

国网浙江省电力公司优化电力营商环境 实施“阳光业扩”服务工作十项举措

为全面贯彻落实中央、国务院及国家电网公司关于优化电力营商环境的决策部署，进一步优化我省电力营商环境，公司对照世界银行和国家发改委营商环境评价指标体系，借鉴北京、上海等世行参评城市的实践，结合实际情况，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革部署，自觉践行“干在实处永无止境，走在前列要谋新篇，勇立潮头方显担当”的新期望，全面落实毛伟明董事长“持之以恒优化企业发展环境”指示精神，坚持公司职代会“一个聚焦、两条主线、三个着力”工作思路，以更有力量举措在更大范围内进行更深层次改革创新，持续提升电力营商环境，争当全国电力营商环境领跑者。

二、基本原则

1.客户导向、服务至上。聚焦服务便利、信息公开、接电时间、工程造价等客户关注事项，运用互联网、移动作业等手段，持续改进客户办电服务水平。

2.创新服务、信息共享。充分利用公司信息化建设成果，贯通各专业系统数据信息资源，强化报装需求、电网资源等信息跨部门、跨层级互通和协同共享，最大程度利企便民。

3.高效快捷、限时办理。对外与客户签订服务契约，约定配套电网工程投产时间与双方责任界面，对内健全协同环节责任分工和时限管控机制，实现客户按时接电、尽早用电。

4.强化监督、齐抓共管。充分发挥内部明查暗访、审计监察、党建巡视等监督职能，有效借助外部政府监管、客户评价、社会监督等作用，推动“阳光业扩”服务各项举措有效落地。

三、工作目标

打造“国内领跑、国际领先”的“获得电力”浙江样板。

——10千伏及以上大中型企业客户全流程平均接电时间压缩至50天以内；低压小微企业客户全流程平均接电时间压缩至10天以内。

——10(20)千伏普通高压客户办电环节压减至4个(有条件的压减至3个)，低压小微企业客户压减至2个。

——全面提升供电可靠性，实现城网年户均停电时间在1.5小时/户以内、农网年户均停电时间在3.8小时/户以内。

——全面推行“阳光业扩”，提高办电透明度和便捷度。

四、工作举措

(一) 进一步优化业扩项目投资策略

1.优化业扩配套电网投资界面。聚焦客户获得感，优化业扩配套投资策略。一是确需延伸电网投资界面的35千伏及以上用电客户，相应配套项目由地市公司报省公司发展部，经审批同意后实施。二是10(20)千伏园区(含小微园区)客户电气投资到红线；推动地方政府出台支持电网投资

相关政策，鼓励各方共同投资客户外线工程，分区域有序分批实现 10(20)千伏工商农企业客户电气投资到红线，切实降低客户办电成本。三是低压小微企业客户实现投资到表计，表箱由公司出资，产权分界点电源侧涉及的电缆管沟等土建投资由公司负责。四是杭州、宁波全地区，其他设区市主城区用电设备容量在 160 千瓦及以下的永久用电客户原则上采取低压方式接入电网；其他区域用电设备容量在 100 千瓦及以下的永久用电客户原则上采取低压方式接入电网。

(二) 进一步保障办电信息公开透明

1.对内公开电网可用资源信息。基于客户服务业务中台和电网资源业务中台实现与“网上国网”、营销系统、“网上电网”等系统的信息互动，深化对电网数据和业务数据的综合处理，并为各业务系统、移动作业终端应用提供共享数据服务。规范电网可用资源信息发布，动态更新变电站、环网站(室)空余出线间隔，实时获取已取消及变更的供电方案引起接入点变化等信息，综合计算基于变电站主变、公用线路、公用配变承载能力的可开放容量，实现可开放电网资源的真实有效、及时准确。实现储备客户用电需求信息发布，统筹考虑客户用电容量需求与当地电网网架结构情况，系统评估客户接入带来的供电能力影响，提前谋划配网布局和建设规划，确保电网可用资源可算可控。

2.对外公开办电服务信息。通过“网上国网”、“浙里办”、微信公众号、营业厅等线上线下渠道，公开国家电网公司新的“十项承诺”及“十个不准”、收费项目及标准、

服务规范等信息。根据客户办电需求和公司信息公开规定，依客户申请提供所在供电区域内电网可开放容量、电力管廊通道、电网规划等特定信息。根据客户类别，点对点推送相关政策信息，提升客户服务体验感和获得感。通过“网上国网”向社会公布“浙江省电力客户受电工程市场信息与监管系统”网址，方便客户查询有资质的设计、供货和施工企业。

3.确保交互过程信息透明可留痕。将“办电e助手”功能植入“网上国网”，推行客户经理与客户线上交流互动，确保客户真实意愿可记录、过程留痕可追溯。增加设计文件受理、中间检查受理、竣工报验等环节线上申请交互功能，客户经理可根据客户上传的申请资料和现场照片进行设计文件审核和中间检查及竣工验收的初验工作，并在线推送审核和初验结果。完善“网上国网”客户在线评价功能，客户可全过程对客户经理、设计施工单位的服务质量等内容进行打分评价。

