

内部事项

国网信阳供电公司文件

信电营〔2021〕57号

国网信阳供电公司关于印发《国网信阳供电公司 2021 年电力营商环境优化提升行动方案》的通知

公司管各部门，各单位：

为深入贯彻党中央、国务院、河南省、信阳市人民政府关于优化营商环境决策部署，全面落实国务院清理规范城镇水电气暖行业收费、优化用电营商环境等文件要求，持续强化全员优质服务意识，规范员工服务行为，持续优化电力营商环境，推动供电服务水平再提升，全力提升公司“获得电力”评价水平，公司制定了《国网信阳供电公司 2021 年电力营商环境优化提升行动方案》，

现予以印发，请遵照执行。

国网信阳供电公司

2021 年 3 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。）

国网信阳供电公司

2021 年电力营商环境优化提升行动方案

为深入贯彻党中央、国务院、河南省、信阳市人民政府关于优化营商环境决策部署,全面落实国务院清理规范城镇水电气暖行业收费、优化用电营商环境等文件精神,依据《国家电网有限公司关于印发打造国际领先电力营商环境三年工作方案的通知》(国家电网办〔2020〕842号)、《国网河南省电力公司关于印发2020年“阳光业扩”服务工作方案的通知》(豫电营销〔2020〕218号)、《实干争先 转型发展 奋力谱写具有中国特色国际领先的能源互联网企业建设新篇章》等文件要求,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、提高供电可靠性,提升“获得电力”服务水平,提升客户获得电力便利水平和满意度,特制定本提升行动方案。

一、工作目标

一是清理规范收费与治理“三指定”方面。除高可靠性供电费用外,清理规范用电报装工程验收接入环节各类名目收费,坚决治理“三指定”问题。

二是“获得电力”营商环境评价方面。确保公司在2021年河南省营商环境“获得电力”评价排名力争进入全省前6名,确保第9名,在市直单位排名确保进入前2名。

三是企业负责人业绩指标管控方面。月度企业负责人关键业

绩指标“获得电力指数”排名在全省前9名。其中：“业扩报装时限达标率”达100%，“业务能力评价值”得分排名全省前6名。杜绝发生被上级认定属实负面业扩服务事件。杜绝发生认定属实业务体外流转事件。

二、工作组织

（一）公司层面

1. 成立2021年营商环境优化提升工作领导小组

组 长：徐 伟 江 建

副组长：邵伟男 徐全胜 李险峰（常务） 蹇豫浩
陈宏军

成 员：柏修峰 陈大才 刘 静 沈德贵 左宏基
郑 英 王克谦 岳 阳 张京桥 易 韬
王 磊 陈照强 县区供电公司党政一把手

主要职责：贯彻上级关于优化营商环境工作的决策部署，统领公司优化营商环境工作，协调解决影响优化营商环境的重大问题。

2. 成立营商环境优化工作专班

营商环境优化工作领导小组下设工作专班，办公室设在营销部。

主 任：沈德贵

副主任：许 良

成 员：办公室、发展部、财务部、运检部、建设部、物资

部、电力调度控制中心、配网部、供电服务指挥中心（配网调控中心）、经研所、营销支持中心等部门分管副主任、专业责任人。

主要职责：负责优化营商环境各项工作要求落地实施、“获得电力”指标全过程管控和第三方评价工作。负责 12 家县区供电公司优化营商环境工作的管理。负责对接政府优化营商环境相关部门，完成对外优化电力营商环境工作。定期向领导小组汇报工作进展，负责将重大事项提报领导小组决策。负责制定下达优化营商环境评价考核标准。

（二）县级供电公司层面

对照公司营商环境优化工作组织机构及人员配置，安排专人或抽调相关专业人员，建立本单位优化营商环境工作领导小组及工作专班。

工作职责：贯彻落实国网河南省电力公司和公司优化营商环境工作安排和部署。具体负责本单位优化营商环境各项工作实施、“获得电力”指标全过程管控和第三方评价工作；负责本单位优化营商环境日常工作；负责对接当地政府完成对外优化电力营商环境工作；定期向领导小组汇报工作进展，负责将重大事项提报领导小组决策。

三、工作主要措施

（一）全面清理收费项目，坚决治理“三指定”问题

1．全面清理报装接入环节收费。严禁在用电报装工程验收接入环节，向用户收取移表费、计量装置赔偿费、环境监测费、

高压电缆介损试验费、高压电缆震荡波试验费、低压电缆试验费、低压计量检测费、互感器试验费、网络自动化费、配电室试验费、开闭站集资费、调试费、保护定值整定计算费、带电作业费等类似名目费用。12 家县区供电公司持续开展专项清理活动，属于取消范围内的收费项目，要坚决予以清理。（责任单位：营销部、发展部、运检部、电力调度控制中心、配网部、营销支持中心、12 家县区供电公司）

2．进一步规范竣工检验工作。严格按照国家、行业标准开展竣工检验，不得扩大检验项目范围，工程监理等非必要内容不得列入检验范围；不得提高检验标准，对具备资质要求单位出具的有效期内的试验合格报告，要予以采信。竣工检验环节普通客户仅验收直接接网设备；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、配网部、运检部、营销支持中心、12 家县区供电公司）

