

国网三门峡供电公司文件

三电〔2020〕246号

国网三门峡供电公司关于 印发《优化用电报装流程 持续提升“获得电力” 水平升级方案》的通知

公司管各单位：

为深入贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，全面落实《优化营商环境条例》，严格执行《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）、《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号），依据国家电网公司全面提升“获得

电力”服务水平九项举措，积极落实“三省”“三零”服务，实现三门峡市“获得电力”指标评价持续提升，进一步优化三门峡市电力营商环境，结合公司工作实际，研究制定了《国网三门峡供电公司优化营商环境提升“获得电力”指标工作方案》，经公司总经理办公会审议通过，现予以印发，请认真遵照执行。

附件：国网三门峡供电公司优化用电报装流程持续提升“获得电力”水平升级方案

国网河南省电力公司三门峡供电公司

2020年12月31日



优化用电报装流程 持续提升“获得电力”水平升级方案

国网三门峡供电公司

二〇二〇年十二月

目录

一、工作思路和目标.....	- 2 -
二、组织机构及工作职责.....	- 3 -
三、主要工作.....	- 4 -
(一) 压减办电环节.....	- 4 -
1. 精简办电业务证件.....	- 4 -
2. 推广线上办电模式.....	- 5 -
3. 创新配套项目储备.....	- 6 -
(二) 提高办电效率.....	- 8 -
1. 强化业务限时办理.....	- 8 -
2. 规范供电方案答复.....	- 9 -
3. 优化配套工程管理模式.....	- 10 -
4. 停送电计划分级管理.....	- 11 -
5. 推动内外部高效联动.....	- 12 -
6. 压缩行政审批时长.....	- 13 -
(三) 降低办电成本.....	- 14 -
1. 明确业扩投资界面.....	- 14 -
2. 明确办电零服务费.....	- 16 -
3. 减少客户工程投资.....	- 16 -
4. 规范产业单位市场行为.....	- 16 -
(四) 提高供电可靠性.....	- 17 -
1. 建设坚强智能配电网.....	- 17 -
2. 推广智能抢修模式.....	- 17 -
3. 提升不停电作业能力.....	- 18 -
(五) 公开办电信息.....	- 18 -
(六) 健全监督评价机制.....	- 19 -
1. 全面治理线下流转.....	- 19 -
2. 构建全面评价体系.....	- 19 -
3. 实行市场化激励策略.....	- 20 -
4. 强化评价结果应用.....	- 21 -
四、工作要求.....	- 21 -
(一) 狠抓责任落实.....	- 21 -
(二) 树立红线意识.....	- 21 -
(三) 加大宣传力度.....	- 22 -
(四) 强化督导考核.....	- 22 -
附件 1: 用电报装申请资料清单.....	- 24 -
附件 2: 用电报装归档资料清单.....	- 25 -
附件 3: “获得电力”水平升级方案里程碑计划.....	- 26 -
附件 4: 国网河南省电力公司三门峡供电公司办电全业务全流程全环节时限指引.....	- 29 -

一、工作思路和目标

工作思路：落实《优化营商环境条例》，贯彻国家电网公司全面提升“获得电力”服务水平九项举措。围绕“办电更省时、更省心、更省钱；服务更便捷、更透明、更温馨；用电更经济、更可靠、更安全”。通过深化用电报装改革，优化用电报装流程，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，全面提升公司“获得电力”服务水平。

工作目标

总体目标：通过该方案实施，切实提升三门峡市“获得电力”服务水平，力争使三门峡“获得电力”指标进入全省前六，在市直部门排名进入前三。

具体目标：办电方面：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，执行低压接入的个体工商户和小微企业在 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、充换电设施和配网主网架建设较为完善的市本级及市辖区的全量 10kV 客户等四类投资至客户规划红线；四是

为高压客户用电报装提供省时、省心、省钱“三省”¹服务，为低压居民、执行低压接入的个体工商户和小微企业客户提供零上门、零审批、零投资“三零”²服务，公司将投资界面延伸至低压居民、执行低压接入的个体工商户和小微企业客户规划红线。

用电方面：2021年底前，将三门峡地区的中心区、市区、城镇、农村地区客户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内；

服务方面：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、组织机构及工作职责

（一）成立领导小组

组 长：刘广袤 潘 龙

副组长：高 亮 牛中宏 武永伟 葛 群 李 尊

李新平 南春雷

成 员：发展部、营销部、运检部、财务部、纪委办公室、建设部、物资部、互联网部、配网部、调度控制中心、供电服务指挥中心、营销支持中心、计量中心、经研所、城区供电公司、

¹**省力：**是指推广“互联网+”线上办电服务，推动政企办电信息互联互通，供电企业直接获取用户办电所需证照信息，客户在线提交用电申请、查询业务办理进程、评价服务质量，实现“最多跑一次”。**省时：**是指地方政府有关部门简化电力接入工程审批程序、压减审批时限；供电企业实行业务办理限时制，加快办理速度，确保及时接电。**省钱：**是指供电企业优化供电方案，实行就近就便接入电网，降低办电成本。

²**零上门：**是指实行线上用电报装服务，客户可以在线提出用电需求，签订电子合同，供电企业委派专人上门服务，客户无需往返营业厅，用电报装“一次都不跑”。**零审批：**是指供电企业精简办电资料，一次性收取所有材料，代替客户办理电力接入外线工程审批手续，地方政府有关部门优化审批服务，实现一窗受理、并行操作、限时办结。**零投资：**是指供电企业将投资界面延伸至客户红线，计量装置及以上工程由供电企业投资建设。

