

内部事项

# 国网潢川县供电公司文件

潢电〔2021〕38号

---

## 国网潢川县供电公司关于印发2021——2022年 优化营商环境提升行动方案的通知

公司属各部门：

为全面贯彻省、市公司和潢川县委、县政府优化营商环境工作部署，落实落细潢川县营商环境提升有关要求，坚持“以客户为中心”服务理念，以更高的标准、更大的决心简化办电流程、提高办电效率、降低办电成本，切实提升“获得电力”服务水平，进一步提升客户获得电力便利水平和良好满意度，特制定本方案。

### 一、工作目标

2022年省政府年度优化营商环境评价排名潢川公司“获得电力”评价在全省县级排名确保进入前50名，得分排名在县直单位

前3名。

## 二、标准及措施

### (一) 环节

#### 1. 标准

(1) 低压居民：尽量压缩至“装表送电”1个环节。

(2) 小微企业：尽量压缩至“装表送电”1个环节。

(3) 高压客户：尽量压缩至“申请答复方案、装表送电”2个环节。

#### 2. 措施

(1) 推进政企办电信息共享。通过“河南政务服务网”、“河南省投资项目在线审批监管平台”、“工改系统”推送“主动办电”业务。借助政府项目审批平台，超前收集高压客户报装资料，提前纳入项目储备库，客户经理主动跟踪储备项目客户用电时间，客户正式申请用电，储备项目“一键转正式”流转至营销系统，实现客户“无感办电”。

(2) 全面推行流程线上办。全面推广应用高、低压电子签章技术、供电方案线上确认、竣工验收线上提报、供用电合同线上签订，实现不见面办电。

### (二) 时间

#### 1. 标准

小微企业、低压居民及高压客户办电时间全省最优。

#### 2. 措施

(1) 对标全省前沿水平，时刻把控全省其他地市办电时长，学习先进经验，严格管控公司办电时长。

(2) 强化全业务限时办理。现场勘查具备直接装表条件、无配套的低压居民项目，当日申请当日送电；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，小微企业全流程办电时长不超过 5 个工作日。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。高压用户工程，自客户经理提交保护定值整定申请开始，3 个工作日内完成保护定值整定及备案工作，但不得影响客户工程投运时间。严禁各部门私自增设不合理审批流程，拖延办电时长。

(3) 优化工程管理协同响应机制。从项目立项、工程建设、物资准备、施工送电等全方位协同，打好提前量，确保用时最优。

(4) 落实告知承诺备案制。协同政府，全面落实信政办〔2020〕7 号文要求，施工过程中涉及的低压小微企业、高压用户 150 米以内电力接入占据路许可、绿化树木许可等行政审批执行告知承诺备案制，项目单位施工恢复到原设计，免除所有行政许可手续。积极对接属地政府，于本年度 12 月底前促请政府以红头文件形式出台类似文件，以提升客户办电速度。

### **(三) 成本**

#### **1. 标准**

高压用户（一般工商业单电源用户）、小微企业、低压居民办电成本为 0。

## 2. 措施

(1) 明确业扩投资界面。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）、低压居民和低压小微企业，公司投资至客户规划红线。

(2) 明确办电零服务费。零费用办电，并在营业厅、“网上国网”APP等线上线下服务渠道对社会公示。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用。其余任何收费均为违规行为，均将严肃查处。

### (四) 供电可靠性方面

#### 1. 标准

供电可靠性不停电作业率达到100%，

#### 2. 措施

(1) 严控计划停电。开展停电户时数预算式管控，推行配网停电计划“年统筹、月计划、周安排、日管控”的闭环管理模式，将供电可靠性指标分解到每一个班组（供电所），对所有计划停电测算影响时户数、停电时长、影响台区等指标，统筹主配网停电计划安排，对计划停电进行方案专项会审，能带电不停电，做到“一停多用，停必用好”。

(2) 严防故障停电。持续开展各电压等级变电站、电力线路故障停电专项治理，常态化开展树障清理，建立频繁停电设备档案，做到“发现一批、治理一批，消除一批”；积极开展电力设备

带电检测，充分利用红外测温、超声波检测等手段，强化设备主人制落实，开展设备主人制落实情况专项检查，加大现场检查力度，重点检查高故障线路主动运维情况，严格管控人为责任原因引起的停电事件。