3．坚决治理“三指定”问题。对照《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》，全面排查治理直接、间接或变相“三指定”问题，确保彻底整改问题、建立长效机制。强化问

题自查自纠，对于 12398 能源监管热线、95598 供电服务热线等渠道反映的客户投诉举报，积极配合公司纪委办公室深入调查、严肃处理。产业单位要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，有效规范服务行为。（责任单位：营销部、运检部、配网部、营销支持中心、12 家县区供电公司）

（二）深化“三零”“三省”办电服务，不断提升“获得电力”水平

4．推进政企办电信息共享。超前对接用电需求。借助国网河南省电力公司贯通政府项目审批平台，及时获取项目赋码信息，超前收集高压客户报装资料。通过豫电助手 APP 将高压业扩报装项目提前纳入项目储备库，超前启动配套工程前期工作，实现变“坐等客户上门”为“主动办电”服务新模式。同时，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，并推送至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”。（责任单位：营销部、营销支持中心、12 家县区供电公司）

5 . 固化流程环节精简成果。12 家县区供电公司应落实高、低压电子签章技术应用 , 推进供用电合同在线签订。落实低压客户办电环节不超过 “ 用电申请、装表送电 ” 2 个 , 小微企业报装环节为 “ 用电申请、装表送电 ” 2 个 ; 小微企业通过 “ 河南政务服务网 ” 推送 “ 主动办电 ” 的 , 办电环节压减为 “ 装表送电 ” 1 个。普通高压客户办电环节不超过 “ 用电申请、供电方案答复、工程施工、装表接电 ” 4 个 ; 对于省级园区延伸电网投资界面至客户红线的高压新装项目 , 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。(责任单位 : 营销部、发展部、运检部、配网部、营销支持中心、12 家县区供电公司)

6 . 全面推进高低压接电提速。高低压办电限时接火。现场勘查具备直接装表条件的居民、无配套低压项目 , 当日申请当日送电。不具备直接装表的 2 个工作日内装表送电 ; 低压有配套项目控制在 3 个工作日内送电 ; 低压小微企业压降至 5 个工作日内送电 , 整体小微企业平均接电时间压降在 1 个工作日 ; 10 千伏单电源不含配套工程项目办电时长不超过 12 个工作日 , 双电源用户不超过 21 个工作日。含配套工程项目办电时长在 12 个工作日基础上增加配套工程建设时间 , 高压工商业用户办电全流程平均接电时长压降至 10 个工作日内。业扩配套工程建设时间 : “ 线路 T 接 ” 控制在 4 个工作日内 , “ 新、改建架空线路 ” 控制在 15 个工作日内 , “ 新、改建环网柜或分支箱 ” 控制在 20 个工

作日内。物资供应限时领用。实物储备物资自领料单开具后物资部应在 3 个工作日内具备领用条件。推进行政审批限时办理。落实“豫发改运行〔2019〕345 号”优化电力接入网上联合行政审批手续服务时限，积极推进政府职能部门落实《信阳市优化营商环境 2020 年行动方案》（信办〔2020〕7 号）规定，提高占掘路施工、电力管廊建设、破绿许可等行政审批效率，压缩客户办电时长。对于不具备免审批条件的 10（20）千伏项目，审批时限压减至 5 个工作日内。（责任单位：营销部、配网部、物资部、营销支持中心、12 家县区供电公司）

7．大力降低客户办电投资。低压小微企业（不含非居民照明、农业生产及排灌、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）及居民用电报装“零投资”，公司投资至用户红线；普通高压客户（不含临时用电、居民住宅项目）以产权分界点划分，电网侧支持物、断路器、计量装置属公司投资建设，客户侧由用户出资建设；省级及以上园区内工商业客户（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等三类高压客户公司投资至规划红线。小微企业根据客户意愿可高压接入。业扩配套项目公司“应建必建”，杜绝发生投资界面不规范、超范围事件。对于客户用电需求较为集中的区域，不再发展专线客户，由公司投资建设公共电网接入专变

客户。（责任单位：营销部、配网部、物资部、营销支持中心、12 家县区供电公司）

（三）全面落实信息公开，强化供电服务保障

8．推进信息公开透明。强化完善信息公开内容。落实国务院办公厅印发的《公共企事业单位信息公开规定制定办法》，通过供电营业厅、网上办电渠道公开办电流程、服务承诺、环节时间、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；通过“网上国网”APP、微信公众号，客户实时查询办电进程、关键节点等信息，提升客户对“获得电力”时间和环节两要素的认知；营销部牵头公司配网部、供电服务指挥中心、属地供电公司将变电站板位、10 千伏线路运行负荷、400 伏公用台区负荷以及电网负面清单等电网信息，每月在营业窗口对外公开。开展信息主动推送服务。主动向客户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间。及时推送电量异常、电费余额不足提醒、停（送）电计划、电费账单等信息，提升客户服务体验。（责任单位：营销部、配网部、供电服务指挥中心、营销支持中心、12 家县区供电公司）