城郊供电公司、灵宝供电公司、陕州供电公司、卢氏供电公司、
渑池供电公司主要负责人。

主要职责：统筹推进电力营商环境优化提升工作，指导优化
营商环境办公室开展工作，研究决策工作推动过程中的重大问题，
评价考核各单位工作开展成效。

（二）设立优化营商环境办公室

办公室主任：卢章磊

副主任：王春雷

成 员：领导小组成员单位负责营商环境工作负责人

主要职责：优化营商环境办公室设在营销部。负责落实领导
小组做出的决策部署，建立月度例会制度，安排布置公司营商环
境重大工作事项，研究具体落实工作举措，协调解决营商环境评
价、用电报装跨部门、跨专业重大问题，负责指导县公司开展营
商环境提升工作，定期向领导小组汇报工作开展情况。

三、主要工作

通过落实压减办电环节、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、健全监督评价机制等六大方面十
九项具体措施，全面提升公司“获得电力”服务水平。

（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）），不再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，各单位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。

普通营业厅办电实行“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客户，引导客户使用线上渠道预约办电。**具备“刷脸”办电条件的营业厅，**实行“零证办电”，已完成实名认证的客户可通过“刷脸”办电实现“办电证照免提报”。

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“网上国网”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。

责任部门（单位）：营销部、供电服务指挥中心、供电公司

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”实时向客户传递系统数据，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”。**实现证照信息全面贯通。**与市、县大数据中心共享身份信息 and 电子证照信息，双线并轨运行，实现客户办电资料免提报，实名认证客户免提供办电证照，实现“刷脸”办电。继续加强与房屋管理部门的协作，确保“房产+用电”联合过户、一次办理渠道持续通畅。

责任部门（单位）：营销部、供电服务指挥中心、供电公司

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”。

责任部门（单位）：营销部、发展部、运检部、供电服务指挥中心、县供电公司

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，低压居民、执行低压接入的个体工商户和小微企业客户压减为“用电申请、装表送电”2个；执行低压接入的个体工商户和小微企业客户通过工商信息推送“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“供电方案答复、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。

责任单位：营销部、运检部、发展部、调控中心

（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，执行低压接入的个体工商户和小微企业不超过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（见附件4：《国网河南省电力公司业扩报装全流程环节和时限指引》）。

责任单位：营销部、运检部、发展部

2. 规范供电方案答复

电网资源信息公开。依托电网资源业务中台，贯通营销、运维、调度等专业系统，集中维护和管理电网侧、客户侧电网拓扑、资源、资产、图形等信息，实现“数据一个源”、“电网一张图”、“业务一条线”。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。

责任部门（单位）：营销部、运检部、调控中心、配网部、发展部、县供电公司

供电方案自动出具线上答复。遵循“先接入、后改造”、“就近接入”的原则，发挥全业务数据中心电网资源汇集作用，400伏以下低压报装取消供电方案答复环节，通过“阳光业扩一站通平台”自动生成供电方案。建立10千伏高压报装数据计算模型，自动分析电网可用资源，直接出具供电方案。纳入电网受限负面清单或无法自动出具供电方案的，可通过“阳光业扩一站通平台”发起专业联动出具供电方案。开发电子供电方案答复模块，推行供电方案电子化，客户经理可通过微信公众号、“网上国网”APP等移动终端线上渠道直接答复供电方案，并实现供电方案向客户“线上推送”。

责任部门（单位）：营销部、运检部、配网部、发展部、供电服务指挥中心、县供电公司

3. 优化配套工程管理模式

规范业扩配套工程管理。业扩配套项目一般通过公司年度综合计划解决。对于110千伏、220千伏的紧急业扩配套项目，实行应急增补方式，按照国家电网公司计划外新增业扩配套项目“绿色通道”流程备案实施；对于10千伏、35千伏的紧急业扩配套项目，通过业扩“项目包”解决，400伏零星业扩配套工程所需资金纳入公司年度成本计划，市县供电公司按要求列支，实行“低压抢修领料”模式，按需领用。紧急业扩配套项目一般是指上年度不可预测（原则上客户自报装申请到需要用电的时间不超3个月的项目，超过3个月的项目纳入各单位综合计划）、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。**实行配套工程线上管控。**进一步优化配套管理机制，依托“阳光业扩一站通平台”开发业扩配套工程管控模块，同步建立业扩配套工程项目储备、实施一体化全过程管控线上平台，结合“豫电助手”APP、营销系统及供电服务指挥平台工单时限预警功能，开展业扩配套工程全过程线上管控，包括各专业实施的不同电压等级的新建及改造工程。**配套物资可视化管理。**业扩“项目包”物资实行实物定额储备，遵循“效率、效益优先”工作原则，业扩配套工程物资从项目立项至结算支付全流程独立管理，简化流程环节，加快实物流转，实行“按季定额、分级储备、调补结合、调整修正”，实现物资“随需随领”。编制典型设计和标准化物料清单，依托业扩配套工程管理模块，实现全景展示业扩类物资的库存及供货信

息，信息包括物资名称、状态、型号、数量、存储点、生产供货订单进度信息等，信息向相关项目经理、设计人员、施工人员等开放，方便提前获取库存及供货信息，确保设计、施工安排精准高效。**建立业扩 1+1 双经理制。**建立网格化客户经理与配套工程项目经理 1+1 双经理制，深化营配业务融合，提高现场作业效率及工作成效，确保业扩报装“一办到底”基本原则全面落实。**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。对于 110 千伏及以上紧急业扩配套项目，按照大中型基建工程管理要求执行，实行“领导挂牌督办”制。

配套工程建设时限表

低压		10 千伏					35 千伏			110 千伏		
非个体工商户和小微企业	个体工商户和小微企业	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

