

重庆三峡水利供电有限公司文件

渝供电〔2021〕282号

重庆三峡水利供电有限公司 关于印发全面提升“获得电力”服务水平工作 三年实施方案的通知

各部门、单位：

为贯彻落实国家发展改革委 国家能源局和市政府关于全面提升“获得电力”服务水平和持续优化营商环境决策部署，现结合我司实际，特制定《重庆三峡水利供电公司全面提升“获得电力”服务水平工作三年实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知

- 附件：1.办理用电报装业务的环节和时限目标
- 2.办理用电报装业务所需申请资料
- 3.全面提升“获得电力”服务水平三年实施方案工作任务台账
- 4.全面提升“获得电力”任务指标完成标准说明

重庆三峡水利供电有限公司
2021年7月21日



重庆三峡水利供电有限公司

全面提升“获得电力”水平工作三年实施方案

为贯彻落实国家发展改革委 国家能源局《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)、国家能源局综合司《关于全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知》(国能综通监管〔2021〕37号)、重庆市人民政府办公厅《关于印发重庆市2021年深化“放管服”改革优化营商环境实施方案的通知》(渝府办发〔2021〕48号)和重庆市经济和信息化委员会《关于印发重庆市全面提升“获得电力”服务水平工作计划和任务台账的通知》(渝经信电力〔2021〕14号)等文件要求,现结合我司实际,制定本实施方案。

一、总体要求

(一)工作思路

持续优化低压小微企业用电报装“零上门、零审批、零投资”服务,全面推广高压用户用电报装“省力、省时、省钱”服务,进一步压减办电时间、简化办电流程和申请资料、降低办电成本、提高供电可靠性,提升办电便利度,全面提升“获得电力”服务水平。

(二)工作目标

深化供电优质服务工作，进一步提升“获得电力”指标评价水平。

1.进一步提升办电便利度。持续优化政府服务网、三峡水利app线上办电功能，丰富服务渠道建设，打造网上办、掌上办、就近办服务体系。

2.进一步提升办电效率。高压客户办电时限管控目标控制在20天，低压小微用户全流程总用时不超过8个工作日。

3.进一步降低办电成本。持续深化160kW及以下的小微企业“零投资”政策。实现外线工程“零投资”。

4.进一步提升用电可靠性与电费透明度指数：用户平均停电时间小于1小时/年、平均停电次数小于1次/年，电价政策调整信息可提前1个月在网上查询。

二、组织机构

（一）成立“获得电力”水平提升工作领导小组

组长：王万茂

副组长：张小竞、孙川、刘毅、曾昌国、乔正洪、王波

组员：综合办、人力资源处、财务处、党群工作处及纪检监察处、营销处、市场管理处、运检管理处、技术规划处、项目管理处、安监处主要负责人。

主要职责：按照国家能源局《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）、国家能源局综合司《关于全面提升“获得电力”服务水平

工作任务台账的通知》(国能综通监管〔2021〕37号)文件工作要求,负责提升“获得电力”水平工作整体推进,决策工作推进过程中的重大问题,统筹安排相关资源,定期听取工作汇报。

(二)成立“获得电力”水平提升工作领导小组办公室

主任:孙川

副主任:刘毅、曾昌国

成员:综合办、人力资源处、财务处、党群工作处及纪检监察处、营销处、市场管理处、运检管理处、技术规划处、项目管理处、安监处、输变电工区、信息中心、客户服务中心、各供电所主要负责人。

领导小组办公室设置在供电公司市场管理处,联络人吴松岑。

主要职责:负责全面贯彻落实公司党委及领导小组的工作部署,制定提升“获得电力”水平工作实施方案;定期向领导小组汇报工作进展情况,提出考评建议;研究工作中的重大问题,提出建议报领导小组决策。

(三)成立基层单位工作机构

各生产单位成立由主要负责人为组长、分管负责人为副组长的工作机构,具体落实公司领导小组和工作小组的工作部署,认真准备实证材料,做到所有改革新举措落实执行到位、宣传展示到位、一线人员熟练掌握到位、工作质量考核评价到位。

