

# 国网上海市电力公司文件

国网上电司销〔2018〕1838号

---

## 国网上海市电力公司关于印发持续优化 “获得电力”营商环境“五降、五减” 改革措施的通知

公司各有关单位：

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，全面落实国务院优化营商环境工作部署，公司根据前期改革措施的实施成效，聚焦客户需求变化和供电服务瓶颈，进一步加大改革力度，深化拓展改革新措施，研究并制定《国网上海市电力公司持续优化“获得电力”营商环境“五降、五减”改革

措施（FREE2.0)》，现予以印发，请遵照执行。



（此件发至收文单位本部及所属二级单位机关）

# 国网上海市电力公司持续优化“获得电力” 营商环境“五降、五减”改革措施 (FREE2.0)

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，全面落实国务院优化营商环境和《国家电网公司持续优化营商环境提升供电服务水平两年行动计划（2019—2020年）》工作部署，公司根据前期改革措施的实施成效，聚焦客户需求变化和供电服务瓶颈，进一步加大改革力度，深化拓展改革新措施，特制定FREE2.0持续优化“获得电力”营商环境改革措施，具体内容如下：

## 一、 总体思路

围绕“人民电业为人民”的企业宗旨，落实公司新时代新战略新要求，深化以客户为中心服务理念，把满足客户用电需求到优化客户需求实现、再到为客户创造价值作为提升服务保障能力的最优路径，全力打造卓越供电服务新亮点，营造具有国际竞争力的一流电力营商环境，更好地服务经济社会转型升级。在认真评估前期“五省、五增”改革措施基础上，紧扣高质量发展主线，提出“降办电投资、降配套费用、降用能成本、降审批时间、降建设时间”和“减办电环节、减临柜次数、减流转资料、减停电次数、减停电时间”的“五降、五减”改革措施，建立让客户更便捷、更高效、更省心、更可靠的供电服务新模式。

## 二、 工作目标

积极响应国家持续优化营商环境的要求，对标国际最高标准、最好水平，进一步深化改革举措，降低接电成本，缩减接电时间，压减办电环节，提升报装流程透明度和供电可靠性，实现“获得电力”指标持续提升，2019年世行指标排名稳步提升。

## 三、 改革措施—“FREE”优质服务新升级

“FREE2.0”在公司原核心措施基础上扩大惠及范围，深化服务内涵，提升供电品质，持续改善客户体验。具体内容如下：

### （一）F（free）—措施固化，扩大惠及范围

#### 1. 降办电投资

全面规范电网投资界面，延伸电网投资，固化低压非居民用户“零投资”改革措施。

#### 2. 降配套费用

全部取消临时接电容量费、变电站间隔占用费等费用，规范明晰电网与客户投资界面，推动规范绿化、路面赔偿费用，降低客户投资费用。

#### 3. 降用能成本

持续深化“1+N”综合能源服务，为客户按需提供能效诊断、设备代维、多能互补、以租代售及设备置换等用能增值服务。提高能源利用效率，降低客户用能成本。

### （二）R（rapid）—政企联动，缩短接电时间

#### **4. 降审批时间**

依托政府电子化并联审批平台，推进 10 千伏高压用户电力接入工程占掘路等行政审批时间按照低压小微企业时限标准执行，优化有效作业时间；推动 35 千伏高压用户电力接入工程占掘路等行政审批参照执行，进一步优化审批流程，缩短证照办理时间。

#### **5. 降建设时间**

进一步压缩业扩报装各环节的完成时限。通过下沉项目实施权限、实现低压物资实物储备全覆盖、推行可研设计一体化，先签后建、合理采用 EPC 总承包模式等措施，持续压缩建设时间，实现小微企业低压办电时间平均不超过 15 天，10 千伏办电时间平均不超过 70 天，35 千伏办电时间平均不超过 160 天。

**（三）E（easy）—网上国网，压减办电环节**

#### **6. 减办电程序**

打造“网上国网”服务平台，对接政府“一网通办”，业务申请在线提交、办电资料在线传递，服务质量在线评价，实现全业务线上办理、全天候“一站式”服务。优化公司客服系统“易用性”、“友好性”，提升客户体验。

#### **7. 减临柜次数**

强化专业协同，构建“内转外不转”服务机制，实现“客户少跑路、信息多跑路”。联动有关部门，全面公开业扩报装各环节和各项审批流程进度信息，实现全环节全流程实时信息在线查询、透明公开。

## 8. 减流转资料

共享政企信息数据，通过网上政务服务平台，自动获取客户证照信息，实现客户“一证办理”（居民客户身份证、企业客户营业执照或组织机构代码证）各类业务。构建企业营业执照申请与用电申请“一网申报、一窗受理”的业务联动模式。

### （四）E（excellent）—技术创新，提升供电品质

## 9. 减停电次数

持续加大智能电网建设，加快新一代配电自动化系统建设，提升配电自动化覆盖率；深化供电服务指挥平台建设应用，提升配网智能化运行水平；全面完成架空线入地工程，提高城市电网电缆化率，减少停电次数，实现 SAIFI 值同比提高 3%。

## 10. 减停电时间

执行 10 千伏及以下停送电计划专项安排，全程跟踪；实现不停电检修作业全覆盖；优化网格化抢修驻点，深化应用移动抢修终端，减少停电时间，实现 SAIDI 值同比提高 3%。

## 四、 有关要求

FREE2.0 在前期“五省、五增”改革措施基础上，通过“五降、五减”新措施的实施，推进各项服务措施和流程制度化、标准化、常态化，并向高压业扩拓展延伸；持续提升企业和群众“获得电力”的便利性、满意度和获得感。新的改革措施于 2018 年 12 月 1 日起正式执行。

担当重责，贯彻落实。各供电公司、相关单位要坚决贯

彻公司工作部署，强化“等不起”的紧迫感、“慢不得”的危机感、“坐不住”的责任感。明确责任人，确保各项措施执行到位。

务实重干，争取支持。主动沟通相关部门，积极反映公司主张，争取理解和支持，配合做好审批流程优化，加快规划、掘路施工等审批速度。

精简重构，强化管控。各供电公司、相关单位要持续优化内部业务流程和环节时限。坚持高严细实，加强过程管控和督导检查，确保工作有序推进、措施执行到位。