责任部门（单位）：发展部、营销部、物资部、财务部、配网部、供电服务指挥中心、县供电公司

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 千伏报装接电纳入双周停（送）电计划管理，10 千伏及以下不涉及其他客户停电的业扩报装工程，营销部门在接到报装客户送电验收申请后，同步将预计送电时间报送调度部门，调度部门纳入日停（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客户用电项目停（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。

责任部门（单位）：调控中心、运检部、营销部、供电公司

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，运检部、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。**实施系统融合贯通。**推动各专业系统互联互通、资源数据共享共用，改变传统业扩流程由不同系统各自发起、独立审核、按需维护、数据异步的线下离散状况，按照信息融合共享、业务流程驱动的工作思路，固化业扩报装各专业工作职责，实现业扩报装业务全过程、全环节、全要素线上流转，以工单驱动各部门各岗位履职尽责、限时办结助力部门间高效协同，实现业扩业务流、信息流的高效流转，大幅提高业扩报装业务效率。

责任部门（单位）：营销部、互联网部、发展部、建设部、配网部、运检部、物资部、调控中心、供电服务指挥中心、供电公司

6. 压缩行政审批时长

联合市住建局、城管局、公安局及自然资源局等部门，在《三门峡市关于落实持续优化电力营商环境 提升客户“获得电力”满意度的通知》（三发改运行〔2019〕307号）文件基础上，继续优化行政审批政策。实现高压用电在200米（含）以内和全量低压用电的外线工程免审批，实行承诺备案制，实现即时办理；高压用电在200米以上的外线工程推行并联审批，实行网上办理。工程涉及到的掘路施工、电力管廊建设等市政类审批和破绿许可等城市绿地、树木审批进一步压缩行政许可时长，提高电力

接入工程行政审批效率，总时长不超过 3 个工作日。

责任部门：营销部

（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和配网主网架建设较为完善的市本级及市辖区的全量 10kV 客户**等四类高压客户、执行低压接入的**个体工商户和小微企业客户**等两类客户，公司投资至客户规划红线。市本级及市辖区以外，根据现场情况评估，符合城乡电网建设与改造规划，能够优先满足公用供电设施建设的需要、保障土地和空间资源得到有效利用的客户项目，经市公司党委会或总经理办公会决策后，可投资至客户用地规划红线。投资至客户用地规划红线的，原则上以红线外第一断路器或第一支持物为分界点，第一断路器或第一支持物及以上由公司投资。如延伸投资到客户红线内更为经济的，可适当延伸高压线路至客户规划红线内。对公司直供的零星报装低压居民客户，公司投资建设表箱及以上供电设施，表箱原则上就近安装在

客户外墙上；对公司直供的“一户一表”居民住宅小区，公司投资至产权分界点（含小区内“一户一表”计量装置），其他由客户投资建设，验收合格后无偿移交；对“合表”居民住宅小区，公司投资至产权分界点（包括总表计量装置）。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。客户用电设备容量在160千瓦及以下的**个体工商户和小微企业客户**实行低压接入（不含通讯基站、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），根据客户意愿可高压接入（客户出具自愿高压接入证明）。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）。

责任单位：营销部、经研所、县供电公司

2. 明确办电零服务费

坚决取缔客户办电各项服务费，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。

责任单位：营销部、县供电公司

3. 减少客户工程投资

对于正式用电客户，公开客户报装地点周边全量由公司投资建设及由政府投资建设并交付公司免费使用的电力管廊通道的使用情况，并开放客户接入所需的电力管廊通道供客户免费使用，为客户节约一次性土建实施成本。

对于临时用电客户，提供变压器租赁服务，设置多套租赁套餐供客户自行选择，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。

责任单位：营销部、县供电公司

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，建立产业单位承接客户工程线上管控系统，对工程造价和进度开展实时监督检查。

责任部门（单位）：发展部、县供电公司

（四）提高供电可靠性

1. 建设坚强智能配电网

加大配网投入，健全配网网架，提高配电网一次网架联络率，持续提升电网转带能力。开展核心区智能配电网自愈控制技术研究，提高配电自动化覆盖比例，实现故障区域迅速隔离、非故障区域恢复供电。推动供电可靠性数据分析和过程监控体系建设，实现闭环管理，力争城区客户平均停电时间不超过1小时、平均次数不超过1次。

责任部门（单位）：发展部、运检部、配网部、县供电公司

2. 推广智能抢修模式

开展配电网运行工况全景监测和故障智能分析，准确定位故障点，实时获取停电范围及影响客户清单。准确评估停送电操作及施工时间，提高操作准时到位率，推行限时故障抢修制。通过短信、“网上国网”APP、微信公众号等渠道，主动向客户“点对点”推送故障停电、抢修进度和计划复电等信息，实现抢修过

程可视化管理。

责任部门（单位）：运检部、营销部、县供电公司

3. 提升不停电作业能力

全面推广“不停电”作业，持续加强不停电作业队伍和装备建设，开展“旁路作业法”实践与推广，扩大不停电作业范围和比例，加强带电检测技术以及不停电更换变压器等不停电作业项目技术应用，逐步拓展至复杂作业和综合不停电作业项目，有效减少停电次数。积极引导和推动产业单位将一、二类简单不停电作业项目纳入主营业务范围。

责任部门（单位）：运检部、发展部、县供电公司

（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并及时更新。**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，公开客户工程典型设计及工程造价手册等信息供客户参考。**监督渠道公开。**将12398能源监管热线、95598供电服务热线和内部服务监督电

话同步、同对象公布到位，保障客户知情权。**主动接受社会监督。**建立用电报装服务评价体系，由客户对报装服务进行评价。通过线上线下办电渠道主动公布供电服务监督电话，营供电服务指挥中心 7×24 小时受理客户举报，接受公众监督。

责任单位：营销部、监察部、互联网部、运检部、供电服务指挥中心、县供电公司

（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。内部推行高、低压手机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，严格按照公司考核办法严肃考核。

