

国网上海市电力公司文件

国网上电司销〔2018〕1839号

国网上海市电力公司关于印发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）的通知

公司各有关单位：

按照党中央、国务院深化“放管服”改革和优化营商环境工作总体部署，认真贯彻执行李强书记“关于本市优化营商环境对标国际最高标准、最好水平”目标要求，巩固公司2018年优化营商环境成果，推行公司持续优化电力营商环境“五降、五减”改革措施，坚持以客户为中心，进一步提升公司经营范围内“获得电力”水平，结合《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）》（国家电网办〔2018〕

1028号)，研究并制订了《国网上海市电力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）》，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营商环境 提升供电服务水平两年行动计划 (2019—2020年)

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，全面落实党中央、国务院深化“放管服”改革和优化营商环境工作部署，切实践行“人民电业为人民”的企业宗旨，按照《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）》（国家电网办〔2018〕1028号），坚持以客户为中心，巩固公司2018年优化营商环境成果，推行公司持续优化电力营商环境“五降、五减”改革措施，进一步提升公司经营范围内“获得电力”水平。

二、工作目标

在认真评估公司“五省、五增”十大举措基础上，紧扣高质量发展主线，全面实行“五降、五减”改革新举措，利用两年时间，打造国际一流、卓越服务的电力营商环境，实现高压客户办电环节压减至4个，10千伏客户平均接电时间压减至60天以内，35千伏及以上客户压减至150天以内，客户办电成本进一步下降；低压小微企业办电环节压减至2个，平均接电时间压减至10天以内，公司承担小微企业客户电力接入所有费用；实现小微企业电力接入工程所需储备物资全覆盖且物资配送时间不超过3天；推行客户电力接入

工程建设限时制，10 千伏施工期限原则上不超过 30 天，小微企业客户不超过 5 天。户均停电次数（SAIFI）和户均停电时间（SAIDI）2019 年分别同比下降 3%，2020 年再下降 3%。世界银行“获得电力”指标排名稳步提升。

三、工作原则

（一）坚持目标引领。强化以客户为中心，对标国际最高标准和先进做法，以提升客户“获得电力”满意度为目标，精准发力，推动客户“获得电力”办电更省力、申请更省事、建设更省钱、接电更省时、用电更省心。

（二）坚持问题导向。强化问题意识，结合本市实际，聚焦环节、时间、成本、供电可靠性等关键要素，找准自身差距和短板，突出整治重点，精准施策，持续改进客户办电服务水平。

（三）坚持创新驱动。利用新理念、新方法、新技术驱动服务创新，从根本上推动服务方式变革、服务手段完善、服务流程优化，持续提升服务能力。

（四）坚持政企协同。抓住本市政府“放管服”改革契机，主动融入地方优化营商环境工作，推动上海政府出台更多支持政策，解决外线规划路由、证照办理、电价机制、掘路施工等外部环境制约。

四、具体措施

（一）推动客户办电更省力

预期成效：到 2020 年，通过压减环节、精简资料，推广线上办电、预约上门和业务代办服务，实现大中型企业客

户办电“最多跑一次”、小微企业客户办电“一次都不跑”。

1. 进一步压减与客户互动办电环节。充分利用政府“一网通办”、网上国网、园区对接等渠道，获取客户信息，主动沟通用户，提前开展工作，支撑客户电力接入各项服务。对大中型企业客户，合并 10 千伏客户现场勘查与供电方案答复环节，800 千伏安及以下客户受理后，开展现场勘查并答复客户供电方案；合并 10 千伏及以上客户外部工程施工与竣工检验环节，客户缴费后，组织供电配套工程施工，同步开展竣工检验；合并 10 千伏及以上客户合同签订与装表接电环节，装表接电时，同步完成合同和相关协议签定，取消非重要电力客户设计审查和中间检查环节，办电环节压减为“申请受理、现场勘查及供电方案答复、外部工程实施、装表接电”4 个环节；对不涉及外部工程的高压客户，办电环节压减为“申请受理，现场勘查及供电方案答复、装表接电”3 个环节。对小微企业客户，低压客户电力接入继续执行免收费政策，办电环节执行“申请受理、装表接电”2 个环节。2019 年 3 月底前，完成公司客户业扩报装指导意见修订和系统流程调整，并严格按照新流程执行。