（3）强化不停电作业。一是充分挖掘不停电作业方式及人员力量，创造条件通过绝缘斗臂车、绝缘杆、绝缘平台全面综合开展不停电检修施工，确保能带电不停电。二是加强区域协作管理，持续推进频繁停电线路不停电集中检修；确需停电检修的与主网停电结合，按照安全可靠、超前准备、一停多用、协同配合原则开展规模化、集中化停电检修，实现配网检修精益化。三是持续加强不停电作业队伍和装备建设，扩大不停电作业范围和比例，在中心城区试点开展不停电作业示范区，全面取消计划停电。利用移动负荷转移装置试点开展在变电站不停电检修，全面减少停电次数。

## （五）客户满意度

### 1．标准

客户满意度 100%。

### 2．措施

（1）建立首席服务官代办制。设置电力首席服务官，全程为客户开展电力业务代办服务。对于高压客户，用电报装涉及的公司内部事项，均由电力首席服务官全程对接内部各部门，代理客户按时办理；对于直供零星低压居民和小微企业客户，用电报

装所涉及的内外部事项，均由电力首席服务官对接内部各部门以及外部单位，代理客户按时办理。

（2）信息公开透明。通过供电营业厅、网上办电渠道公开办电流程、服务承诺、电费电价政策、环节时限、设计、施工、试验单位资质信息，为客户提供查询服务；向办电客户履行“一次性告知”义务；为客户提供实时查询办电进程、关键节点等信息服务，提升客户对“获得电力”时间和环节两要素的认知。主动向客户推送故障停电、抢修进度、停（送）电计划、电费余额不足提醒、电费账单等信息，提升客户办电体验。

（3）全方位便捷客户。客户线上办电实行“零证预约”，普通客户营业厅办电实行“容缺办理”或“两证办结”，各单位不得要求客户额外提供其他办电证件。借助政企数据共享机制，主动获取客户办电需求，优化配套工程管理模式，落实告知承诺备案制，通过延伸电网投资界面，强化大数据、信息化技术运用，推进各项便民举措落地落实。

（4）建立反馈提升机制。通过客户及第三方反馈，真实了解基层电力客户的评价和反馈，了解短板和不足，精准挖掘客户需求以及不满意的原因，客观评估当前电力客户的满意度状况、政策落实推进情况，及时发现影响客户满意水平的关键因素与内容，以促进服务质量的不断改善和提高。

## （六）政务服务大厅

### 1．标准

### 三集中三到位

#### 2. 措施

(1) 24 项政务服务事项全部入驻大厅，简单办电业务线上“一次都不跑”，较复杂办电业务临柜“最多跑一次”，全面践行“四个服务”宗旨及“你用电、我用心”服务理念，强化市场意识、竞争意识，认真贯彻国家法律法规、标准规程和供电服务监管要求，严格遵守公司供电服务“三个十条”规定，按照“主动服务、一口对外、便捷高效、三不指定、办事公开”原则，开展业扩报装工作。

(2)“主动服务”，强化市场竞争意识，前移办电服务窗口，由等待客户到营业厅办电，转变为客户经理上门服务，搭建服务平台，统筹调度资源，创新营销策略，制订个性化、多样化的套餐服务，争抢优质客户资源，巩固市场竞争优势。

(3)“一口对外”，健全高效的跨专业协同运作机制，政务大厅供电公司窗口统一受理高压客户用电申请，承办业扩报装具体业务，并对外答复客户；发策、调度、运维等部门按照职责分工和流程要求，完成相应工作内容；深化营销系统与相关专业系统集成应用和流程贯通，支撑客户需求、电网资源、配套工程建设、停（送）电计划、业务办理进程等跨专业信息实时共享和协同高效运作。

(4)“便捷高效”，精简手续流程，推行“一证受理”和容量直接开放，实施流程“串改并”，取消普通客户设计文件审查和

中间检查 ;畅通“绿色通道”,与客户工程同步建设配套电网工程 ;拓展服务渠道 ,加快办电速度 ,逐步实现客户最多“只进一次门 ,只上一次网”,即可办理全部用电手续 ;深化业扩全流程信息公开与实时管控平台应用 ,实行全环节量化、全过程管控、全业务考核。

(5)“办事公开”,坚持信息公开透明,通过营业厅、“网上国网”手机 APP、本地预约电话等渠道,公开业扩报装服务流程,工作规范,收费项目、标准及依据等内容 ;提供便捷的查询方式,方便客户查询设计、施工单位,业务办理进程,以及注意事项等信息,主动接受客户及社会监督。

