

国网邾县供电公司文件

邾供电〔2020〕11号

国网邾县供电公司关于 印发深化用电报装改革持续提升“获得电力” 水平升级方案的通知

公司所属各单位：

为深化用电报装改革，落实《优化营商环境条例》，围绕“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全监督评价机制”，强化大数据、信息化、人工智能技术运用，推进各项便民举措落地实施。赋予各单位更多灵活自主权，充分发挥主观能动性，在相关政策要求刚性执行的基础上，围绕关键指标，开展创新实践，积极构建“便利化、透明化、标准化、规范化”的“阳光业扩”服务模

式，全面提升公司“获得电力”服务水平。根据《国网平顶山供电公司深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案》制定本方案。请认真贯彻落实。



（此文发至收文单位主要负责人）

国网邾县供电公司

深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平 升级方案

一、工作思路和目标

工作思路：深化用电报装改革，落实《优化营商环境条例》，围绕“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全监督评价机制”，强化大数据、信息化、人工智能技术运用，推进各项便民举措落地实施。充分发挥主观能动性，在相关政策要求刚性执行的基础上，围绕关键指标，开展创新实践，积极构建“便利化、透明化、标准化、规范化”的“阳光业扩”服务模式，全面提升公司“获得电力”服务水平。

工作目标：

一是 24项全办电业务具备线上“一次都不跑”条件；**二是** 低压无配套工程项目、有配套工程项目分别在2个、5个工作日内送电，低压小微企业在15个工作日内送电，10千伏及以上项目不含配套工程办电时长不超过16个工作日（重要用户不超过21个工作日）；**三是** 公司对高压接入的省级及以上园区内工商业客户、电能替代改造和新建项目、充换电设施三类企业投资至客户规划红线；**四是** 为高压用户用电报装提供省力、省时、省

钱“三省”服务，为低压居民和低压小微企业提供零上门、零审批、零投资“三零”服务，公司将投资界面延伸至低压居民及低压小微企业客户红线；**五是**高压城网供电可靠率达到 99.961%，农网供电可靠率达到 99.804%；**六是**业扩报装施行“客户经理+项目经理”双经理负责制，对业扩配套工程实行限时制、契约制管理；**七是**在营业厅、“网上国网”APP、微信公众号等线上线下载渠道，对社会公开各类办电信息、服务承诺、监督电话。

二、组织机构

1. 领导小组

组 长：杨松涛 郝惊晓

副组长：吕君正 赵国生 张漫漫 戚德成 孙亚伟

成 员：公司各部门主要负责人，东、西城供电中心主要负责人，华辰邳县分公司主要负责人。

主要职责：统筹推进电力营商环境优化提升工作，分解目标指标，每月召开营商环境例会，研究工作推进过程中的重大问题，评价考核各单位工作开展成效。营商环境月度例会与每月第四周周一例会一并召开。

领导小组下设办公室，办公室主任由分管营销领导兼任，办公室设在营销部，负责协同推进工作开展。

三、主要工作

（一）压减办电环节

1. 精简办电业务证件

普通客户办电实行“两证办结”，仅需提供主体证明和产权证明（见附件 1：用电报装申请资料清单）。符合重要客户认定条件的，在供电方案中予以明确，另需提供政府部门批复、核准或备案文件（重要用户认定见《重要电力用户供电电源及自备应急电源配置技术规范》（GBT 29328-2018）），不得要求客户额外提供其他办电证件。

办电业务仅有营业厅和线上办电两类受理渠道，业务人员优先向客户推荐线上办电渠道，不得采用其他方式受理客户办电申请，不得以任何理由拒绝受理、限制报装。

营业厅办电实行“容缺办理”或“两证办结”，直接受理申请并当日报入系统。客户提供资料齐全的，实行“两证办结”；客户仅能提供用电主体证明的，实行“容缺办理”，其它暂缺的办电基础资料，由客户经理现场勘查时上门收取。营业厅办电未携带任何资料的，要引导客户使用线上渠道预约办电。

线上办电实行“零证预约”，客户使用预约电话办电的，供电服务指挥中心人员挂机后 20 分钟内派发预约工单至客户经理；客户使用“国上国网”APP、微信公众号、政务服务网等线上办电渠道预约办电的，供电服务指挥中心人员 18 个小时内联系客户完成预约确认，由客户经理现场勘查时上门收资。