2. 简化客户办电手续。进一步梳理客户办电所需材料，除法规明确要求客户必须提供的资料、证照外，无需客户额外提供其他证明材料。已有客户资料或资质证件尚在有效期内，不再要求客户提供。通过网上国网、“一网通办”上传资料的项目客户经理现场收资。2019 年 3 月底前，公司按照业务类型制订客户办电提交资料清单，并通过营业厅、网上

国网、“一网通办”等渠道向社会发布。

3. 推广线上全天候服务。全面推行“互联网+”营销服务，提供网上国网、95598 网站、“一网通办”等渠道，实现客户线上自助提交申请资料、查询业务进程和评价服务质量，减少客户往返营业厅次数。2019 年 3 月底前，公司完成统一线上服务平台推广，实现客户通过一个平台即可办理所有用电手续。

4. 提供预约上门服务。根据“掌上电力”手机 APP、95598 网站、网上国网、“一网通办”、园区对接等掌握的客户信息，主动对接并开展上门服务。对 10 千伏及以上大中型企业客户，推行联合服务模式，由客户经理与发展、运检、建设、调控中心、综合能源服务公司等专业人员组成“1+N”服务团队，提供从技术咨询到装表接电“一条龙”服务。对小微企业客户，客户正式申请受理后，一并考虑配套电网工程建设方案、物资需求清单和不停电作业方案，实现一次上门、一次送电。2019 年 3 月底前，各供电公司、客服中心完成试点，2020 年覆盖所有供电公司、客服中心。

5. 提供业务代办服务。对大中型企业客户，特别是市级及以上园区等大容量客户，按照客户需求，试点提供路径规划、证照办理，以及市场化售电、综合能源服务等业务代办服务。2019 年 6 月底前，公司落实试点项目并支持公司有关单位开展代办业务，2019 年底前制订相关业务办理细则，明确代办服务内容，进一步拓展服务范围。

（二）推动客户办电更省时

预期成效：到 2020 年，通过全环节限时办理，优化配套电网项目权限，推动政府部门简化证照审批手续，加快工程建设和业务办理速度，实现大中型企业客户、小微企业客户平均接电时间分别不超过 60 天和 10 天。

6. 实行业务限时办理。结合《国家能源局关于印发〈压缩用电报装时间实施方案〉的通知》（国能监管〔2017〕110 号）要求，通过公司业扩全流程管控平台，进一步加强对各环节监控。健全全流程监测、预警、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。2019 年 35 千伏及以上、10 千伏和小微企业低压客户平均接电时间分别控制在 160 天、70 天、15 天内，2020 年分别控制在 150 天、60 天、10 天内。

7. 提供前期咨询服务。全面推行申请容量 800 千伏安以上的高压客户和住宅配套项目前期咨询服务，对于暂不具备申请用电条件的各类园区客户、110 千伏及以上大客户，纳入重点项目储备库进行管理，超前掌握其用能规划、投产安排等信息，同步推送发展、运检、建设等部门，提前启动配套电网工程前期工作；指导客户合理确定内部用能方式、配电设施容量、选址和布局；跟踪客户项目进程，根据掌握的客户信息，营销部发起，提前开展并完成供电配套工程前期手续，待客户手续齐备、用电需求确定后，启动用电申请程序。2019 年 1 月起，各供电公司、客服中心全面开展大客户前期咨询服务。

8. 简化供电方案审批程序。对大中型企业客户，推行 800

千伏安及以下高压客户供电方案现场答复，800 千伏安以上高压客户供电方案网上会签或集中会审；对于接入电网受限项目，实行“先接入、后改造”或过渡方案接入，同步启动配电网升级改造工作。对小微企业客户，取消供电方案审批和答复，现场查勘时同步编制供电方案，并直接启动外部工程实施相关工作。2019 年 1 月起，各供电公司、客服中心全面实行低压供电方案免审批、高压供电方案网上会签或集中会审管理模式。

9. 加快配套电网工程建设。下放管理权限。按照国网公司要求，220 千伏和 110 千伏常规配套电网项目、35 千伏园区配套电网项目初设由公司建设部实施审批，10 千伏及以下常规项目由供电公司实施审批。动态调整业扩配套电网项目包规模，推行小微企业“按月打包建项”管理模式。加强物资供应保障。进一步扩大 35-220 千伏输变电工程物资协议库存采购范围，推行可研设计、设计施工以及设计施工物资一体化招标采购。推行供应商寄存、实物储备和协议库存相结合的物资供应模式，定额储备、按需领用、及时补充，实现小微企业接电工程储备物资全覆盖。实行业扩和业扩配套电网工程建设限时制。2019 年 1 月起，各供电公司全面推行工程建设限时制。