三、工作措施

（一）压减办电时间

措施 1：持续压减供电企业办理时间。持续推行“1+1”双经理负责制和推广高压用户客户经理预约上门服务，由“等客户”向“跑客户”转变，主动走访，提前掌握客户需求、提前收集用户用电信息、办理相关手续，减少办电时间，做好跟踪服务。实现低压小微用户获得用电全流程总用时不超过 8 个工作日，10 千伏城镇客户办电时间不超过 20 天。

完成时间：2021 年 1 月

牵头部门：市场管理处

配合部门：项目管理处、客户服务中心、各供电所

措施 2：深化勘查设计一体化作业。实现作业现场精准定位，现场勘查无需客户到场。实现营销、运检数据实时传递，现场确定供电方案。

完成时间：2020 年 12 月

牵头部门：市场管理处

配合部门：技术规划处、综合办、各供电所

措施 3：加强与招商办、发展改革、自然资源等政府部门的沟通，建立常态化联动对接机制，在政府土地出让、招商引资、项目立项等环节主动收集有用电需求的潜在用电客户信息，提前启动电网规划、建设等工作。

完成时间：持续推进

牵头部门：市场管理处

配合部门：运检管理处、技术规划处

（二）提高办电便利度

措施4：持续优化掌上APP功能。持续优化手机APP用电信息查询、用电业务受理和供用电合同签订等功能应用；完成营销相关信息系统的适应性改造，强化信息支撑保障工作，实现办电快捷、高效。

完成时间：2022年6月

牵头部门：信息中心

配合部门：市场管理处、运检管理处

措施5：实现政企信息互联互通。完成相关接口和功能设计、升级改造，实现自动获取客户办电所需身份证、营业执照、投资项目备案证、建设工程规划许可证、房屋产权所有证等必要材料功能，客户凭用电人身份证实现“一证通办”。

完成时间：2022年6月

牵头单位：信息中心

配合部门：市场管理处

措施6：深化办电服务数字化转型，持续优化用电报装线上服务功能，推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户客户经理预约上门服务，推广增值税专用发票，深化电子签章应用，为用户提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务。

完成时间：2021年12月

牵头单位：信息中心

配合部门：营销处、市场管理处、技术规划处、计量中心、客户服务中心、各供电所

（三）降低办电成本

措施 7：实现外线工程“零投资”。在城镇规划建设用地区划红线外发生的任何费用。

完成时间：2022 年 12 月

牵头部门：市场管理处

配合部门：运检管理处、项目管理处、客户服务中心

措施 8：逐步提高低压接入容量上限标准，用电设备容量在 160 千瓦及以下的用电客户原则上采取低压方式接入电网。明确对需用容量在 160 千伏安及以下的用电客户，采取低压供电并延伸投资至用电地址处（含表箱及电能表）。

完成时间：2022 年 12 月

牵头部门：市场管理处

配合部门：运检管理处、项目管理处、客户服务中心

（四）提升供电能力、供电可靠性和电费透明度

措施 9：提升供电可靠性。加快配网标准化目标网架建设，提升负荷转供转带能力；推行配电网网格化管理，积极开展主动抢修；健全业扩工程协调沟通机制，优化计划检修管理流程；建立停电预算管理制，严格执行“一停多用”，统筹安排各类停电计划，强化综合停电管理。

完成时间：2020年1月

牵头部门：运检管理处

配合部门：客户服务中心、各供电所

措施10：提升电费透明度。在电价主管部门公布电价政策后，及时在公司网站、营业场所、微信公众号等媒体平台公示电价政策文件和电价表，通过多渠道将新的电价政策传递到电力用户，并严格落实相关政策规定及执行时间；为客户提供多种查询渠道。