责任部门（单位）：营销部、供电服务指挥中心、县供电公司

2. 构建全面评价体系

以客户为中心，重构“阳光业扩”评价机制，全面涵盖“获得电力”评价内容。**建立透明评价指数**，以能否为客户提供准确、完整的业扩信息为评价重点，围绕业扩办电时长、办电环节、收费规范、电价执行等评价点，获取客户对业扩全链条信息公开的满意度评价；**建立效率评价指数**，以能否按照客户需求及时响应

为评价重点，围绕供电方案答复效率、设计审查完成效率、配套工程建设效率、竣工检验送电效率等评价点，获取客户对办电时长的满意度评价；**建立降本评价指数**，以能否降低客户接电成本为评价重点，围绕配网全容量开放、投资界面执行等评价点，获取客户对办电成本的满意度评价；**建立互动评价指数**，以能否为客户提供办电全过程服务良好感受为评价重点，围绕客户回访满意度、微信交互便利度等评价点，获取客户与供电公司互联互动的满意度评价；**建立联动评价指数**，以公司发展、运检、建设、营销、物资、调控、配网部等部门在用电报装联动质效为评价重点，围绕内部联动事项专业责任划分，构建客户办电全过程内部联动责任分解模型，自动完成时限监督和逐级上报，自动生成考核评价结果；**建立客户全环节评价指数**，依托“网上国网”APP，突破传统的终端评级模式，为客户提供供电方案答复、装表接电等全环节服务评价功能，精确评价业扩服务质量。

责任部门（单位）：营销部、供电服务指挥中心

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。**尝试用电报装服务抢单**。客户未自主选择客户经理的，由客户经理根据自身办理的在途工单数量、新工单类型和时限要求等

因素综合考虑，对用电报装申请工单自主抢单，确保第一时间响应客户报装需求。**试行内部市场化激励**。在业扩报装班组工资总额不变的前提下，依据业扩工单完成质效、工单数量等因素，试行客户经理“基本薪资+绩效激励”量化激励机制。

责任单位：营销部、组织部、县供电公司

4. 强化评价结果应用

发展、运检、建设、营销、物资、调度、配网办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对标评价、绩效考核。供电服务指挥中心负责报装工单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，纳入各单位业绩考核。办公室负责对上述工作推进情况进行督察督办。县公司按照上述模式同步开展监控考核。

责任部门（单位）：办公室、营销部、发展部、运检部、建设部、物资部、调控中心、配网办、供电服务指挥中心

四、工作要求

（一）狠抓责任落实

公司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

各单位要严守用电报装“十个不准”。充分发挥市、县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。

（以下无正文）

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: “获得电力”水平升级方案里程碑计划

附件 4: 国网三门峡供电公司办电全业务全流程全环节时限

指引

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. 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. 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）。
2	低压非居民新装	1. 主体证明 2. 产权证明	
3	高压新装、增容		
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）。 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）。 3. 产权证明：县级及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。
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	
6	居民个人低压充电设施	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等（原件及复印件）。 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）。
7	非居民充电设施	1. 主体证明 2. 产权证明	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）。
8	5G 基站	1 主体证明 2. 报装地址列表	1. 主体证明：5G 建设运营商营业执照（复印件）。 2. 报装地址列表：需加盖 5G 建设运营商公章（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（影响电能质量的客户提供）								△
	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

“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	成立领导小组，明确公司优化电力营商环境跨专业协同界面，厘清各单位职责，统筹推进电力营商环境优化提升工作。	组织部、营销部、运检部、配网部、发展部、调控中心、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31日前
2	成立工作专班	市、县分别成立工作组，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、运检部、配网部、发展部、调控中心、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31日前
3	压减办电环节	精简办电资料，普通营业厅办电实行“容缺办理”或“两证办结”；具备“刷脸”办电条件的营业厅，实行“零证办电”；线上办电实行“零证预约”。	营销部、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1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、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31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、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31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。	营销部、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31日前
4	提高办电效率	落实业扩业务限时办理要求。	营销部、运检部、发展部、调控中心、县供电公司	2021年1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”。	运检部、营销部、调控中心、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31日前

序号	事项	工作内容	责任部门/单位	计划完成时间
		规范供电方案答复，供电方案自动出具线上答复。	营销部、县供电公司	2021年2月28日前
		优化配套工程管理模式，实行配套工程线上管控。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、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31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、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31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、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31日前
		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、县供电公司	2021年1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、运检部、发展部、调控中心、县供电公司	2021年1月31日前
		压缩行政审批时长，推动网上联合行政审批。	营销部	2021年1月31日前
5	降低办电成本	落实公司业扩投资界面要求。	营销部、经研所、县供电公司	2021年1月15日前
		坚决取缔客户办电各项服务费，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。	营销部、县供电公司	2021年1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	营销部、县供电公司	2021年1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。	发展部、县供电公司	2021年1月31日前
6	提高供	建设坚强智能配电网。	运检部、配网部、发展部、县供电公司	2021年1月31日前

序号	事项	工作内容	责任部门/单位	计划完成时间
	电可靠性	推广智能抢修模式。	运检部、营销部、县供电公司	2021年1月31日前
		提升不停电作业能力。	运检部、营销部、县供电公司	2021年1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、县供电公司	2021年1月31日前
8	健全监督评价	全面治理线下流转	营销部、县供电公司	2021年1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	2021年1月31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。	供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31日前
		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。	营销部、供电服务指挥中心、县供电公司	2021年1月31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	2021年1月31日前