9．严格落实价费政策。严格执行电价政策。严格执行政府主管部门规定的电费电价政策，确保合法依规。配合规范转供电加价清理。深化“转供电费码”推广应用，强化国家电价政策宣传告知，因地制宜推进产业园区、5G、机井、老旧小区等“转改直”，全力推进新上项目由电网直接供电，最大限度避免新增“转

供电”，特别是新建住宅项目及合表小区改造项目，12家县区供电公司必须严格按照公司要求进行“一户一表”供电方案答复，推动降价红利精准传导至终端客户。（责任单位：营销部、12家县区供电公司）

10．便捷客户办电。大力推广“网上国网”APP、河南政务服务网“一网通办”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；综合行政审批大厅服务人员指导客户通过河南政务服务网预约办电，客户“只进一扇门，办企办电，一网通办”。通过网上办电，业务服务线上流转，客户实时在线互动，办电进程主动推送、办电信息在线确认、供电合同在线签订、满意度在线评价，24项办电业务客户“一次都不跑”，提高客户办电便利度，线上办电率达92%及以上。（责任单位：营销部、营销支持中心、12家县区供电公司）

11．提升供用电安全可靠水平。建设坚强智能配电网。加大配网投入，提高配电自动化覆盖比例，强化智能配电网自愈控制手段，实现故障区域迅速隔离、非故障区域恢复供电，先供电后抢修，缩减停电范围。深化配电自动化技术利用。准确定位故障点，实时获取停电范围及影响用户清单。发挥供电服务指挥平台作用，科学调度抢修队伍，提高操作准时到位率。准确评估停电操作及施工时间，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。实行业扩配套工程“停

电审批制”。全面推广“不停电”作业，低压实行不停电作业。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，力争10千伏业扩项目（含业扩配套项目）不停电作业率100%。因客户工程（含业扩配套项目）需10千伏线路计划停电的，部门负责人签字后报公司领导批示方可执行。拓展其他配电网建设改造项目、检修项目不停电作业技术应用，有效减少停电次数。力争城区客户平均停电时间不超过1.5小时、平均次数时间不超过1次。（责任单位：配网部、运检部、发展部、营销部、电力调度控制中心、供电服务指挥中心、营销支持中心、12家县区供电公司）

（四）强化内部协同管控，主动接受监督监管

12．健全专业协同机制。深化联合作业。对大中型企业，发挥营销、发展、配网等专业优势，打造高端客户经理团队，向客户提供一站式服务。对小微企业，健全“项目经理+客户经理”负责制，深化营配业务融合，提高现场作业效率。重构业务流程。推动跨专业系统流程互联互通、资源数据共享共用，实现业扩流程从各专业发起的线下离散式传统模式，向工单驱动的线上聚合式管理模式转变。强化评价指标整改提升部门协同机制，建立周会商制，协商解决影响客户办电感知度和满意度的问题。

（责任单位：营销部、发展部、运检部、电力调度控制中心、供电服务指挥中心、配网部、营销支持中心、12家县区供电公司）

13．健全稽查管控机制。强化营销数字稽查。发挥营销支

持中心营销稽查班作用，开展数字稽查和专项稽查，重点稽查国家清理规范收费、业扩“三指定”、高压客户接电时间长等问题，实行问题整改在线跟踪、闭环管控。强化本地电话回访和现场检查。营销支持中心营商环境班每日对在途工单 100%进行在线监控，强化报装限时服务。全流程对样本储备客户进行 100%在线跟踪监控；供电服务指挥中心、营销支持中心分别对业扩归档高、低压工单进行电话回访。要求高压工单 100%电话回访，低压工单按全业务量 15%进行抽查，检查业扩报装时效性及服务质量，并将回访结果报营商环境领导小组，在公司周例会进行通报。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，按照公司优化营商环境专项奖惩方案处理。（责任单位：营销部、供电服务指挥中心、营销支持中心、12 家县区供电公司）

14．升级预警督办策略。强化业扩工单三级监控。利用供电服务指挥平台建立省、市、县三级督查监控体系。营销支持中心采取“日监控、周报通、月考核”用电报装管控机制，7×24 小时对在途工单进行在线监控，每日对即将超国网时限或省时限预警工单下派至单位营销主管领导督办，做到日督办日办结，杜绝发生业扩工单服务超时。严禁发生业扩投诉或意见工单，对业扩投诉（意见）工单、影响营商环境评价事件下派督办单至各单位主要负责人，要求“件件说清楚”。供电服务指挥中心负责对归档工单服务情况进行电话回访，对发现问题及时向营销部进行

反馈。营销部对各渠道反应的用电报装问题、业扩投诉开展“件件直查”，对业扩违规责任人及单位按照公司优化营商环境专项奖惩方案处理。（责任单位：营销部、供电服务指挥中心、营销支持中心、12 家县区供电公司）

15．严格落实监管要求。主动接受监管。全面公开服务程序、办理环节及时限、收费项目及标准，在供电营业厅、业务办理告知书上同步公开 12398 能源监管热线和本地供电服务热线，主动接受社会监督和政府监管。严肃问题整改。密切关注国务院互联网+督查平台、12398 能源监管热线、地方行风热线等反映问题，建立问题清单，实行销号管理。加强问题溯源分析和调查处理，做到“发现一个问题、规范一类业务”。（责任单位：纪委办、营销部、配网部、发展部、运检部、电力调度控制中心、供电服务指挥中心、营销支持中心、12 家县区供电公司）