完成时间：2020年1月

牵头部门：营销处

配合部门：信息中心、客户服务中心、各供电所

（五）加大信息公开力度

措施11：加大宣传推广力度。结合传统宣传模式和新兴媒体平台，通过优化营商环境横幅标语、海报、微视频、H5知识图解等多途径传播优化电力营商环境新举措。加大用电安全常识、事故警示、电力法规的宣传力度，增强公众安全用电法制意识，营造守法用电、安全用电的舆论氛围和良好和谐的外部环境。

完成时间：2020年1月

牵头部门：综合办

配合部门：党群工作处及纪检监察处、市场管理处、运检管理处

（六）强化组织实施

措施 12：强化宣贯培训。分层分级开展宣贯培训，邀请重庆市电力公司专家对公司领导、职能部门负责人和各单位负责人讲解“获得电力”指标评价规则；组织对基层单位管理人员进行培训、答疑。指导各单位编印培训计划，组织一线人员开展常态化培训、交流和考试，确保一线人员应知应会。

完成时间：2020 年 1 月启动，常态化开展

牵头部门：人力资源处

配合部门：市场管理处、项目管理处、运检管理处、客户服务中心、各供电所

措施 13：开展纪检监督工作。建立优化营商环境“获得电力”工作监督监察工作机制，监督各项工作措施落实应用情况，对推进工作不力影响提升“获得电力”水平的，依纪依规严肃处理，严格进行责任追究。

完成时间：2020 年 1 月

牵头部门：党群工作处及纪检监察处

配合部门：市场管理处、运检管理处、项目管理处

四、工作要求

（一）高度重视、确保落实

提升“获得电力”水平是公司落实党中央国务院优化营商环境要求的责任所在。各部门要全面落实公司各项决策部署、扎实开展内部督导检查；牵头部门要统筹协调开展专项工作，确保各项工作有序推进。

（二）逐级部署、注重实效

各单位要严格按照细则要求，组织本单位宣贯培训、部署实施、总结评估等各项工作，同时结合本单位实际情况，进一步解放思想，制定落地实施方案，确保公司提升“获得电力”水平工作取得实效。

（三）强化督导、持续提升

公司将对各单位提升“获得电力”水平工作推进情况进行检查，每季度组织座谈，查找薄弱环节，开展优化改进。各单位从环节、时间、成本等方面开展自评和内部检查，及时纠偏，持续提升。

（四）加强全过程服务管控

1. 实施线上系统监控，加强线下明察暗访。信息化管控办电全过程各环节，严肃核查终止工单，实施小微企业电话回访全覆盖，重点检查业务办理全过程各项要求的落实情况，将相关情况纳入通报。

2. 及时查处问题、通报问题。对查出违反公司相关管理规定的项目，组织问题单位和专业部门召开专题分析会，“一案例一分析”，明确症结所在，明确整改措施和考核意见。重点查处下列行为：

- （1）前置条件、扩大收资范围等环节精简不到位的行为。
- （2）“体外循环”等导致业务办理时限不真实的行为。
- （3）扩大客户投资规模、提高检验技术标准，违规收取营

业费用等增加客户办电成本的行为。

(4) 违规承揽客户工程，违规介入报装接电流程等利用主业市场支配地位牟利的行为。

(5) 咨询函与供电方案不一致或无正当理由变更的行为。

(6) 受理申请、竣工检验等客户交互环节未落实“一次告知”的行为。

(五) 加强纪检监督考核

1. 加大客户走访力度，通过实地访谈、现场操作、感知验证等方式，监督各项工作措施落实应用情况，督促完善提升。

2. 公示监督投诉电话，加强对反映流程复杂、办事拖拉、乱收费及其他吃拿卡要客户的线索收集和处置，办结率达到100%。

3. 严格执纪问责，将营商环境评价纳入专项巡察，对违反工作流程标准引发客户不满投诉，依纪依规严肃处理，对推进工作不力影响提升“获得电力”水平的，严格进行责任追究。

(六) 加强组织绩效考核

将提升“获得电力”服务质效、改善公司营商环境纳入各单位领导班子日常考核、年度考核和综合考核的重要维度，充分发挥考核指挥棒作用，促进领导班子和领导干部敢于担当、主动作为，营造良好外部环境。