10. 推动政府优化证照审批流程。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；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。2019年6月底前，争取市政府出台优化证照审批管理办法。

11. 提高装表接电效率。对大中型企业客户，简化竣工验收内容，重点检查与电网相连接的设备、自动化装置、电能计量装置、谐波治理装置和多电源闭锁装置，取消对客户内部非涉网设备施工质量、运行规章制度、安全措施的检查；验收后一次性答复验收意见，验收合格立即送电。对小微企业客户，具备直接装表条件的，现场查勘时直接装表送电；涉及配套电网工程建设的，在工程完工当日装表送电。2019年1月起，各供电公司、客服中心全面推广执行。

（三）推动客户办电更省钱

预期成效：到2020年，通过延伸电网投资界面，优化供电方案，推行典型设计和通用物料，不断降低大中型企业客户平均办电成本，小微企业客户接入电网工程全免费。

12. 延伸电网投资界面。对大中型企业客户，公司承担电能替代、充换电设施和光伏等项目业扩工程投资，承担110千伏、220千伏业扩工程涉及的变电站间隔、开关站以及共建电力排管投资，取消收取临时接电容量费、负控终端、计量装置和电力排管占孔费，推动政府进一步规范绿化、路面赔偿费用，降低赔偿费用支出。对小微企业客户，继续延伸电网投资界面至客户电能计量表箱。2019年1月起，在各供电公司、客服中心全面推广执行。

13. 提高接入容量标准。全面开放电网资源，推广应用信息化辅助编制供电方案。对大中型企业客户，结合当地电

网承载能力，进一步研究优化接入容量标准。公布本地区可开放容量等电网资源信息，实行客户先到先得、就近接入。对小微企业客户，160 千瓦及以下客户全部采取低压接入方式。2019 年 3 月底前，公司出台新的高压客户接入容量标准并向社会公布。

14. 引导客户工程标准化建设。加强技术指导和咨询服务。提高业扩项目典型设计和标准设备使用率；免费提供开关站土建典型设计和工程造价咨询服务，免费提供 10 千伏受电工程典型设计、35 千伏及以上受电工程造价咨询服务，指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化设备；编制小微企业受电工程典型设计方案和工程造价参考手册，免费提供客户查询。2019 年 6 月底前，各供电公司、客服中心全面推广客户工程建设咨询服务。

15. 加大电力排管投资和建设。加强市（区）两级政府沟通，完善电力排管规划，健全道路建设计划信息互通；加大电力排管投资力度，根据道路建设计划，同步安排电力排管投资，避免道路重复开挖，不断降低电力排管建设费用。2019 年 6 月底前，公司修订电力排管投资和建设管理办法，各供电公司健全政府沟通机制，2019 年 6 月份起在各供电公司全面推广执行。

16. 帮助客户降低用电成本。持续深化“1+N”综合能源服务，对大中型企业客户，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。对小微企业客户，指导客户

优化用能方案，帮助其降低用电成本。2019年1月份各供电公司至少落实一个综合能源服务试点项目，6月底前开展试点。2020年1月份起，逐步扩大试点数量。

（四）推动客户用电更可靠

预期目标：到2020年，通过实施城市配电网供电可靠性提升工程和乡村电气化工程，构建合理网架结构，提高设备健康水平，优化配电网运行方式，提高设备健康水平，加快电网故障抢修速度，全面提升不停电作业能力。

17. 提升电网规划建设精准化管理水平。按照地方经济社会发展和用电需求变化，滚动调整公司配电网规划和建设方案，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，保障用户可靠供电。2019年起，公司持续加大智能电网建设，加快新一代配电自动化系统建设，全面完成架空线入地工程。2020年率先建成世界一流城市配电网。

18. 提升电网运行精益化管理水平。充分总结公司“进博会”保电经验，建设“智慧供电”模式。以智能配变终端设备应用为核心，建设面向未来的公司“云管边端”配电物联网，支撑配电网设备状态自我感知和运维智能精益管控。推进配电自动化系统实用化应用，开展配电自动化新一代主站云化改造。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。2020年，本市实现配电自动化有效全覆盖。