（五）强化学习培训，打造高素质服务队伍

16．强化全员学习培训。紧密结合优化电力营商环境国家政策及“获得电力”评价指标，针对管理人员及服务人员分层次、分专业开展培训。确保公司优化电力营商环境相关文件贯彻到位，提升基层一线员工业务素质，转变一线员工服务思维模式，通过培训学习，提高各层级工作人员业务素质和服务技能。通过培训学习，实现月度营商环境调考中公司平均成绩进行前 6 名。被国网河南省电力公司抽中参加全省营商环境调考人员，个人成绩不得低于 90 分。（责任单位：营销部、营销支持中心、12 家

县区供电公司)

(六) 强化宣传推广，营造良好获得电力氛围

17. 积极开展大宣传大走访。按照《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)的要求，结合公司自身实际，充分运用各种宣传形式和各种宣传载体，宣传优化电力营商环境提升供电服务工作开展中的各种举措和取得的成效，自觉接受社会民众的监督，促进公司获得电力各项工作落地实施，营造良好的电力营商环境，提升客户满意度。(责任单位：营销部、营销支持中心、12家县区供电公司)

四、强化评价考核激励机制

(一) 探索建立“获得电力”月度评价机制

一是透明评价指数，围绕业扩办电时长、办电环节、收资规范、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进行评价。**二是效率评价指数**，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进行评价。**三是降本评价指数**，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进行评价。**四是互动评价指数**，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通的满意度进行评价。**五是联动评价指数**，围绕公司发展、运维、建设、营销、物资、调控、配网部等部门协同服务效率按专业责任划分，

生成考核评价结果。六是**客户全环节评价指数**，依托“网上国网”APP、河南政务服务网等线上办电服务实时监控手段，精确评价业扩服务质量。七是**供电可靠性评价数**，围绕配电网故障抢修及企业对停电次数、停电时间等供电可靠性的满意度进行评价。

（二）深化应用“获得电力”奖惩激励机制

1．奖励事项

奖励事项：年度省政府优化营商环境评价目标奖、月度国网河南省电力公司业扩报装成效目标奖、优化电力营商环境创新贡献奖。

2．奖惩规则

（1）年度省政府优化营商环境“获得电力”评价

奖励：2021年河南省营商环境“获得电力”评价全省排名力争第6名，确保前9名；得分在市直参评单位排名前2名。

处罚：2021年河南省营商环境“获得电力”评价全省排名第10名及以后，或得分在市直参评单位排名第3名及以后。

（2）月度国网河南省电力公司业扩报装成效（业扩服务时间实现达标率+业务能力评价值）

奖励：指标值达到100%

处罚：发生业扩报装服务超时；发生业扩报装客户投诉；发生业扩报装意见并被国网河南省电力公司认定属实；发生业扩报装“十不准”行为；违反业扩报装“三不指定”；国网河南省电力公司通过业扩投诉、意见或业扩质检核查属实业务线下流转；

发生影响优化电力营商环境“获得电力”评价负面事件。

（3）优化电力营商环境创新贡献奖

受到国家级政府书面（含官方媒体）表扬的班组或个人、受到省级政府书面（含官方媒体）表扬的班组或个人、受到市级政府书面（含官方媒体）表扬的班组或个人、优化营商环境服务创新被国网河南省电力公司或国家电网有限公司推广应用进行奖励。

- 附件：1.国网信阳供电公司 2021 年优化营商环境提升“获得电力”服务评价奖惩管理办法（试行）
- 2.国网信阳供电公司 2021 年优化电力营商环境员工素质提升培训方案
- 3.国网信阳供电公司 2021 年优化电力营商环境宣传方案

附件 1

国网信阳供电公司 2021 年优化营商环境 提升“获得电力”服务评价奖惩管理办法 (试行)

为贯彻党中央、国务院“放管服”改革，落实河南省人民政府优化营商环境工作部署，持续强化全员优质服务意识，规范员工服务行为，打赢优化营商环境攻坚战，提高公司在 2021 年河南省优化营商环境“获得电力”评价指标，依据《国家电网有限公司员工奖惩规定》（国网（人资/4）148-2021）、《国家电网公司供电服务奖惩规定》（国网（营销/3）377-2014）、《河南省优化营商环境条例》规定，制定本办法。

一、管控目标

1. 2021 年，省政府营商环境“获得电力”评价排名第 6-9 名；在市直单位排名第 1-2 名。

2. 月度国网河南省电力公司“获得电力指数”排名第 1-9 名。

3. 不发生影响电力营商环境服务事件；不发生业扩报装服务超时限事件；不发生业扩报装投诉（意见）服务事件；不发生“三指定”事件；不发生业扩报装服务“十个不准”服务事件；不发生被国网河南省电力公司认定业务系统外流转问题。