2. 推广线上办电模式

提供互联网多渠道办电服务。为客户提供“一站式”办电、咨询等服务。全面推动政务服务网“一网通办”，推广“网上国

网” APP、微信公众号等线上办电渠道；提供本地供电服务指挥中心 7×24 小时电话预约办电服务，以客户呼入电话生成预约工单。**推广线上办电互动机制。**打通内外网信息接口，通过“阳光业扩一站通平台”实时向用户传递系统数据，变单向告知为双向互动，通过“网上国网” APP、微信公众号“豫电管家”与客户在线实时互动，实现办电信息在线确认、供电合同在线签订、满意度在线评价、办电进程主动推送，实现客户办电全业务“一次都不跑”。

3. 创新配套项目储备

业扩服务前置延伸。优化业扩配套储备机制，贯通政府“工程建设项目审批管理系统”，实时获取投资项目建设批复信息，超前编制初步供电方案与配套工程方案，同步纳入“业扩项目储备库”，实现变“坐等客户上门”为“主动办电”服务新模式。**丰富前期咨询内涵。**10千伏高压客户仅需提供营业执照，即可获取供电方案咨询答复意见和资产移交客户图纸预审意见，便于客户提前办理行政审批手续和受电工程招标。**配套工程预安排。**客户经理主动跟踪客户行政审批手续办理进度和整体项目推进情况，实时更新并向内部推送储备信息，根据客户工程进度动态触发业扩项目储备流程，超前启动配套电网工程前期准备工作，并可结合其他配网建设项目同步实施。**用电报装无缝衔接。**客户用电需求明确后，实现储备项目流程“一键转正式”，并推送相关部门纳入过程管控。储备流程与正式申请流程之间相关信息自动

填充、项目资料自动同步，实现客户“无感办电”。

4. 进一步压减办电环节

低压客户办电环节不超过“用电申请、客户外部工程实施、装表送电”3个，小微企业压减为“用电申请、装表送电”2个；小微企业通过工商信息推送“主动办电”的，办电环节可进一步压减为“装表送电”1个。客户线上提交意向装表位置及坐标的，推行“勘察不见面”，客户经理直接组织现场勘察和施工接电。高压客户办电环节不超过“用电申请、供电方案答复、客户外部工程实施、装表接电”4个；对于延伸电网投资界面至客户红线的新装项目，以及不涉及客户外部工程的增容项目，压减为“用电申请、供电方案答复、装表送电”3个，通过工商信息推送“主动办电”业扩项目，进一步压减为“申请方案答复、装表送电”2个环节。

除拟定的重要用户和资产移交客户外，一律取消设计审查和中间检查。竣工检验环节普通客户仅验收直接接网设备（见附件2：用电报装归档资料清单）；资产移交客户验收移交设备和直接接网设备；重要客户验收供电电源配置、自备应急电源及非电性质保安措施、涉网自动化装置、多电源闭锁装置、电能计量装置等内容；对于有特殊负荷的客户，重点查验电能质量治理装置、涉网自动化装置配置等内容。简化重要或有特殊负荷客户的设计审查和中间检查内容，客户内部土建工程、非涉网设备等不作为审查内容。

(二) 提高办电效率

1. 强化业务限时办理

明确全业务、全流程、各环节时限要求，低压无配套工程项目不超过 2 个工作日，有配套工程项目不超过 5 个工作日，低压小微企业办电不超过 15 个工作日；10 千伏及以上项目业务办理时限不超过 16 个工作日，重要客户设计审查和中间检查分别增加 3 个、2 个工作日办理时长（见《用电报装全流程环节和时限指引》）。

2. 电网资源信息公开

优化可开放资源评估算法，对内公开可开放电网资源信息，促进电网资源高效利用。对外依客户申请提供相关区域电网可开放容量、电力管廊通道、电网规划等特定信息，保障客户知情权，为供电方案客户在线比选提供条件。

3. 优化配套工程管理模式

实行配套工程线上管控。10 千伏紧急业扩配套项目纳入业扩“项目包”解决，400 伏业扩配套工程实行“低压抢修领料”模式纳入年度成本计划，其他业扩配套工程纳入公司年度综合计划解决。紧急业扩配套项目一般是指上年度不可预测、客户提出接电需求，需要配套的同电压等级新建或改建电网项目。

推行配套工程契约制。在配套工程建设时限管控的基础上，结合客户意向接电时间，供电公司与客户签订服务契约，商定配套电网工程完成时间、双方责任界面并严格执行，配套工程完成

