

国家电网公司部门文件

营销营业〔2018〕6号

国网营销部关于进一步优化 办电服务模式确保世界银行“获得电力” 指标排名实现大幅提升的通知

国网北京市电力公司,国网上海市电力公司,国家电网公司客户服务中心:

为深入贯彻落实党的十九大和中央经济工作会议精神,进一步改善我国营商环境,请你单位在全面落实《国家能源局关于压缩用电报装时间实施方案的通知》(国能监管〔2017〕110号)的基础上,进一步解放思想,精简程序环节,加快接电速度,降低客户工程造价,提高供电可靠性,力争我国在世界银行“获得电力”指标中的排名持续提升,确保2018年进入前60位、2019年进入前50位。现将有关要求通知如下。

一、目前存在的主要问题

世界银行 2017 年发布的《全球营商环境报告》显示，在 190 个经济体中，我国“获得电力”指标排名第 98 位，与世界先进水平仍存在较大差距：一是程序环节数偏多。全球平均 5.11 个环节，先进经济体一般 3-4 个，我国 5.5 个环节（北京 6 个、上海 5 个），排名 127 位；二是从提交申请到完成接电时间较长。全球平均 91.74 天，排名前十位经济体平均 38.1 天，我国 143.2 天（北京 141 天、上海 145 天），排名 168 位；三是接电费用成本占人均国民收入比重过高，排名前十位经济体平均 32.1%，我国 356%（北京 355.8%、上海 356.2%），排名 97 位；四是供电可靠性失分，世界先进水平基本满分（8 分），我国 6 分（北京、上海均 6 分），排名 58 位。

二、目标措施

1. **精简明晰环节。**合并现场勘查与供电方案答复环节、工程施工与竣工检验环节，高压客户压缩为“申请受理”、“供电方案答复”、“外部工程施工”、“装表接电”4 个环节；低压客户压缩为“申请受理”、“外部工程施工”、“装表接电”3 个环节，现场具备直接装表条件的，“申请受理”、“装表接电”2 个环节即可接电。调整“一证受理”模式，指导客户在其内部配电设施容量、选址、布局、规划许可等手续齐备后，再正式提交用电申请。推动与政府部门信息共享，自动获取营业执照、环境评估、土地、规划许可等证照批复。

2. 实现工程建设提速。对于配套电网工程以及集体企业承揽的客户工程，根据线路类型（架空、电缆）、施工方式（直埋、管沟）等不同施工场景，明确工程建设时限，实行工程建设限时制和契约服务，按照客户意向接电时间，倒排工期，加快工程建设速度，确保客户及时接入电网。推行典型设计和标准化物料，争取政府部门在掘路等方面授权，加快建设速度。

3. 降低客户办电成本。对于申请容量在 140 千伏安及以下的业扩项目，原则上实行低压接入。公开电网可用容量、电缆管沟等电网资源信息，优化供电方案，实现客户就近接入、先到先得。发挥电网公司技术优势，编制分电压等级客户工程典型设计，提供客户自行选择、免费使用。对于委托供电企业建设的客户工程，严格按照国家规定的定额标准或者工程设计收费，严控工程造价。

4. 提高供电可靠性。开展计划停电、故障停电到户预判分析，通过手机 APP、短信等线上渠道，主动告知客户停电原因、预计送电时间等信息，实现到户通知和主动抢修。加强预安排停电管理，统筹输配电线路、台区工作，合理制定停电计划并严格执行，大范围应用不停电作业，减少重复停电。实施配电网改造，优化配电网结构，提高环网比例，利用自动重合闸、运行方式调整等技术手段，提高供电可靠性水平，争取供电可靠性指标得 7 分。

5. 推进信息公开透明。加强政策宣传，完善业务办理告知书，通过营业厅、手机 APP、网站等渠道，以及召开新闻发布会等多种形式，公开精简后的手续流程、业务办理时限、工程建设期限

和工作要求，特别说明在配套电网工程和集体企业承揽的客户外部工程完工后，即具备接电条件，明确客户内部工程具备条件并提出并网要求后的接电期限。公开电网资源信息，原则上 10 千伏及以下电网对客户无条件放开接入。统一检查验收标准，实行协同部门联合作业、一次验收。

6. 强化过程管控和审计监督。全面推行线上办电，依托信息系统技术手段，强化过程管控，确保线上办电率 100%。发挥国网客服中心 95598 热线电话监督作用，在全过程各环节进行回访，密切跟踪客户诉求和反映问题；完善“掌上电力”手机 APP 等线上渠道功能，由客户自行催办工作进度和实时评价服务质量，加强过程管控。加强对集体企业承揽客户工程合规合法性的审计监察。

7. 加强沟通汇报和协调指导。做好与地方政府、世行专家的沟通联络，主动汇报服务举措和工作进展，安排专人主动对接电力客户、设计单位、施工企业等相关方，做到“一对一”沟通，宣传电网企业新举措，讲解世行调查问卷的内容及填报方法。组织科研院所密切跟踪世行工作动态，研究“获得电力”评价方法，以及其他经济体先进做法。

三、有关要求

1. 要高度重视，统筹协调推进。国网北京、上海电力要成立公司领导任组长，发展、财务、运检、营销、物资、监察、调度等部门参加的领导小组，负责制订“获得电力”指标提升工作方

案，指导和统筹协调基层单位做好“获得电力”提升工作。各区供电公司成立工作小组，具体负责分解工作任务，明确责任人，确保“获得电力”指标提升各项措施执行到位。

2.要结合实际，制订针对措施。国网北京、上海电力营销部门牵头，相关部门配合，结合地方实际，组织制订“获得电力”指标提升的工作方案、具体措施和里程碑计划，明确责任部门、重点任务、预期目标、时间节点和工作要求，确保各项任务分解到每周，责任落实到个人。通过召开新闻发布会等方式，加强政策宣传引导，务必于1月底前完成作业流程调整、办法细则和告知书修改，以及员工培训和对外宣传等工作。请你单位于2018年1月20日前报送具体工作方案和里程碑计划。

3.要强化管控，确保指标提升。请你单位密切跟踪市县公司工作进展，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，并建立信息月度报送机制（见附件），于每月末28日前上报工作进展情况，重大事项第一时间报送。总部营销部将会同相关部门对你单位开展不定期现场督察。

联系人：何宝灵，66597280,baoling-he@sgcc.com.cn

附件：“获得电力”提升专报模板

国网营销部

2018年1月15日

（此件发至收文单位本部）

“获得电力”提升专报模板

国网 XX 电力公司

2017 年 X 月 X 日

一、工作目标

描述 2018 年“获得电力”指标提升，以及后续目标任务，包括指标排名提升位次，以及压缩程序环节、加快办电速度、降低客户费用成本、供电可靠性指标等目标任务，要求量化数据。

二、进展情况

描述提升“获得电力”指标相关工作开展情况及取得成效，包括相关措施制订及执行情况，与地方政府、世界银行、施工企业等相关方沟通协调情况。

三、存在问题、建议

四、下一步措施