二、考评内容

1. 年度优化营商环境“获得电力”评价目标奖。
2. 月度“获得电力指数”目标奖。
3. 优化电力营商环境创新贡献奖。

三、考核细则

1. 年度省政府营商环境“获得电力”评价

公司完成 2021 年省政府营商环境“获得电力”评价目标(全省排名第 9 名及以上)，对参评单位进行奖励。

公司未完成 2021 年省政府营商环境“获得电力”评价目标(全省排名第 9 名以后)，对参评单位进行扣罚。

1.1 奖励

排名全省第 1-3 名，单位奖励金额=10 万元×奖惩系数。

排名全省第 4-6 名，单位奖励金额=8 万元×奖惩系数。

排名全省第 7-9 名，单位奖励金额=5 万元×奖惩系数。

或

排名市直单位第 1 名，单位奖励金额=5 万元×奖惩系数。

排名市直单位第 2 名，单位奖励金额=3 万元×奖惩系数。

(注：两项不重复奖励，取最高奖项。)

1.2 处罚

全省排名第 10-12 名，单位扣减金额=5 万元×扣减系数。

全省排名第 13-15 名，单位扣减金额=8 万元×扣减系数。

全省排名第 16-18 名，单位扣减金额=10 万元×扣减系数。

或

排名在市直单位第 3 名，单位扣减金额=3 万元×扣减系数。

排名在市直单位第 4 名及以后，单位扣减金额=5 万元×扣减系数。

（注：两项不重复扣罚，取最高扣罚项。）

省政府第三方评价延伸至县（区）评价结果奖惩，参照 18 个地市得分排名进行对标，按照完成总目标后激活奖惩机制，同步对标全省及市（县）直单位排名。

2．月度国网河南省电力公司“获得电力指数”目标奖

每月以国网河南省电力公司发布指标排名为准，公司指标排名第 1-9 名，激活月度专项奖（奖金池 25 万元）。对完成“业扩报装时限达标率 100%，业务能力评价值达省第 6 名成绩，且不发生业扩违规服务事件”的单位进行奖励。

发生被国网河南省电力公司认定业扩报装“三指定”、业务体外流转、业扩造假事件，或发生影响营商环境“获得电力”评价事件的单位，根据影响大小进行考核。

2.1 奖励

单位专项奖 = 25 万元 ×（1/达标单位系数之和）×奖罚系数。

2.2 处罚

（1）发生被国网河南省电力公司认定业扩体外流转事件，责任单位当月业扩报装成效“一票否决”，扣罚责任单位 2.5 万

元/件。

(2) 发生业扩报装“三指定”行为，扣罚责任单位 2.5 万元/件。

(3) 每发生业扩报装超时或高压新增、低压分布电源并网超短工单，扣罚责任单位 1 万元/件。

(4) 每发生国网河南省电力公司认定属实业扩意见工单，扣罚责任单位 0.5 万元/件。

(5) 发生业扩报装乱收费、拒绝或拖延客户办电、投资界面不规范等违规事件，被国网河南省电力公司认定属实纳入扣分项，扣罚责任单位 0.5 元/件。

(6) 每发生业扩质检异常工单被国网河南省电力公司认定属实纳入扣分项的，扣罚责任单位 0.3 万元/件。

(7) 月度参加国网河南省电力公司优化营商环境考试单位平均绩效低于全省第 6 名成绩，扣罚责任单位 1 万元。个人调考成绩低于 90 分的，扣罚个人 500 元。

3. 优化营商环境创新贡献奖

(1) 优化营商环境工作受到国家级政府书面(含官方媒体)表扬的，奖励单位 2 万元。

(2) 受到省级政府书面(含官方媒体)表扬的，奖励单位 1 万元。

(3) 受到国家电网有限公司书面(含官方媒体)表扬的，奖励单位 1 万元。

(4) 受到市级政府书面(含官方媒体)表扬的,奖励单位0.5万元。

(5) 优化营商环境服务创新被国网河南省电力公司推广应用的,奖励单位5万元。

四、其它

1. 树立每个考评项目都是“获得电力”评价迎检项,每日都是迎检日思想意识,规范工作,对指标管理经常性回头看,不断提升指标。

2. 奖罚系数(按营业户数或年售电量)

(1) 固始 1.5 (≥ 70 万户)

(2) 城区 1.3 (年售电量 ≥ 35 亿千瓦时)

(3) 潢川 1.2、息县 1.2、光山 1.2 (30-40 万户)

(4) 淮滨 1.1、商城 1.1、罗山 1.1 (20-30 万户)

(5) 新县 1.0、浉河 1.0、平桥 1.0、明港 1.0 (15-20 万户)

3. 本规定由公司优化营商环境领导小组负责解释并监督执行。

4. 本规定自发布之日起施行。

附件 2

国网信阳供电公司 2021 年优化电力营商环境 员工素质提升培训方案

为确保公司优化电力营商环境相关文件贯彻到位,提升基层一线员工业务素质,转变一线员工服务思维模式,落实供电服务新举措,持续优化电力营商环境,推动供电服务水平再提升,全力提升公司“获得电力”评价水平,公司计划开展优化电力营商环境“大培训”活动,从而提高各层级工作人员业务素质和服务技能。

一、指导思想

以提升干部员工政治素养、业务技能、管理与服务水平为目的,结合优化电力营商环境工作部署,立足于全面提高员工整体文化知识,造就一支适应新时代要求素质精良,积极向上、开拓创新,以民为本,协同高效供电服务队伍,满足客户服务需求。