### **(七) 提高内部业务流转速度,提高审批效率**

#### **1. 标准**

落实客户经理负责制和全程跟踪制

#### **2. 措施**

(1) 现潢川县高压客户经理两人,分别为曾庆伟、郭子豪。

(2) 受理客户申请后,由业扩办主任指定客户经理,全程跟踪服务。客户经理一对一主动提供从前期技术咨询到装表接电的“全链条”服务,帮助客户初步确定内部用电方式和配电设施容量、选址、布局,一次性告知客户公共区域协调事项、受电工程开建、特殊行业用电等政府审批程序等。

(3) 客户经理引导用户进行网上国网申请预约办电,客户经理在预约时间前联系用户进行现场勘察,勘察完毕后于五个工作

日内将供电方案答复单答复用户（省内要求时限为十个工作日）。方案答复用户时告知用户内部的施工为用户自主施工阶段，并同时告知客户内部工程完工后需提报相关资料进行报验。对有配套工程的用户告知供电公司投资界面并在相应的工作日内施工完毕。资料收集完毕后三个工作日内组织相关部门进行现场验收。现场验收合格后三个工作日内完成装表接电。

### **（八）建立高压新装客户回访机制**

#### **1．标准**

落实回访监督制度。

#### **2．措施**

（1）对所有受理的高压业扩客户，由业扩办按周统计进度报表并报告公司领导。公司总经理或分管副总经理逐一回访沟通，掌握客户办电体验，对发现问题的单位纳入考核、严肃处理，所长降职，员工留岗查看。

（2）针对 2021 年度系统内已归档的高压新装客户，进行领导班子成员、部主任、辖区供电所分组走访。走访中要了解客户办电、用电情况，要从解决“获得电力”主要矛盾入手，宣传公司优化电力营商环境、提高供电可靠性及采取的各项便民服务等一系列举措。确保对所走访的企业法人与经办人同时走访到位，通过解释相关专业话术等使用户正确掌握供电公司业扩报装的办电的环节、时长及服务，提高客户“获得电力”认同感。

### **三、要求**

一是狠抓责任落实。单位党政主要负责人为优化营商环境的第一责任人，各专业要按照“一事一主体、一主体一责任人”原则，全面落实优化营商环境管控要求。

二是树立红线意识。对于增收办电资料、增加办电成本、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，严格按照公司“零容忍”要求，考核到责任部门、责任班组、责任人。

三是加大宣传力度。积极发掘典型案例，至少培育 1 项工作亮点，借助政府平台及社交媒体，广泛宣传公司优化电力营商环境新举措及成效，提升客户获得电力满意度。

四是强化督导考核。对标县委县政府相关方案，建立常态督察、考核、追责机制，重点开展事前防范和过程监督。对执行打折扣、弄虚作假、追责考核不到位等问题进行严肃处理。

附件：1.国网潢川县供电公司 2021 - 2022 年度优化营商环境领导小组

2.国网潢川县供电公司 2021 - 2022 年优化营商环境提升“获得电力”服务评价奖惩管理办法

国网潢川县供电公司

2021 年 11 月 26 日

（此件不公开发布，发至收文单位本部。未经公司许可，严

禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。)

# 国网潢川县供电公司 2021-2022 年度优化营商环境领导小组

## 一、领导小组

公司成立由党政主要负责人为第一责任人的优化营商环境工作领导小组。

组 长：王厚林 林杰

副组长：赵太前 李 蕾 李玉峰 李 丽 辛红汪

成 员：营销部、办公室、发策部、人力资源部、财务部、运维部、建设部、纪委办公室、调控中心、物资部、供电服务指挥中心及辖区供电所主要负责人。

主要职责：贯彻落实党中央、国务院、河南省、信阳市、潢川县政府及省、市电力公司关于优化营商环境决策部署，组织公司营商环境政策研究和总体布署，统领公司优化营商环境工作；负责协调解决影响优化营商环境的重大问题，负责统筹优化营商环境第三方评价工作。

公司领导小组下设优化营商环境办公室。办公室下设综合协调组、营销服务管控组、供电可靠性管控组、第三方评价提报组、监督考核组和宣传报道组 6 个工作组。

## 二、优化营商环境办公室

主任：王厚林

副主任：赵太前 李 蕾 李玉峰 李 丽 辛红汪

成员：营销部、办公室、发策部、人力资源部、财务部、运维部、纪委办公室、调控中心、物资部、供电服务指挥中心及辖区供电所主要负责人。

主要职责：负责牵头组织营商环境评价提升工作的具体实施，统筹协调各阶段的工作目标、时间节点、进度计划和重点任务，定期召开协调工作会议，传达上级精神，落实领导小组的各项决策部署，负责对接地方政府相应部门和第三方评价机构，负责落实优化营商环境相关工作的具体实施、政策落地和评价考核等，协调解决各单位工作中存在的问题，对营商环境评价提升工作开展进行评价考核、通报约谈、督促整改。