附件 4

国网三门峡供电公司办电 全业务全流程全环节时限指引

为进一步优化电力营商环境,明确办电全业务全流程全环节办理时限,充分发挥系统自动预警功能,有效缩短客户办电时长,特制定办电全业务全流程全环节时限指引。

一、业务办理环节及时限

低压客户办电环节不超过“用电申请、工程实施、装表送电”3个,执行低压接入的个体工商户和小微企业压减为“用电申请、装表送电”2个;试点实行个体工商户和小微企业勘察不见面,客户线上提交意向装表位置及坐标,客户经理组织现场勘察和施工接电,全程不需客户参与,个体工商户和小微企业办电环节进一步压减为“申请送电”1个。低压无配套、有配套工程项目全流程办电时长分别不超过2个、5个工作日,执行低压接入的个体工商户和小微企业全流程办电时长不超过15个工作日。

高压客户办电环节不超过“用电申请、供电方案答复、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“主动办电”推送的业扩

项目，进一步压减为“申请答复方案、装表送电”2个环节。高压业务办理时限（不含配套电网施工时间）压缩至16个工作日内。

各类业务环节及办理时限见附表。

二、监控预警规则

（一）业扩新装增容业务监控预警

1. 监控预警工单范围：所有业扩新装增容在途工单。

业务类型包括：低压居民新装、低压居民增容、低压非居民新装、低压非居民增容、高压新装、高压增容、装表临时用电、分布式电源项目新装、分布式电源项目增容。

2. 预警级别：蓝、黄、橙、红四级预警。“放管服”考核时限与国家电网公司考核时限一致的执行橙、红两级预警。

3. 预警数据更新频度：每天3点30分、9点30分、11点30分、15点30分、17点30分更新。

4. 预警短信发送规则：工作日8点30分、11点30分、15点30分发送预警短信，30分钟内发送完毕。针对同一工单同一环节同一预警级别同一电话号码仅发送一次短信。

5. 预警阈值及接收人：

（1）蓝色预警

针对“放管服”考核时限，1个工作日的，提前6个工作时预警；2-3个工作日的，提前1个工作日预警；3个工作日以上的，提前2个工作日预警。

短信接收人：客户经理、协同部门处理人员（协同事项）、业扩专责。

（2）黄色预警

办理时限超“放管服”考核时限的自动预警。

短信接收人：客户经理、业扩专责、营销副主任、营销主任、主管领导。协同部门处理人员、副主任、主任、主管领导、省公司专业部门主管领导。

（3）橙色预警

针对国家电网公司考核时限，1个工作日的，提前4个工作时预警；1个工作日以上的，提前1个工作日预警。协同通知时限，提前4个工作时预警；

短信接收人：客户经理、协同部门处理人员（协同事项）、业扩专责、营销副主任、营销主任。

（4）红色预警

办理时限超国家电网公司考核时限的自动预警。

短信接收人：短信接收人：客户经理、业扩专责、营销副主任、营销主任、主管领导。协同部门处理人员、副主任、主任、主管领导、省公司专业部门主管领导。

6. 微信、网上国网 APP、95598 网站、电 e 宝等渠道受理的业务，需在 18 个小时以内主动联系客户，预约受理环节预警规则单独设置，为每日 10:30, 16:30 定时预警。客户申请确认环节预警规则为预约当日 10:30。

（二）业务变更监控预警说明

1. 监控预警工单范围：所有变更类业务在途工单。

业务类型包括：减容、减容恢复、暂停、暂停恢复、移表、暂拆、复装、更名、过户、改类—基本电价计费方式变更、改类—调整需量用电、改类—居民峰谷变更。另有改类、改压、分户、并户、暂换、迁址、销户业务时限暂不纳入监控预警范围，各单位自行管控。

2. 预警级别：蓝、黄两级预警。

3. 预警数据更新频度：每天 3 点 30 分、9 点 30 分、11 点 30 分、15 点 30 分、17 点 30 分更新。

4. 预警短信发送规则：工作日 8 点 30 分、11 点 30 分、15 点 30 分发送预警短信，30 分钟内发送完毕。针对同一工单同一环节同一预警级别同一电话号码仅发送一次短信。

5. 预警阈值及接收人：

（1）蓝色预警

针对“放管服”考核时限，1 个工作日的，提前 6 个工作时预警；2-3 个工作日的，提前 1 个工作日预警；3 个工作日的，提前 2 个工作日预警。

短信接收人：客户经理、业扩专责。

（2）黄色预警

办理时限超“放管服”考核时限的自动预警。

短信接收人：客户经理、业扩专责、营销副主任、营销主任。

附表

新装增容业务全流程办理时限分解及预警规则

监控项目	业务环节	省内时限要求	蓝色预警	黄色预警	橙色预警	红色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
			(即将超省内时限)	(超省内时限)	(即将超国网时限)	(超国网时限)			
客户申请确认	客户申请确认	预约时间当日	-	-	—	—	预约时间当日 0:00	【客户申请确认】环节完成时间	通报
低压无配套全流程	受理申请、现场勘查、供用电合同签订和装表送电	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	【业务受理】环节开始时间	最后一次【安装信息录入】完成时间	考核
低压有配套全流程	受理申请、现场勘查、电网配套工程实施、供用电合同签订和装表送电	5 个工作日	提前 1 个工作日	5 个工作日	提前 1 个工作日	6 个工作日	【业务受理】环节开始时间	最后一次【安装信息录入】完成时间	考核
执行低压接入的个体工商户和小微企业全流程	受理申请、现场勘查、电网配套工程实施、供用电合同签订和装表送电	15 个工作日	提前 1 个工作日	15 个工作日	提前 1 个工作日	25 个工作日	【业务受理】环节开始时间	最后一次【安装信息录入】完成时间	考核
归档	终端调试	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	—	—	【终端调试】环节开始时间	【终端调试】环节完成时间	通报
	归档	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	—	—	【归档】环节开始时间	【归档】环节完成时间	通报