二、总体目标

(一) 提高思想政治素质,增强业务技能,统一工作标准,规范服务,推出一批敬业爱岗的服务标兵,杜绝违规服务行为。

(二) 以“获得电力”评价为切入点,促进全体干部员工进一步转变服务意识、管理观念、服务手段,切实将优化营商环境服务措施落地,提升客户满意度。

（三）加强服务创新活动的开展，增强自我提升技能，促进企业健康经营发展。

（四）建立健全有效合理培训学习机制，实施岗前、技术能手培养，加强基层窗口服务人员业务培训，促进年青员工尽快成为“青年技术专家”。

三、培训措施

（一）开展营销全员培训。全年按月开展营销专业全员培训，不断提高服务人员思想政治素质、业务技能，统一工作标准，服务规范，促进全体营销服务人员专业理论、服务方法、服务手段的转变，通过学习培训造就一批敬业爱岗服务标兵，杜绝违规服务行为。

（二）开展管理干部培训。采取请进来、走出去学习模式，分级、分层组织管理干部及重要岗位人员开展优化电力营商环境培训。邀请专家教授对公司管理干部及重要岗位人员进行营商环境政策解读，分享先进经验，提升管理人员对“获得电力”工作认知度，统一思想，增强责任，强化协同服务，提高管理和工作效率。

（三）开展理论、服务培训。进一步领会“放管服”改革优化电力营商环境指导思想、改革目标以及服务新举措所体现的管理方式和服务理念，帮助干部员工正确了解当前政策要求，分析和研究新形势下客户用电需求，将理论知识运用到实际工作中，制定相应服务和评价策略。

（四）开展专业化培训。12家县区供电公司业务受理员、

客户经理、台区经理、计量人员、用电检查人员分专业进行培训，通过优化营商环境培训学习，能够熟练掌握涉及本专业服务技能和专业知识，为客户提供优质服务，提高客户“获得电力”感知度。

（五）开展网络自我培训。员工结合个人所需，通过“国网大学云课堂”APP开展网络自学，弥补自身短板，提高业务素质。通过培训学习，在月度营商环境调考中，实现公司平均成绩进行前3名。

（六）开展阶级计划性培训。结合2021年省市优化营商环境“获得电力”评价工作（次年2月份提报上年度评价样本企业明细，3-4月份完成调查数据线上填报，5月底第三方完成评价）时间安排，分阶段开展培训学习工作。1-2月份组织基层业扩管理人员进行样本企业筛选标准培训；3-4月份组织数据填报负责人进行填报培训；5-7月份组织供电所所长及业扩管理专责进行优化电力营商环境培训；3-12月份，抽调专业技术专家，分别对12家县区供电公司营销服务人员和管理人员，开展走基层面对面营商环境上门培训。

（七）开展多样性培训。12家县区供电公司结合工作情况，常态化开展营商环境培训学习，每月不得少于一轮次集中学习次数；各基层供电所利用所每周例会时间，对上级业扩报装管理新要求及规定进行强化学习，以最短时间掌握政策和要求，杜绝降低客户“获得电力”感知度事情；员工个人根据自身短板利用“国网大学云课堂”APP进行线上自学活动。

四、培训对象及方式

1 . 公司党委组织部（人力资源部）负责公司管理干部、公司重要岗位工作人员、12 家县区供电公司主要负责人进行集中培训。

2 . 营销部、营销支持中心负责 12 家县区供电公司营销部主任、营销部副主任、供电所所长（班组长）、客户经理、窗口服务人员“优化电力营商环境”培训。

3 . 12 家县区供电公司组织本单位营销部门工作人员全业务量“优化营商环境”培训。

4 . 营销部组织业扩专责或“获得电力”评价填报负责人进行样本企业筛选、数据填报培训。

5 . 线上培训：营销服务人员通过国网大学云课堂 APP 开展网络自学。

五、培训内容

1 . 《优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境条例》

2 . 《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）

3 . 《河南省优化营商环境工作领导小组关于印发<河南省营商环境优化提升行动方案（2020 版）>的通知》（豫营商〔2020〕2 号）

4 . 《中共信阳市委办公室 信阳市人民政府办公室关于印发<信阳市优化营商环境 2020 年行动方案>的通知》（信办〔2020〕

7 号)

5.《国家电网有限公司关于印发 2021 年优化电力营商环境“深化创新年”活动工作安排的通知》(国家电网营销〔2021〕105 号)、《国网河南省电力公司关于印发 2020 年“阳光业扩”服务工作方案的通知》(豫电营销〔2020〕218 号)、《国网河南省电力公司关于印发“放管服”改革业扩报装工作提升方案(试行)的通知》(豫电办〔2017〕878 号)、《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》(豫电营销〔2018〕579 号)等文件。

六、培训评价

采取国网河南省电力公司营商环境调考及公司组织飞行调考方式,查验各单位培训学习成效。被国网河南省电力公司抽中参加全省营商环境调考人员,个人成绩不得低于 90 分,整体平均成绩排名不得低于全省第 6 名。个人及集体不达标的,纳入月度单位“获得电力指数”绩效考核。公司飞行调考成绩达不到 80 分,进行第二次补考。考试成绩仍未达到 80 分者,离岗 3 个月进行培训学习,经考试合格后方上岗。