### 1.综合协调组

综合协调组组长由公司分管营销副总经理兼任，成员由相关部门人员担任。

组 长：赵太前

副组长：方 臻

成员：办公室、财务部、安监部、运维部、营销部、供电服务指挥中心相关人员。

工作职责：落实优化营商环境领导小组及办公室决策部署，负责营商环境日常协调工作，及时解决处理部门联动沟

通问题，确保各管控组工作顺畅。

## 2.营销服务管控组

营销服务管控组组长由公司分管营销副总经理兼任，成员由相关部门人员担任。

组 长：赵太前

副组长：赵 勇

成 员：营销部、业扩办相关人员。

工作职责：负责营商环境评价“时间”、“环节”和“成本”三个指标管控，落实领导小组及公司营商环境办公室工作要求，“一口对外”对接政府，对内“一办到底”，负责对辖区供电所进行业务指导、定期检查，同步将工作存在的问题上报至监督考核组，配合监督考核组对责任单位（部门）开展督导检查。

## 3.供电可靠性管控组

供电可靠性管控组组长由公司分管生产副总经理兼任，成员有相关部门人员担任。

组 长：辛红汪

副组长：沈俊生

成 员：发策部、运维部、调控中心、供电服务指挥中心相关人员。

工作职责：负责营商环境评价“供电可靠性”指标管控，落实领导小组及公司营商环境办公室工作要求，负责供电可

靠性管控指标分解，配合监督考核组对责任单位（部门）开展督导检查。

#### **4.第三方评价提报组**

第三方提报组组长由分管营销副总经理兼任，成员有相关部门人员担任。

组 长：赵太前

副组长：方 臻

成 员：营销部、财务部、供电服务指挥中心、安监部、调控中心、运维部、业扩办及相关人员。

工作职责：负责监督、指导辖区供电所选择样本企业、样本企业走访工作，负责审核各单位样本企业全套佐证材料，负责指导相关职能部门及辖区供电所进行相关数据收集与线上数据填报。

#### **5.监督考核管控组**

监督执纪管控组组长由公司纪委书记兼任，成员由相关部门人员担任。

组 长：李 蕾

副组长：罗晶昱

成 员：纪委办公室、人力资源部相关人员。

工作职责：按照国家电网有限公司员工奖惩办法、公司优化营商环境奖惩办法及公司绩效管理办法，负责对各管控组上报的问题进行调查处理及考核，督导责任单位（部门）

定期整改，并将调查处理、结果上报优化营商环境工作领导小组。

## 6.宣传报道组

宣传报道组由公司党委书记兼任，成员由相关部门人员担任。

组 长：林 杰

副组长：谈英辉

成 员：党建部、办公室相关人员。

工作职责：负责通过公司内外媒体，大力宣传报道优化营商环境工作正面典型示范和成就、亮点，对损害营商环境的突出问题和典型案例定期公开曝光，努力营造“人人有责、人人参与”的浓厚氛围。

附表：

国网潢川县供电公司 2021 - 2022 年度优化营商环境领导小组人员表

## 附表

# 国网潢川县供电公司2021-2022年度优化营商环境领导小组成员表

机 构	构 成	
领导小组	组 长：王厚林 林杰 副组长：赵太前 李 蕾 李玉峰 李 丽 辛红汪 成 员：营销部、办公室、发策部、人力资源部、财务部、运维部、纪委办公室、调控中心、物资部、供电服务指挥中心及辖区供电所主要负责人。	
办公室	主 任：王厚林 副主任：赵太前 李 蕾 李玉峰 李 丽 辛红汪 成 员：营销部、办公室、发策部、人力资源部、财务部、运维部、纪委办公室、调控中心、物资部、供电服务指挥中心及辖区供电所主要负责人。	
1.综合协调组	组 长：赵太前 副组长：方 臻 成 员：办公室、财务部、安监部、运维部、营销部、供电服务指挥中心相关人员。	
2.营销服务管控组	组 长：赵太前 副组长：赵 勇 成 员：营销部、业扩办相关人员。	
3.供电可靠性管控组	组 长：辛红汪 副组长：沈俊生 成 员：发策部、运维部、调控中心、供电服务指挥中心相关人员。	
4.第三方评价提报组	组 长：赵太前 副组长：方 臻 成 员：营销部、财务部、供电服务指挥中心、安监部、调控中心、运维部、业扩办相关人员。	
5.监督考核管控组	组 长：李 蕾 副组长：罗晶昱 成 员：纪委办公室、人力资源部相关人员。	
6.宣传报道组	组 长：林 杰 副组长：谈英辉 成 员：党建部、办公室相关人员。	