时间不得晚于客户工程完成时间。

配套工程建设时限表

低压		10 千伏					35 千伏			110 千伏		
非小微企业	小微企业	线路 T 接	新、改建架空线路	新、改建环网柜或分支箱	新建开闭所或电缆线路	新建变电站间隔	新、改建变电站间隔	新、改建架空线路	新建电缆线路及其它	新、改建变电站间隔	新、改建架空线路	新建电缆线路及其他
≤3	≤13	≤7	≤20	≤30	≤50	≤60	≤60	≤90	≤120	≤90	≤120	≤180

4. 停送电计划分级管理

35 千伏及以上报装接电纳入月停（送）电计划管理，10 千伏报装接电纳入周停（送）电计划管理，**不涉及其他客户停电的纳入日停（送）电计划“随到随批”**。积极推行不停电作业，扩大不停电作业范围和比例，具备不停电作业条件的，实行“随报随接”。公司调度部门负责落实 10 千伏及以上用电项目停（送）电要求，简化计划报批流程，确保客户意向接电时间不拖延。

5. 推动内外部高效联动

清理冗余协同事项。公司营销部牵头，设备部、调控中心等部门负责全面梳理业扩资料移交、停电计划申请、工作票办理、配电验收、保护定值整定计算及调试、配网自动化、启动方案等相关制度和业务流程，规范作业标准、明确办理指引，除确需协同的事项外，其余协同事项全部取消。每个用电报装项目安排一名专属客户经理，实施“一对一”全程对接服务，所有客户协同

事项均由客户经理对接内部各部门在规定时限内完成，严禁客户或施工单位参与内部协同。**优化线上协同模式。**以“高效协同、线上留痕”为目标，转变专业协同线下人工传递的模式，全面推动业务数字化转型。开发微信协同办公模块，将业扩各专业联动信息纳入“阳光业扩一站通平台”，相关专业分工负责、协同推进，实现供电方案在线生成，保护定值整定、停送电计划安排、设备变更、配套工程设计及物资领用、施工计划安排等业务线上办理，提高作业效率。营销部负责组织各部门集中清理规范内部协同事项。

6. 压缩行政审批时长

推动网上联合行政审批。在“豫发改运行〔2019〕345号”文件基础上，促请政府部门出台政策文件，进一步优化行政审批流程，实行网上审批，提高占掘路施工、电力管廊建设、破绿许可等行政审批效率，压缩电力接入工程行政许可时长。

（三）降低办电成本

1. 明确业扩投资界面

投资分界点位于客户接入公共电网的连接点，也是供用电双方的产权分界点。产权分界点电网侧的供电设施由公司投资建设，客户侧的受电设施由客户投资建设，双方的运行维护管理及安全责任范围按照产权归属划分。对省级及以上园区内的工商业客户（不含居配工程、临时用电、农业生产、非居民照明等其他类型客户）、电能替代改造和新建项目（电能替代设备容量占客

户报装总容量比例高于 50%的项目)、电动汽车充换电项目等三类高压客户、低压居民和低压小微企业,公司投资至客户规划红线。小微企业根据客户意愿可实行低压接入。原则上以红线外第一断路器或第一支持物为产权分界点。**不符合投资建设至规划红线的客户**,原则上以“现有公共电网基础上、满足客户用电需求且距离客户最近或接入成本最低的公共电网连接点”作为客户接入点,接入点断路器、计量装置安装规则根据客户类型确定。**小微企业是指**客户用电设备容量 160 千瓦及以下工商业企业,不含非居民照明、农业生产及排灌、通讯基站、加油站、国有企业及连锁集团的子公司或分公司、临时用电、批量报装等客户。计量装置原则上应在供用电双方的产权分界点装设。

公司投资建设产权分界点及以上电网侧供电设施,应包括产权分界点的支持物、第一断路器、计费计量装置等。对于客户用电需求较为集中的区域,不再发展专线客户,应由公司投资建设公共电网接入专变客户。公司投资建设的开关站或环网柜具备接地保护时,可不另装设智能型断路器分界开关(即带接地保护跳闸功能的开关)。

2. 明确办电零服务费

坚决取缔用户办电各项服务费,并在营业厅、公司官网、“网上国网”APP等线上线下服务渠道对社会公示。核查清理全业务、全流程各环节收费项目,严肃查处各类私设收费项目、违规收费