（三）进一步强化营配调专业协同

1.加强营配调前端业务融合。依托全能型供电所和低压城区网格化综合服务体系建设，整合业扩报装、市场拓展、用电检查、设备运维、抢修等低压现场业务，实现营配服务资源统一调度，打通客户服务“最后一百米”，促进电力营商环境工作再提升。

2.深化营配调大后台建设。扎实推进供电服务指挥中心建设工作，整合营配调资源，实现客户报修、咨询、线上办电业务等统一受理，现场服务统一预约。发挥供电服务指挥

中心预警管控作用，形成“事前监控预警、事中实时管控、事后跟踪评价”的闭环管理机制。

3.着力提升营配调数据质量。结合配变计划（临时）检修安排和配变故障停电，按照“逢停必校”的原则，依托采集系统自动开展“户-变”、“变-线”关系技术校核，促进营配调数据质量稳步提升。以最小单元停电分析到户为标准完成供电服务指挥系统功能改造，支撑停电影响范围精准分析，实现客户停电信息差异化发送。

（四）进一步深化政电联动和资源共享

1.强化政府政策支持。推动政府出台获得电力支持性政策，建立政电联合的用电监察执法机制，落实涉及电网规划建设、政策处理、用电报装、涉电行政审批等工作的保障政策，形成提升电力营商环境工作合力。

2.深化社会化服务资源共享。主动融入各级政府优化营商环境工作，在浙江政务网、“浙里办”等平台上线办电业务，进一步拓展客户线上办电渠道。积极入驻各级行政服务中心，开展与各类公共服务行业、金融机构及其他社会化服务网点的合作，有效拓宽服务渠道、共享客户资源，实现多方共赢。

3.主动融入政府数字化转型工作。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，动态精准触发业扩项目储备流程，储备常规业扩配套项目，适度超前业扩配套建设，提前具备接入条件。用户办理临时用电申请时，同步开展正式供电方案与配套工程

方案编制。全面推广电力接入项目行政联合审批平台，实现政府部门在线并行审批、限时办结。进一步深化政府电子证照应用，推动系统直接调用，扩大资料共享范围。

（五）扎实推进业扩配套电网项目“放管服”工作

1. 优化业扩配套电网项目管理权限。进一步深化放管服，对于 10（20）千伏及以下新增业扩配套电网项目，按照“先实施、后备案”要求，由市公司在年度投资计划额度内，先行调整项目、ERP 建项实施，再履行备案程序，对已无项目调整空间的新增业扩配套项目，报省公司审核同意后增补投资额度。下放 35-110 千伏业扩配套电网项目可研批复权限至地市公司，试点开展可研设计一体化和设计施工总承包模式，同步将 ERP、规划计划、PMS 等系统权限下放至地市公司。

（六）进一步强化业扩配套工程全过程管理

1. 加强业扩配套工程物资保障。一是建立健全实物储备清单。需求部门提前制定业扩配套工程物资实物储备清单，根据需求预测清单品类、数量。物资部门统计、反馈实物储备的周转率，需求部门优化实物储备清单，使实物储备真正发挥业扩配套工程物资保障作用。二是完善业扩物资补库调配机制。物资部门负责根据实物储备清单及时储备、补库和调配相关物资，公开储备物资明细。发挥仓储配送和标准装配支撑作用，优化物资实物储备库布点，及时补充物资品类和数量，实行区域内、跨区域动态调配，确保储备物资 3 个工作日内配送到现场。三是优化定制类物资采购流程，推行

设计、施工框架招标，拓宽定制类物料的采购渠道，科学确定采购方式，缩短采购流程。

2.加强业扩配套工程施工管理。对小微企业，推行一岗制作业模式，整合低压配套工程施工、表箱及表计安装等现场作业，采用“服务预约制、限期办结制”，科学安排施工力量，实现现场服务更方便更快捷。对大中型企业，前移建设关口，结合客户意向接电时间和电网工程合理工期，与客户商定配套电网工程完成时间和双方责任界面，签订服务契约并严格执行。建立业扩配套工程里程碑计划，优化审批流程，可研和初设“随到随审”，实现配套工程“快批复、早立项”。

3.提升业扩接电及时性。一是全面开展业扩不停电作业。进一步扩大中低压带电作业范围，提高不停电作业比例，推动不停电作业向全地形、全天候拓展，2020年不停电作业示范区覆盖城市核心区，业扩项目不停电作业化率达到90%以上。二是优化业扩接入计划安排。根据客户意向接电时间安排业扩接电需求计划，统筹纳入配网月度检修计划管理，按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，优先安排业扩项目停送电计划，非停电接电需求“随报随排”。业扩接入引起的停电时户数经审批后不列入考核。加快调度命名及保护定值审核，加快供用电合同与并网调度协议签订，实现工程完工即投产。