10 千伏新装增容业务全流程办理时限分解及预警规则

监控项目	业务环节	“放管服”时限要求	蓝色预警	黄色预警	橙色预警	红色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
			(即将超省内 时限)	(超省内时限)	(即将超国网 时限)	(超国网时 限)			
客户申请确认	客户申请确认	预约时间当日	预约当日 10:30	预约时间当日	---	---	预约时间当日 0:00	【客户申请确认】环节 完成时间	通报
供电方案编 审及答复	答复供电方案	10 个工作日	提前 2 个工作 日	10 个工作日	提前 1 个工作 日	单、双电源分 别不超过 11 个、21 个工 作日	【业务受理】环节开始 时间	【答复供电方案】环节 完成时间	考核
电网配套工 程建设	可研编制、可研 批复、ERP 建项、 工程设计、物资 领用、工程施工 及验收	线路 T 接:7 个工作日;新、 改建架空线路:20 个工作 日; 新、改建环网柜或分 支箱:30 个工作日; 新建 开闭所或电缆线路:50 个 工作日; 新建变电站间 隔:60 个工作日	提前 2 个工作 日	线路 T 接:7 个工作日; 新、改建架空线路:20 个工作日; 新、改建环 网柜或分支箱:30 个工 作日; 新建开闭所或电 缆线路:50 个工作日; 新建变电站间隔:60 个 工作日	提前 1 个工作 日	60 个工作日	【答复供电方案】环节完 成时间	【工程施工及验收】环 节完成时间	考核
客户受电工 程建设	设计文件审核	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	【设计报审】环节完成 时间	【设计文件审核】环节 完成时间	考核
	中间检查	2 个工作日	---	---	提前 1 个工作 日	2 个工作日	【中间检查受理】环节完 成时间	【中间检查】环节完成 时间	考核
	竣工检验	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	【竣工报验】环节完成 时间	【竣工验收】环节完成 时间	考核
送电	调度协议签订	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	---	---	【安装信息录入】环节完 成时间	【调度协议签订】环节 完成时间	考核
	送(停)电计划反 馈(辅助管理模	5 个工作日	---	---	提前 1 个工作 日	3 个工作日	【送(停)电计划】环节发 送时间	【送(停)电计划】反 馈时间	考核

	块)								
	送(停)电管理	3个工作日	提前1个工作日	3个工作日	提前1个工作日	3个工作日	{【竣工验收】、【业务费收费】、【合同签订】、【调度协议签订】、【工程施工及验收】}最晚完成时间	最后一次【送(停)电管理】环节完成时间	考核
归档	终端调试	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	---	---	【终端调试】环节开始时间	【终端调试】环节完成时间	通报
	归档	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	---	---	【归档】环节开始时间	【归档】环节完成时间	通报
协同通知	联合勘查通知	24工作时	提前6个工作时	24工作时	提前4个工作时	2个工作日	联合勘查通知发出时间	联合勘查通知反馈时间	考核
	联合审图通知	24工作时	提前6个工作时	24工作时	提前4个工作时	2个工作日	联合审图通知发出时间	联合审图通知反馈时间	考核
	联合中间检查通知	24工作时	提前6个工作时	24工作时	提前4个工作时	2个工作日	联合中间检查通知发出时间	联合中间检查通知反馈时间	考核
	联合验收通知	24工作时	提前6个工作时	24工作时	提前4个工作时	2个工作日	联合验收通知发出时间	联合验收通知反馈时间	考核

35 千伏新装增容业务全流程办理时限分解及预警规则

监控项目	业务环节	“放管服”时限要求	蓝色预警	黄色预警	橙色预警	红色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
			(即将超省内 时限)	(超省内时限)	(即将超国网 时限)	(超国网时 限)			
客户申请确认	客户申请确认	预约时间当日	预约当日 10:30	预约时间当日	—	—	预约时间当日 0:00	【客户申请确认】环节 完成时间	通报
供电方案编 审及答复	拟定供电方案（可 研、初步设计）、 供电方案集中会 审、答复供电方案	10 个工作日	提前 2 个工作 日	10 个工作日	提前 1 个工作 日	单、双电源分 别不超过 11 个、21 个工 作日	【业务受理】环节开始 时间	【答复供电方案】环 节完成时间	考核
电网配套工 程建设	可研编制、可研批 复、ERP 建项、工 程设计、物资领用、 工程施工及验收	新、改建变电站间 隔:60 个工作日新、改 建架空线路:90 个工 作日新建电缆线 路:120 个工作日	提前 2 个工作 日	新、改建变电站间隔:60 个工作日新、改建架空 线路:90 个工作日新建 电缆线路:120 个工作 日	—	—	【答复供电方案】环 节完成时间	【工程施工及验收】环 节完成时间	考核
客户受电工 程建设	设计文件审核	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	【设计报审】环 节完成时 间	【设计文件审核】环 节完成时 间	考核
	中间检查	2 个工作日	—	—	提前 1 个工作 日	2 个工作日	【中间检查受理】环 节完成 时间	【中间检查】环 节完成 时间	考核
	竣工检验	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	【竣工报验】环 节完成时 间	【竣工验收】环 节完成 时间	通报
送电	调度协议签订	3 个工作日	提前 1 个工作 日	3 个工作日	—	—	【安装信息录入】环 节完成 时间	【调度协议签订】环 节完成 时间	通报