行为。目前办电业务费用仅有按政府规定收取的双电源客户高可靠性供电费。

3. 减少客户工程投资

公司产业单位开展临时用电变压器租赁服务，设置多套可供客户选择的租赁套餐，为客户节约一次性设备购置成本。利用“豫电管家”等线上客户交互功能，在线提供造价咨询服务，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，为客户压减工程造价、降低后续运维成本。

4. 规范产业单位市场行为

产业单位严格按照招投标等规定参与客户工程市场，严禁“三指定”行为；严禁在竣工验收、送电等环节设置双重标准，区别对待关联企业与非关联企业；严禁对产业单位设置业扩工程市场占有率及相关性指标；严格按照自身承载力承揽客户工程，严禁违法转包和违规分包；对于产业单位承揽的客户工程，严格按照客户需求和国家、行业标准开展设计、施工。公司产业单位监管部门负责制定产业单位承揽客户工程管理实施意见。

（四）提高供电可靠性

1. 建设一流智能配电网

健全配网网架，加大配变投入，提高配电网一次网架联络率，持续提升电网转带能力。力争城区客户平均停电时间不超过1小时、平均次数时间不超过1次。

2. 提升不停电作业能力

开展“不停电”作业，扩大不停电作业范围和比例。

（五）公开办电信息

资料信息公开。通过供电营业厅、微信公众号、“网上国网”APP等渠道公开用电业务办理程序、时限、电价电费政策、收费清单、申请报装和竣工检验资料清单、客户工程典型设计及工程造价参考手册等信息。**办电进程公开。**主动推送客户关心的办电进程、关键节点等信息，并可通过微信公众号、“网上国网”APP实时查询，实现用电报装可视化管理，提升客户对“获得电力”时间和环节两要素的认知。**资质信息公开。**通过营业厅、微信公众号、“网上国网”APP等渠道主动公开设计、施工、试验单位资质信息，为客户提供在线查询服务。**主动接受社会监督。**通过线上线下办电渠道主动公布供电服务监督电话，客户服务中心7×24小时受理客户举报，转公司纪检部门处理。

（六）健全监督评价机制

1. 全面治理线下流转

全面推广“网上国网”APP、微信公众号等线上办电服务，以客户需求直接触发业务流程，从源头减少线下流转。内部推行手机APP，同步传递现场办电流程信息，从根本上杜绝系统补录的顽疾。对于现场核查、系统筛查、电话回访等方式查处的弄虚作假、线下流转等典型问题，当月对相关责任人及站所（班组）负责人进行绩效考核。

2. 升级预警督办策略

公司供电服务指挥中心负责报装时效 7×24 小时监控预警、客户诉求（舆情、投诉、意见等）专业责任划分、月度指标分析评价。

3. 实行市场化激励策略

客户自选业务经理。依托历史业扩工单承接量、完成时限、客户满意度、在办工单数量等维度建立客户经理基本信息，并通过营业场所、“网上国网”APP、微信公众号等渠道公示，由客户自主选择客户经理，并对客户经理业务能力和服务质量进行评价。

4. 强化评价结果应用

发建、运检、营销、物资、调控等部门依职责分别将用电报装协同事项、具体业务要求纳入本专业绩效考核。营销部负责报装工单 7×24 小时监控预警、月度指标分析评价工作，评价结果作为考核依据，纳入各部门业绩考核。办公室负责对上述工作推进情况进行督察督办。

四、工作要求

（一）狠抓责任落实

各专业及站所主要负责人为用电报装管理和改革第一责任人，各专业要按照“一事一主体、一主体一责任人”原则，分专业明确公司、部门及班组三级责任人，全面承接“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全评价机制”业扩线上服务新模式。

（二）树立红线意识

要严守用电报装“十个不准”。充分发挥供电服务指挥中心作用，做好全过程监督管控，对于增收办电资料、增加客户办电成本、超出办电时限、提高办电门槛、私设审批环节、吃拿卡要、推诿拖延等行为，按照公司“零容忍”要求，考核到责任部门、责任班组、责任人。

（三）加大宣传力度

持续开展营商环境宣传，有效促进公司互联网办电渠道普及和客户办电服务感知提升。通过公司供电营业厅、微信公众号、短视频 APP、宣传手提袋等传播渠道，发布公司宣传视频、宣传软文、微信互动 H5 等信息，广泛宣传优化电力营商环境办电服务新举措、办电渠道等，吸引客户关注使用公司微信公众号及“网上国网”APP。