七、培训计划

见附件《2021 年优化营商环境员工素质提升培训计划表》。

附件：2021 年优化营商环境员工素质提升培训计划表

附件

2021 年优化营商环境员工素质提升培训计划表

序号	培训内容	主办单位	培训对象	培训时间	培训地点
1	1.优化营商环境“获得电力”评价政策解读。 2.《2020 年河南营商环境评价省直单位相关指标评价结果》讲解。 3.讲解《国网河南省电力公司关于印发 2020 年“阳光业扩”服务工作方案的通知》（豫电营销〔2020〕218 号）、《国网河南省电力公司关于印发优化营商环境提升供电服务水平工作方案的通知》（豫电办〔2019〕645 号）、《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革 持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》（豫电营销〔2018〕579 号）。 4.“获得电力”评价样本企业标准、数据线上填报内容及规范。	营销部 营销支持中心	业扩专责 “获得电力”数据线上填报负责人	2021 年 3 月	营销楼七楼 会议室
2	1.优化营商环境“获得电力”评价相关国家政策解读。 2.讲解《优化营商环境条例》《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）、《河南省优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境工作领导小组关于印发<河南省营商环境优化提升行动方案（2020 版）>的通知》（豫营商〔2020〕2 号）。 3.国内先进省市获得电力典型做法介绍。	公司培训中心	公司领导、部门主任及副主任、4 家供电公司主要负责人、营销管理人员、各部门营商环境指标专业负责人、供电所所长及营销班长	待定	公司电力调度控制中心 大楼大型会议室
3	1.优化营商环境“获得电力”评价相关国家政策解读：《优化营商环境条例》《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）、《河南省优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境工作领导小组关于印发<河南省营商环境优化提升行动方案（2020 版）>的通知》（豫营商〔2020〕2 号）讲解。	供电服务公司	各单位党支部书记、市县供电所长	3 月份	新县

	2.《河南能源监管办关于开展 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作的通知》（豫监能稽查〔2020〕84 号）。 3.《2019 年河南营商环境评价省直单位相关指标评价结果》讲解。 4.《国网河南省电力公司关于印发 2020 年“阳光业扩”服务工作方案的通知》（豫电营销〔2020〕218 号）、《国网河南省电力公司关于印发优化营商环境提升供电服务水平工作方案的通知》（豫电办〔2019〕645 号）。				
4	1.优化营商环境“获得电力”评价相关国家政策解读。 2.《优化营商环境条例》、《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）、《河南省优化营商环境工作领导小组关于印发<河南省营商环境优化提升行动方案（2020 版）>的通知》（豫营商〔2020〕2 号）讲解。 3.《河南能源监管办关于开展 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作的通知》（豫监能稽查〔2020〕84 号）。 4.《2019 年河南营商环境评价省直单位相关指标评价结果》讲解。 5.《国网河南省电力公司关于印发 2020 年“阳光业扩”服务工作方案的通知》（豫电营销〔2020〕218 号）。 6.国网河南省电力公司 2021 年“获得电力”成效指标宣贯。 7.《国网河南省电力公司关于全面开展 2020 年用户工程“三指定”排查整改工作的通知》（豫电营销〔2020〕505 号）。	营销部	4 家网格化供电服务机构 主要负责人、县级供电公司分管副总、营销部主任、副主任	4 月份	
5	1.《优化营商环境条例》、《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）、《河南省优化营商环境工作领导小组关于印发<河南省营商环境优化提升行动方案（2020 版）>的通知》（豫营商〔2020〕2 号）宣贯。 2.《河南能源监管办关于开展 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作的通知》（豫监能稽查〔2020〕84 号）。 3.《2019 年河南营商环境评价省直单位相关指标评价结果》讲解。 4.《国网河南省电力公司关于印发 2020 年“阳光业扩”服务工作方案的通知》	营销支持中心	业扩专责、业扩项目包管理人员、供电所所长、客户经理	5 月份-7 月份	公司培训中心

	(豫电营销〔2020〕218号)、《国网河南省电力公司关于印发优化营商环境提升供电服务水平工作方案的通知》(豫电办〔2019〕645号)、《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》(豫电营销〔2018〕579号)。 5.《国家电网有限公司关于印发业扩报装管理规则的通知》(国家电网企管〔2019〕431号)、《国网河南省电力公司关于农业排灌用电业扩报装及电价执行有关事项的通知》(豫电营销〔2020〕30号)、《国网河南省电力公司关于印发电动汽车充电设施用电报装管理指导意见的通知》(豫电营销〔2020〕323号)、《国网信阳供电公司关于印发业扩报装“十四个不准”的通知》(信电营〔2020〕141号)等业扩报装规范文件。				
6	1.业扩报装服务培训： (1)《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) (2)《国网河南省电力公司关于印发2020年“阳光业扩”服务工作方案的通知》(豫电营销〔2020〕218号)、《国网河南省电力公司关于印发“放管服”改革业扩报装工作提升方案(试行)的通知》(豫电办〔2017〕878号)、《国网河南省电力公司关于印发深化“放管服”改革持续提升客户“获得电力”优质服务水平补充意见的通知》(豫电营销〔2018〕579号) (3)《国家电网有限公司关于印发业扩报装管理规则的通知》(国家电网企管〔2019〕431号)、《国网河南省电力公司关于农业排灌用电业扩报装及电价执行有关事项的通知》(豫电营销〔2020〕30号)、《国网河南省电力公司关于印发电动汽车充电设施用电报装管理指导意见的通知》(豫电营销〔2020〕323号)、《国网信阳供电公司关于印发业扩报装“十四个不准”的通知》(信电营〔2020〕141号)等业扩报装规范文件。 2.供电优质服务培训。	营销支持中心	窗口服务人员	3月份-12月份	12家县区供电公司