	送(停)电计划反馈 (辅助管理模块)	5 个工作日	---	---	提前 1 个工作日	3 个工作日	【送(停)电计划】环节发送时间	【送(停)电计划】反馈时间	考核
	送(停)电管理	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	{【竣工验收】、【业务费收费】、【合同签订】、【调度协议签订】、【工程施工及验收】} 最晚完成时间	最后一次【送(停)电管理】环节完成时间	考核
归档	终端调试	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	---	---	【终端调试】环节开始时间	【终端调试】环节完成时间	通报
	归档	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	---	---	【归档】环节开始时间	【归档】环节完成时间	通报
协同通知	联合勘查通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合勘查通知发出时间	联合勘查通知反馈时间	考核
	联合审图通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合审图通知发出时间	联合审图通知反馈时间	考核
	联合中间检查通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合中间检查通知发出时间	联合中间检查通知反馈时间	考核
	联合验收通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合验收通知发出时间	联合验收通知反馈时间	考核

110 千伏及以上新装增容业务全流程办理时限分解及预警规则

监控项目	业务环节	省内时限要求	蓝色预警	黄色预警	橙色预警	红色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
			(即将超省内时限)	(超省内时限)	(即将超国网时限)	(超国网时限)			
客户申请确认	客户申请确认	预约时间当日	预约当日 10:30	预约时间当日	—	—	预约时间当日 0:00	【客户申请确认】环节完成时间	通报
供电方案编审及答复	接入系统设计要求拟定、拟定供电方案(可研、初步设计)、供电方案评审、答复供电方案	10 个工作日	提前 2 个工作日	10 个工作日	提前 1 个工作日	单、双电源分别不超过 11 个、21 个工作日	【业务受理】环节开始时间	【答复供电方案】环节完成时间	考核
电网配套工程建设	可研编制、可研批复、ERP 建项、工程设计、物资领用、工程施工及验收	新、改建变电站间隔:90 个工作日 新、改建架空线路:120 个工作日 新建电缆线路:180 个工作日	提前 2 个工作日	新、改建变电站间隔:90 个工作日 新、改建架空线路:120 个工作日 新建电缆线路:180 个工作日	—	—	【答复供电方案】环节完成时间	【工程施工及验收】环节完成时间	考核
客户受电工程建设	设计文件审核	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	【设计报审】环节完成时间	【设计文件审核】环节完成时间	考核
	中间检查	2 个工作日	—	—	提前 1 个工作日	2 个工作日	【中间检查受理】环节完成时间	【中间检查】环节完成时间	考核
	竣工检验	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	【竣工报验】环节完成时间	【竣工验收】环节完成时间	考核
送电	调度协议签订	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	—	—	【安装信息录入】环节完成时间	【调度协议签订】环节完成时间	考核
	送(停)电计划反馈(辅助管理模块)	5 个工作日	—	—	提前 1 个工作日	3 个工作日	【送(停)电计划】环节发送时间	【送(停)电计划】反馈时间	考核

	送(停)电管理	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	{【竣工验收】、【业务费收费】、【合同签订】、【调度协议签订】、【工程施工及验收】} 最晚完成时间	最后一次【送(停)电管理】环节完成时间	考核
归档	终端调试	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	—	—	【终端调试】环节开始时间	【终端调试】环节完成时间	通报
	归档	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	—	—	【归档】环节开始时间	【归档】环节完成时间	通报
协同通知	联合勘查通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合勘查通知发出时间	联合勘查通知反馈时间	考核
	联合审图通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合审图通知发出时间	联合审图通知反馈时间	考核
	联合中间检查通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合中间检查通知发出时间	联合中间检查通知反馈时间	考核
	联合验收通知	24 工作时	提前 6 个工作时	24 工作时	提前 4 个工作时	2 个工作日	联合验收通知发出时间	联合验收通知反馈时间	考核

380 伏（220 伏）分布式电源并网全流程办理时限分解及预警规则

监控项目	业务环节	省内时限要求	蓝色预警	黄色预警	橙色预警	红色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
			（即将超省内 时限）	（超省内时限）	（即将超国网时限）	（超国网时限）			
客户申请确认	客户申请确认	预约时间当日			—	—	预约时间当日 0:00	【客户申请确认】环节完成时间	通报
光伏单并网点全流程	业务受理、答复接入方案、组织并网验收与调试、组织并网	8 个工作日	提前 1 个工作日	8 个工作日	提前 1 个工作日	30 个工作日	【业务受理】环节开始时间	【组织并网】环节完成时间	考核
光伏多并网点全流程	业务受理、答复接入方案、答复	14 个工作日	提前 1 个工作日	14 个工作日	提前 1 个工作日	40 个工作日	【业务受理】环节开始时间	【组织并网】环节完成时间	考核
其他分布式电源并网全流程	审查意见、组织并网验收与调试、组织并网	14 个工作日	提前 1 个工作日	14 个工作日	提前 1 个工作日	50 个工作日	【业务受理】环节开始时间	【组织并网】环节完成时间	考核
归档	终端调试	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	—	—	【终端调试】环节开始时间	【终端调试】环节完成时间	通报
	归档	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	—	—	【归档】环节开始时间	【归档】环节完成时间	通报

10 千伏（35 千伏）分布式光伏业务全流程办理时限分解及预警规则

监控项目	业务环节	“放管服”时限要求	蓝色预警	黄色预警	橙色预警	红色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
			（即将超省内时限）	（超省内时限）	（即将超国网时限）	（超国网时限）			
接入系统 方案答复	答复接入方案	10 个工作日	提前 3 个工作日	10 个工作日	提前 1 个工作日	单并网点 20 个工作日，多并网点 30 个工作日	【业务受理】环节开始时间	【答复供电方案】环节完成时间	考核
客户受电 工程建设	答复审查意见	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	10 个工作日	【受理设计审查申请】环节完成时间	【答复审查意见】环节完成时间	考核
	组织并网验收与调试	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	10 个工作日	【受理并网验收申请】环节完成时间	【组织并网验收与调试】环节完成时间	考核
并网	组织并网	3 个工作日	提前 1 个工作日	3 个工作日	提前 1 个工作日	10 个工作日	【组织并网验收与调试】环节完成时间	【组织并网】环节完成时间	考核
归档	终端调试	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	——	——	【终端调试】环节开始时间	【终端调试】环节完成时间	通报
	归档	2 个工作日	提前 1 个工作日	2 个工作日	——	——	【归档】环节开始时间	【归档】环节完成时间	通报

