先城市配电网，充分做好配电网现状与目标网架的有序衔接，确保电网发展与地方规划有效衔接。构建强简有序、标准统一的网络结构，提高故障自愈和信息交互能力，抵御各类事故风险，推动新型电力系统建设，保障用户可靠供电。

（**责任部门：**运检部、发展部；**实施单位：**各区、县公司）

任务十四：推行智能主动抢修。开展配电网运行工况全景监测和故障智能研判，通过智能化装置和系统主动感知停电信息，准确定位故障点。全面推行“网格化、可视化”主动抢修模式，实时获取停电范围及影响用户清单，主动派发抢修工单至网格化的设备主人，实现“现场服务一支服务、一次解决客户诉求”，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。（**责任部门：**运检部、营销部；**实施单位：**各区、县公司）

任务十五：推广“不停电”作业。坚持“宁可我带电不让您停电、不停电就是最好的服务”的服务理念，探索应用

发电车“无感”接入保电技术、移动可搭建平台旁路作业、带电作业机器人等新技术，以示范区为引领推进不停电作业向智能化、全地形、全业务方向发展。按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，科学合理制定停电计划，最大限度减少停电时间和次数。依托电力行政执法办公室常态化开展联合执法，加大对违章作业、野蛮施工、违约用电等行为的查处力度，保障电网安全稳定运行。（**责任部门**：运检部、调控中心、营销部；**实施单位**：各区、县公司）

（五）优举措、信息更透明

任务十六：实现用电报装信息公开透明。实施“阳光智慧办电”服务，对内公开电网可用资源信息；对外公开办电服务信息，依托“网上国网”、微信公众号、营业厅等线上线下渠道，滚动公开电费电价、办电流程、收费项目、作业标准、服务承诺、本地区配电网接入受限情况等信息，通过手机APP展示服务进程、接受服务评价，提升客户服务体验感和获得感。持续将12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布到位，保障用户知情权。（**责任部门**：营销部；**实施单位**：各区、县公司）

任务十七：加强政策解读和媒体宣传报道。强化与政府相关部门的沟通协调，及时向国家能源局浙江监管办汇报有关工作开展情况。丰富营商环境举措展示形式和宣传载体，依托融媒矩阵，立体化、全方位宣传解读公司营商环境再提升服务举措，拓宽宣传受众面；在办理用电报装业务过程中

同步将“**三零**”、“**三省**”等便民利企举措进行宣传，确保“**办理一户、宣传一户**”，让每一项承诺兑现到每一个客户。（**责任部门：营销部；实施单位：各区、县公司**）

四、工作要求

（一）高度重视，加强组织领导。各单位要提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“**获得电力**”服务水平的重要意义，将进一步提升“**获得电力**”服务水平、持续优化用电营商环境工作纳入公司“**一把手**”工程，统筹做好各项工作。各部门要强化协同、高效联动，成立专项工作组，建立并不断完善跨专业协作机制，着力打破信息孤岛，推进数据融通共享，形成工作合力，进一步提升业扩报装服务质效和供电可靠性，为公司优化用电营商环境、提升“**获得电力**”服务水平做出更大贡献。

（二）严格落实，注重工作实效。各部门、各单位应严格按照公司统一部署和本单位落地方案，稳妥有序推进各项工作，逐项落实，避免走过场、走形式。在推进各项工作、执行各项政策过程中遇到难点、困难和问题，应及时向公司相关部门反馈，共同协商解决。各单位在推进过程中，要加强总结归纳，常态化提炼优化营商环境、“**阳光业扩**”的典型经验和优秀做法，以点带面，推出更多能够在全市、全省乃至全国推广的优秀举措，进一步推动办电和用电服务水平双提升。

（三）做好管控，加强监督检查。各单位要聚焦业扩领域小微权力廉洁风险，建立优化用电营商环境自查自纠工作

机制，深化营商环境“互联网+智慧监督”，主动跟踪并督促指导基层单位营商环境、“阳光业扩”改革工作。针对各级检查、巡视、督察以及12398、95598渠道反馈的营商环境问题，要迅速组织调查核实，依法依规严肃查处，确保举措落地见效。

杭州供电公司 市场

国网杭州供电公司 市场营销部 (农电工作部) 张凯 2021-10-18

工作部) 张凯 2021-10-18

国网杭州供电公司 市场营销部 (农电工作部) 张凯 2021-10-18

市场营销部 (农电工作部) 张凯 2021-10-18

国网杭州供电公司 市场营销部 (农电工作部)

国网杭州供电公司 市场营销部 (农电工作部) 张凯 2021-10-18

国网杭州供电公司 市场营销部

10-18 国网杭州供电公司 市场营销部 (农电工作部) 张凯 2021-10-18

国网杭州供电公司 市场营销部

21-10-18 国网杭州供电公司 市场营销部 (农电工作部) 张凯 2021-10-18

国网浙江省电力有限公司杭州供电公司办公室

2021 年 9 月 9 日印发

21-10-18 (农电工作部) 张凯 2021-10-18