（四）强化督导考核

建立常态督察管控机制，重点开展事前防范、过程监督。营销服务中心负责畅通线上线下核查渠道，查摆制约业扩质效的突出问题，制定改进措施并落地实施，及时开展工作成效评估。营销部负责对执行打折扣、弄虚作假、追责考核不到位等问题进行“通报考核、约谈告诫”，对各单位、各专业行之有效的经验做法，推广并应用创新成果，推动办电服务能力持续提升。

附件 1：用电报装申请资料清单

附件 2：用电报装归档资料清单

附件 3：国网河南省电力公司“获得电力”水平升级方案里程碑计划

附件 1:

用电报装申请资料清单

序号	业务名称	资料要求	说明
1	低压居民新装	1. 身份证明 2. 产权证明	1. 身份证明：包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证（绿卡），或其它有效身份证明文书（原件及复印件）。
2	低压非居民新装	1. 主体证明 2. 产权证明	2. 主体证明：包括营业执照、组织机构代码证、宗教活动场所登记证、社会团体法人登记证书、军队或武警出具的办理用电业务的证明（复印件）。
3	高压新装、增容		3. 产权证明：包括产权证、国有土地使用证、集体土地使用证、购房合同、法律文书、产权合法证明（复印件）；农村地区低压办电可提供村委会及以上出具的产权证明（原件）。
4	机井归个人所有	1. 身份证明 2. 产权证明	1 身份证明：包括居民身份证、临时身份证、户口本，或其它有效身份证明文书（原件及复印件）。
5	机井产权归部分村民集体所有或村委会所有	1. 主体证明 2. 产权证明	2. 主体证明：产权归部分村民集体所有的需提供全部产权人联名签字加盖村委会公章的授权委托书；产权归村委会所有的需提供加盖村委会公章的授权委托书（原件）。
6	居民个人低压充电设施	1. 身份证明 2. 产权证明	3. 产权证明：县级以上水利部门出具的机井合法合规性审查意见（含明确的机井坐标）原件。
7	非居民充电设施	1. 主体证明 2. 产权证明	1. 身份证明：包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证（绿卡），或其它有效身份证明文书等（原件及复印件）。
8	5G 基站	1 主体证明 2. 报装地址列表	2. 产权证明：物业或相关管理机构出具同意安装充电设施的证明材料（原件）。
			1 主体证明：包括营业执照、组织机构代码证、宗教活动场所登记证、社会团体法人登记证书、军队或武警出具的办理用电业务的证明（复印件）。
			2. 产权证明：固定车位产权证明（产权单位许可证明复印件）或产权方出具同意安装使用充电设施的证明材料（原件）。

注：企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时，应提供：（1）授权委托书或单位介绍信（原件）；（2）经办人有效身份证明（复印件）。

附件 2:

用电报装归档资料清单

环节	名称	低压		机井		充电设施		5G 基站	高压
		居民	非居	个人	集体	居民	非居		
受理申请及 供电方案答 复	用电登记表	√	√	√	√	√	√	√	√
	客户有效身份证明								
	低压居民：身份证明（复印件），具体见附件 1	√	√	√	√	√	√	√	√
	非居民：主体证明（复印件），具体见附件 1								
	产权证明（复印件），具体见附件 1	√	√	√	√	√	√	√	√
	主要电气设备清单（影响电能质量的用户提供）								△
	企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时，应提供： 1. 授权委托书或单位介绍信（原件） 2. 经办人有效身份证明（复印件）		△	√	√		△	△	△
	政府职能部门有关本项目立项的批复、核准或本案文件（重要或者有特殊负荷必须留存）								△
现场勘查单	√	√	√	√	√	√	√	√	
供电方案答复单								√	
受电工程设 计文件审查	设计资质证书复印件								√
	客户受电工程设计文件送审单								△
	客户受电工程设计文件审查意见单								△
受电工程中 间检查及竣 工检验	承装（修、试）电力设施许可证（复印件）、试验单位资质证明（复印件）								√
	客户受电工程竣工报验单								√
	竣工资料（包含竣工图纸、电气设备出厂合格证书、电气设备交接试验记录）								√
	客户受电工程竣工检验意见单								√
	电能计量装接单	√	√	√	√	√	√	√	√
装表接电	新装（增容）送电单	√	√	√	√	√	√	√	√
	供用电合同及其附件	√	√	√	√	√	√	√	√

说明：1.标注√必需存档；标注△视情况存档。

2.低压手机 APP 办理的业务，取消纸质档案管理，实行档案电子化，

附件 3:

河南省电力公司“获得电力”水平升级方案里程碑计划

序号	事项	工作内容	责任部门/单位	计划完成时间
1	成立领导小组	省、市、县公司分别成立领导小组，明确省级优化电力营商环境跨专业协同界面，厘清省市两级职责，统筹推进电力营商环境优化提升工作。	组织部、营销部、设备部、配网办、发展部、调控中心、营销服务中心、市县供电公司	2020年10月31日前
2	成立工作专班	省、市、县公司分别成立工作组，建立月例会制度，安排部署、协调解决工作问题。	组织部、营销部、设备部、配网办、发展部、调控中心、营销服务中心、市县供电公司	2020年10月31日前
3	压减办电环节	精简办电资料，营业厅办电实行“容缺办理”或“两证办结”，线上办电实行“零证预约”。	营销服务中心、市县供电公司	2020年10月31日前
		提供互联网多渠道办电服务，推广线上办电互动机制，实现证照信息全面贯通。	营销部、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前
		创新配套项目储备，业扩服务前置延伸，丰富前期咨询内涵，配套工程预安排，用电报装无缝衔接。	营销部、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前
		进一步压减办电环节，低压客户根据不同情况分别压减至3、2、1个环节，高压客户根据不同情况分别压减至4、3、2个环节。	市县供电公司	2020年11月30日前
4	提高办电效率	落实业扩业务限时办理要求。	市县供电公司	2020年10月31日前
		电网资源信息公开，实现“数据一个源”、“电网一张图”、“业务一条线”。	设备部、营销部、调控中心、营销服务中心、市县供电公司	2020年10月31日前
		规范供电方案答复，供电方案自动出具线上答复。	营销部、营销服务中心、市县供电公司	2020年12月31日前
		优化配套工程管理模式，实行配套工程线上管控。市公司根据本单位实际可自行确定管理模式并报省公司备案。	发展部、营销部、物资部、财务部、配网部、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月15日前
		实现配套物资可视化管理。	发展部、营销部、物资部、财务部、配网部、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前
		推行配套工程契约制。	发展部、营销部、物资部、财务部、配网部、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前

序号	事项	工作内容	责任部门/单位	计划完成时间
		停送电分级管理，35千伏及以上报客户、10千伏客户、不涉及其他停电的客户分别实行月、周、日停（送）电计划管理。	调控中心、市县供电公司	2020年10月31日前
		建立内部高效联动机制，内部协同电子化。营销部负责组织各部门集中清理规范内部协同事项。	营销部、设备部、调控中心、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前
		压缩行政审批时长，推动网上联合行政审批。	营销部	2020年11月30日前
5	降低办电成本	落实公司业扩投资界面要求。	市县供电公司	2020年11月15日前
		坚决取缔用户办电各项服务费，并在营业厅、公司官网、“网上国网”APP等线上、线下服务渠道对社会公示。	市县供电公司	2020年10月31日前
		减少客户工程投资。开展临时用电变压器租赁服务，设置多套可供客户选择的租赁套餐	市县供电公司	2020年10月31日前
		规范产业单位市场行为。公司产业单位监管部门负责制定产业单位承揽客户工程管理实施意见。	集管办、市县供电公司	2020年11月15日前
6	提高供电可靠性	建设一流智能配电网。	设备部、市县供电公司	2020年12月31日前
		优化分析监控体系。	设备部、市县供电公司	2020年12月31日前
		推广智能抢修模式。	设备部、市县供电公司	2020年12月31日前
		提升不停电作业能力。	设备部、市县供电公司	2020年12月31日前
7	公开办电信息	通过各种渠道公开资料信息、办电进程、资质信息。	营销部、营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前
		全面治理线下流转	营销部、营销服务中心、市县供电公司	2020年10月31日前
		构建阳光业扩评价机制、建立透明、效率、降本、互动、联动以及客户全环节评价指数	营销部、营销服务中心	2020年11月30日前
		升级预警督办策略。全过程预警督办、根据预警策略、系统自动升级预警。	营销服务中心、市县供电公司	2020年10月31日前

序号	事项	工作内容	责任部门/单位	计划完成时间
8	健全监督评价	推行客户自选业务经理、报装工作票抢单、内部市场化激励机制等市场化激励机制。	营销服务中心、市县供电公司	2020年11月30日前
		强化评价结果应用，将考核事项纳入各专业企业负责人考核事项。	营销部、营销服务中心	2020年11月30日前