变更类业务全流程办理时限分解及预警规则

业务类型	监控项目	业务环节	“放管服”时限要求	蓝色预警	黄色预警	时限起始点	时限截止点	预警结果
				(即将超省内时限)	(超省内时限)			
客户申请确认	客户申请确认	预约时间当日	预约当日 10:30	预约时间当日	——	——	预约时间当日 0:00	否
减容、减容恢复	供电方案编审及答复	答复供电方案	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【业务受理】环节开始时间	【答复供电方案】环节完成时间	考核
	客户受电工程建设	设计文件审核	3个工作日 (重要客户)	提前1个工作日	3个工作日	【设计报审】环节完成时间	【设计文件审核】环节完成时间	考核
		中间检查	2个工作日 (重要客户)	提前1个工作日	2个工作日	【中间检查受理】环节完成时间	【中间检查】环节完成时间	考核
		竣工检验	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【竣工报验】环节完成时间	【竣工验收】环节完成时间	考核
	送电	送(停)电管理	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	{【竣工验收】、【业务费收费】、【安装信息录入】和【合同签订】}最晚完成时间	最后一次【送(停)电管理】环节完成时间	考核
暂停、暂停恢复	设备封停	设备封停	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【现场勘查】环节完成时间	【资料归档】环节完成时间	考核
移表	现场勘查	现场勘查	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【业务受理】环节开始时间	【现场勘查】环节完成时间	考核
	全流程	受理至归档	4个工作日	提前2个工作日	4个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
暂拆	全流程	受理至归	4个工作日	提前2个工作	4个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核

		档		日				
复装	全流程	受理至归档	4个工作日	提前2个工作日	4个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
居民更名	全流程	受理至归档	24个工作时	提前6个工作时	24个工作时	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
非居民更名	全流程	受理至归档	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
居民过户 (涉及算费)	全流程	受理至归档	3个工作日	提前1个工作日	3个工作日	【业务受理】环节开始时间	【信息归档】环节开始时间	考核 考核
非居民过户 (涉及算费)	合同签订	合同签订	4个工作日	提前2个工作日	4个工作日	【业务受理】环节完成时间	【合同签订】环节完成时间	考核
基本电价计费方式变更 (不需换表)	全流程	受理至归档	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
基本电价计费方式变更 (需换表)	全流程	受理至归档	5个工作日	提前2个工作日	5个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
调整需量用电	全流程	受理至归档	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核
居民峰谷变更 (不需换表)	全流程	受理至归档	2个工作日	提前1个工作日	2个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核 考核
居民峰谷变更	全流程	受理至归档	5个工作日	提前2个工作日	5个工作日	【业务受理】环节开始时间	【资料归档】环节完成时间	考核

(需换表)									考核
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	----

业扩报装超短时限一览表

环节名称		时限起点	时限截止点	省内时限阈值	国网时限阈值	结果应用
低压全流程		业务受理环节的开始时间	最后一次安装信息录入的完成时间	<2 小时		现场核查
高压各环节	供电方案答复	业务受理环节的开始时间	供电方案答复环节的完成时间	10 千伏≤2 个工作日, 35 千伏及以上≤4 个工作日		现场核查
	设计审核	设计报审环节的完成时间	设计审核环节的完成时间	<4 小时		现场核查
	中间检查	中间检查受理环节的完成时间	中间检查的完成时间	<4 小时		现场核查
	竣工检验	竣工报验环节的完成时间	竣工验收的完成时间	<4 小时		现场核查
	高压电网配套工程	答复供电方案环节的完成时间	工程施工及验收环节的完成时间	10 千伏≤2 个工作日, 35 千伏及以上≤14 个工作日		现场核查
	送电	竣工验收的完成时间、业务费收取时间、配表（备表）和合同签订完成时间这四者的最小值	（停）电管理环节的完成时间	<4 小时		现场核查
高压全流程		业务受理环节的开始时间	（停）电管理环节的完成时间	10 千伏≤5 个工作日, 35 千伏及以上≤20 个工作日	10 千伏≤5 个工作日, 35 千伏及以上≤20 个工作日	考核
低压分布式电源全流程		业务受理环节的开始时间	组织并网环节的完成时间	<2 个工作日	<2 个工作日	考核
高压分布式电源各	答复接入方案	业务受理环节的开始时间	答复接入方案的完成时间	10 千伏≤2 个工作日, 35 千伏≤4 个工作日		现场核查

环节	设计审核	受理设计审查申请的完成时间	答复审查意见的完成时间	<4 小时		现场核查
	装表及合同签订 (竣工验收)	受理并网验收申请环节的完成 时间	安装信息录入或合同签订 完成或组织并网验收与调 试的最后时间	<4 小时		现场核查
	高压电网配套工 程	答复供电方案环节的完成时间	工程施工及验收环节的完 成时间	10 千伏≤2 个工作日, 35 千 伏及以上≤14 个工作日		现场核查
	并网验收	安装信息录入或合同签订完成 或组织并网验收与调试的最后 时间	组织并网环节的完成时间	<4 小时		现场核查
高压分布式电源全流程		业务受理环节的开始时间	组织并网环节的完成时间	10 千伏≤5 个工作日, 35 千 伏≤20 个工作日		考核