（七）进一步推动受电工程市场规范有序

1.提升客户受电工程市场透明度。公布客户受电工程典

型设计和典型造价，为客户测算投资成本提供参考，实现市场价格信息公开透明。推动政府出台客户受电工程建设标准，保障客户安全用电，降低客户办电成本。

2.加强客户受电工程无差别管理。供电企业无偿提供客户受电工程信息接入平台，推动客户受电工程的设计、施工、供货单位明确受电工程建设里程碑计划，实时向平台推送设计、施工、供货等各节点信息，及时响应客户需求，支撑设计、施工、供货企业更好地为客户服务，共同打造最优营商环境。建立客户受电工程“好差评”体系，由客户对承揽客户受电工程的设计、施工、供货单位的时长、质量以及服务态度等进行评价，并通过政府网站等平台公布评价结果。

（八）大力推广应用“大云物移智链”新技术

1.打造“阳光业扩一站通”服务平台。应用典型供电方案、典型设计、典型造价、标准物料、现场收资信息，实现后台自动生成供电方案、电网配套工程设计图纸、物料清单和其他技经资料，线上流转审核。支持客户经理通过移动作业终端在现场向客户答复供电方案，展示受电工程概貌，提供造价、设计、施工和物资供应方面的咨询服务。

2.升级“阳光业扩”全流程管控平台。完善管控平台功能，外部自动对接政府在线审批系统 3.0，内部对接电网资源业务中台，从电网资源业务中台获取涉及业扩及相关配套流程各环节时间节点数据，实现业扩项目从储备至通电的业扩全流程管控。

3.推行办电服务“都不跑”。全面推广“网上国网”，

实现客户办电服务线上化，坚决杜绝线下压单等行为。应用“区块链+合同存证”技术，实现供用电合同及并网调度协议的线上签订。开发应用电子增值税专用发票、集团户及市场化客户线上办电等业务功能，适应多种客户的便利化需求。

（九）全面强化考核评价力度

1.开展电力营商环境评价。建立健全公司营商环境评价体系，将营商环境指标评价结果纳入各单位绩效考核、同业对标。做好世界银行、国家发改委等各级营商环境检查机构的评价准备工作。各级监测部门开展监控评价，省营销服务中心（计量中心）按月开展客户意见跟踪和现场检查，加强评价检查结果的通报考核。

2.完善监察审计机制。加强业扩工程审计、业扩报装全过程廉政风险防范和“小微权力”监督。开展营商环境“互联网+智慧监督”专项活动，聚焦业扩领域小微权力廉洁风险，坚决杜绝业扩“三指定”、乱收费等不规范行为，进一步将监督挺在前面。开展专项检查，落实全方位群众监督，对各专业工作落实情况建立常态化专项督察机制。将“阳光业扩”服务工作内容与“不忘初心，牢记使命”深化主题教育成果应用、“抓整改、除积弊、转作风、为人民”专项行动相结合，确保与主题教育专项整治和整改落实工作同部署、同落实、同评价。

（十）着力打造高素质人才队伍

1.加强人才队伍培养选拔。通过集中培训、岗位锻炼等

方式，加快市场化人才培养，重点培养商务洽谈、技术服务和综合服务的能力，打造一支忠诚企业、担当实干、廉洁自律的高素质客户经理团队。完善客户经理分级管理，修订客户经理评聘办法，建立以业绩为导向的考核评价机制，提高优秀客户经理薪酬待遇，优先纳入人才发展通道。

五、工作要求

（一）加强组织领导。各单位、各部门要提高思想认识，做到全局一盘棋、上下一条心。要在公司提升营商环境专项工作领导小组的统筹部署下，抓好各项工作落地。将优化电力营商环境纳入“一把手”工程，主要领导亲自挂帅，成立专项工作组。参照公司“阳光业扩”服务工作十项举措，进一步明确、细化本单位措施，结合实际制定落地方案，全力推进优化营商环境各项工作。

（二）加强统筹协调。各单位、各部门要强化责任担当，围绕工作目标和任务，加强工作对接和业务协调，深化创新创效，优化现有管理体系和业务流程。要全力推动专业融合，着力打破信息孤岛，推进数据融通共享，实现营配末端业务融合。各单位、各部门要及时研究解决推进过程中的问题，落实责任，确保各项举措有效落地。

（三）加强培训宣贯。各单位、各部门要积极宣贯公司“阳光业扩”服务工作内容与国网公司新的“十项承诺”及“十个不准”。各相关部门要根据职责分工层层组织开展专项培训。各基层单位要以部门、科室、班组为单位开展集中学习，确保每个一线工作人员知晓掌握。

（四）加强宣传推广。各单位要加强与各级政府、新闻媒体、社会公众的沟通联系，主动宣传公司优化电力营商环境的典型做法及取得的工作成效，在条件成熟时，通过举办新闻发布会等形式进行发布，积极营造良好外部氛围，让广大客户充分感知“获得电力”水平的持续提升。

（五）加强监督考评。各单位要加强行风建设。建立优化电力营商环境自查自纠工作机制，加强业扩廉洁风险防控，密切跟踪优化营商环境政策落实执行情况。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，迅速组织调查核实、分析原因、认真整改。