19. 提高电网故障抢修效率。开展配电网运行工况全景监测和故障智能研判，准确定位故障点，实时获取停电范围

及影响用户清单，并通过短信、网上国网、微信等渠道，向客户“点对点”主动推送故障停电、抢修进度和计划复电等信息。2019年1月起，公司优化网格化抢修驻点，深化应用移动抢修终端，开展故障主动抢修、停电信息精确推送；2019年6月底前，公司完成制定中断供电赔偿标准、流程并开发相关系统，实现停电时间自动记录、停电事件主动上报、损失认定和赔偿程序及时启动。

20. 全面推广“不停电”作业。加强与东京电力配网不停电作业技术合作，拓展复杂不停电作业项目应用，大力开展旁路作业和综合不停电作业法，专题研究不停电作业在架空线入地、绝缘化改造等大型工程中的应用，推广应用0.4千伏不停电作业，逐步取消涉及用户停电的计划检修，最大限度减少用户停电。2019年1月起，执行10千伏及以下停送电计划专项安排，实现不停电检修作业全覆盖。2020年业扩不停电接火率达到90%以上。

（五）推动客户办电服务更优质

预期成效：到2020年，通过推动政企信息共享，实行办电信息公开透明，健全客户意见征询、评价分析、完善提升闭环管控机制，推动办电服务水平持续提升、客户体验不断增强，实现办电服务更优质、客户更满意。

21. 推动与政府部门信息共享。打通公司营销系统与政府“一网通办”系统接口，通过“一网通办”自动获取客户营业执照、项目批文以及占掘路行政审批等客户办电信息，实现客户仅凭有效主体资格证明即可“一证办电”。2019年

3 月底前，公司完成与“一网通办”系统接口开发，着手开展“一证办电”试点，并逐步扩大试点范围，2020 年基本覆盖本市所有地区。

22. 实行办电信息透明公开。通过营业厅、网上国网、“一网通办”等线上线下渠道，公开电网资源、电费电价、服务流程、作业标准、承诺时限等信息并及时更新。畅通客户评价渠道，加强客服中心业扩意见征询，密切关注 12398 能源监管热线情况通报，及时掌握客户体验和诉求，推动各项措施落地。2019 年起，公司按照客户定制，实时推送业务办理进程信息。

23. 加强全过程闭环管控。将业扩、配套电网项目管理和工程建设全过程，纳入业扩全流程信息公开与实时管控平台进行管理。发挥供电服务指挥中心作用，加强对线上办电、业扩工程和配套电网工程建设等跨专业协同质量和工作效率的监督监控，对现场服务资源的调度指挥。注重客户体验，构建覆盖办电全环节的评价体系，开展电力客户、供电企业、第三方机构等多维度评价，推动办电服务水平持续完善提升。2019 年起，公司全面实行服务资源在线调度、业务办理过程管控，及时响应客户需求。公司常态开展“获得电力”营商环境评价，定期发布评价报告。

24. 营造良好用电服务氛围。广泛开展全员业务培训，树立“全员营销”服务理念。加强与各级政府、新闻媒体、社会公众的沟通联系，通过新闻发布会、官方网站、网络媒体等形式渠道，主动宣传公司优化电力营商环境的典型做法，

积极营造良好外部氛围。2019年3月底，公司建立宣传与培训常态化管理机制，常态开展宣传与培训，确保各项措施宣传到位、培训到位。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各单位要高度重视，将优化电力营商环境纳入“一把手”工程，成立专项工作组，常态化推进优化营商环境各项工作，以客户为中心、市场为导向，健全“营销一口对外”的各专业协同联动机制，推动业扩报装提质提效，同时，要积极探索、大胆创新，整合资源、优化组织、再造流程。

（二）落实工作责任。各单位要根据行动方案，细化具体措施，明确重点任务、责任人和完成时间。要进一步学习借鉴兄弟单位先进经验，继续创新服务，持续巩固提升小微企业“获得电力”服务成效和指标排名。公司相关部门要积极指导下属单位细化实施方案，并做好权限优化、系统调整等工作。

（三）加强督导检查。公司各部门要做好过程管控和跟踪督办，重点检查下发文件执行情况。公司客服中心要加强客户意见征询，重点关注客户感受度，以及系统外流转等问题。各单位要建立例会制度，跟踪项目进展，及时协调解决优化营商环境过程中的困难问题，做好服务质效的分析与管控。