# 国网潢川县供电公司 2021-2022 年 优化营商环境提升“获得电力”服务评价 奖惩管理办法

序号	事件	考核标准	备注
一、红线底线类减项事件			
1	业扩线下流转	扣罚责任单位 50000 元/件。单位月度绩效评价定位 C 级，责任人、责任班（所）长绩效为 C，待岗 2 个月。其中，属地领导班子 20000 元，其余 30000 元分解至属地专业、网格化服务机构等；	以上扣减项信息来源包括但不限于 95598、12398、各级各类检查暗访等渠道。
2	“三指定”行为		
3	业扩报装乱收费		
4	私自增设业务环节或擅自扩大验收范围		
二、业扩报装其他减项事件			
1	业扩报装引发投诉	每件投诉发生，考核属地 25000 元，其中，属地领导班子 10000 元，其余 15000 万元分解至属地专业、网格化服务机构等；纯人为责任投诉、升级投诉、重复投诉（年度同一事件或同一客户再次投诉的）按 1.5 倍考核。	由降投诉攻坚行动考核。
2	客户诉求	客户诉求：属实业扩意见工单扣减 30000 元/件，其中，属地领导班子 10000 元，其余 20000 元分解至属地专业、网格化服务机构等；不属实业扩意见工单扣减 2000 元/件，其中，属地领导班子 500 元，其余 1500 元分解至属地专业、网格化服务机构等；属实业扩质检工单扣减 30000 元/件，其中，属地领导班子 10000 元，其余 20000 万元分解至属地专业、网格化服务机构等；不属实业扩质检工单扣减 2000 元/件，其中，属地领导班子 500 元，其余 1500 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	
3	超期、超短工单	每发生业扩报装超时或高压新增、低压分布式电源超短工单，扣罚责任单位 30000 元/件，其中，属地领导班子 10000 元，其余 20000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	
4	预约确认超期工单	每发生业扩“预约确认超期”工单，扣罚责任单位 5000 元/件，其中，属地领导班子 2000 元，其余 3000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	
5	低压违规批量工单	每发生低压违规批量工单，扣罚责任单位 30000 元/件，其中，属地领导班子 10000 元，其余 20000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	

序号	事件	考核标准	备注
6	高可靠供电费	高可靠供电费，每执行错误一户扣减 20000 元，其中，属地领导班子 5000 元，其余 15000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	数据来源为营销业务系统。
7	超长结存工单	超长结存工单，在途工单超过 1 年且无法佐证合理性的，每件扣减 20000 元，其中，属地领导班子 5000 元，其余 15000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	数据来源为营销业务系统。
8	投资界面错误工单	投资界面错误工单，包括业扩配套工程“应建未建”、应由公司投资至客户红线而未投资到位（包括让客户购买表箱、下户线等）的工单，每起扣减 30000 元。其中，属地领导班子 10000 元，其余 20000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	
9	月度营商环境考试成绩	月度营商环境知识考试单位平均成绩进入全省前 6 名成绩，奖励责任单位 20000 元；单位平均成绩低于全省第 6 名成绩（从第 7 名开始），扣罚责任单位 20000 元，且对于考试成绩出现低于 80 分的单位，月度绩效评定为 C 级。个人调考成绩进入全省前 10% 的，奖励个人 2000 元；个人成绩进入后 40% 的，扣罚个人 1000 元。	
三、供电可靠性管理成效扣减项			
1	配网线路故障停运	每发生 1 条次配网线路故障停运，扣罚责任单位 2000 元。	由降停电攻坚行动考核。
2	配电线路累计跳闸警戒	年度跳闸 3 次为线路故障停运的警戒线，当线路累计故障停运超过警戒线时，每条次增加考核责任单位 5000 元。其中，属地领导班子承担 2000 元，其余 3000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。	
3	全口径线路停电时户	每发生 1 条次全口径线路停电信息超 300 时户的，扣罚责任单位 2000 元。	
4	配电台区停运	每发生 1 台次配电台区停运，扣罚责任单位 50 元；配电台区停电超 5 次异常问题，每出现 1 台次处罚 200 元。	
5	不停电作业开展情况	对于具备带电作业条件而采取停电作业的，每次考核 10000 元，其中，属地领导班子承担 4000 元，其余 6000 元分解至属地专业、网格化服务机构等。造成频繁停电投诉的，考核加倍。	