附件 3

国网信阳供电公司 2021 年优化电力营商环境宣传方案

为进一步营造公司优化营商环境工作良好的舆论氛围,加强公司优化电力营商环境宣传工作,提高供电服务水平,扩大社会知晓度和认知度,特制定本方案。

一、工作目标

按照《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)的要求,结合公司自身实际,充分运用各种宣传形式和宣传载体,宣传优化电力营商环境提升供电服务工作开展过程中采取的举措和取得的成效,自觉接受人民群众的监督,促进公司“获得电力”各项工作落地实施,营造良好的电力营商环境。

二、宣传内容

对“三零”“三省”等供电服务内容及“提高办电便利度”、“加大信息公开力度”、“降低办电成本”等便民惠民措施进行宣传,增强用户办电的便利度,提升客户“获得电力”感知度,进而提高客户满意度。

三、宣传措施

1．营业厅和供电所宣传

（1）LED 流动字幕

在市县供电公司共计210个营业厅门口通过LED流动字幕进行宣传。

时间节点：持续开展

（2）宣传横幅

结合“临近春节，大批中青年从外地返乡”这一时机，在市县供电公司供电所、营业厅及及周边街道通过横幅进行宣传。

时间节点：2022 年 1 月底

（3）宣传易拉宝

公司联系广告公司设计“优化营商环境”宣传易拉宝，在210个营业厅内投放，对“减四提二”相关内容进行宣传。

时间节点：2021 年 3 月底

（4）宣传海报

公司联系广告公司设计“优化营商环境”宣传海报，在210个营业厅内张贴，对“三零”“三省”相关内容进行宣传。

时间节点：2021 年 3 月底

（5）宣传页

公司设计并制作宣传页 11000 份，在210个营业厅综合柜台摆放，必要时可由营业厅工作人员或志愿者向用户讲解，对“三零”“三省”等服务内容及“提高办电便利度”“加大信息公开力度”“降低办电成本”等便民利民措施进行宣传。

时间节点：2021 年 3 月底

（6）线上办电宣传

窗口服务人员主动为办电用户宣传“网上国网”APP、河南政务服务网等网上预约办电渠道，详细介绍网上新装、变更用电、查询、电费缴费等业务便利性，并开展线上办电引导。

时间节点：2021 年 3 月至 12 月

2．大型活动宣传

12 家县区供电公司利用 3.15 消费者权益日，在社区和繁华地段街口设立专门宣传桌，通过醒目的条幅、展板和音响吸引人群，向广大群众耐心讲解优化电力营商环境在“环节、时间、成本、供电可靠性”方面服务新措施，并根据网上预约办电业务功能特点现场指导客户进行下载、安装和绑定。

时间节点：2021 年 3 月底

3．短信宣传

（1）对内宣传

利用供电服务指挥中心短信平台，通过手机短信主动向公司班（组）长及以上成员推送优化营商环境的背景、意义、目标及措施，加强公司上下对该项工作的重视程度。

（2）对外宣传

利用供电服务指挥中心短信平台，通过手机短信主动向重要客户、样本企业用户推送“三零”“三省”服务信息等，拉近距离，提高客户感知度。

4．上门走访宣传

（1）对辖区客户

上门服务，定期进企业、进社区、进校园，主动对接辖区客户，积极宣传办电流程、网上办电渠道及业扩报装“三零”“三省”服务新措施。

时间节点：2021 年 3 月至 12 月

（2）对样本用户

建立“一对一”服务机制，并报道走访新闻。

时间节点：2021 年 5 月底

（3）对每月新报装的客户

属地开展现场走访，营商环境班开展现场抽访。

时间节点：2021 年 3 月至 12 月

（4）利用公司开展的大走访活动进行宣传，并报道相关新闻。

时间节点：2021 年 3 月底

5．微信等媒体宣传

（1）利用政府和新闻媒体宣传

与政府和新闻媒体紧密结合、主动联系，在电视台和政府网站增加优化电力营商环境专题栏目，拓宽宣传广度。

（2）利用微信、微博等平台宣传

充分利用公司微信公众号、微博等官方平台，推广网上预约办电渠道，通过网页引导促进客户线上业务办理；公司党委党建

部利用对外宣传渠道，宣传办电服务新举措、办电渠道；此外，各单位通过宣传视频、宣传软文、微信互动 H5 等媒介，积极广泛开展宣传工作。

时间节点：2021 年 3 月至 12 月

6．供电所人员属地宣传

（1）走村入户宣传

供电所成立推广小分队走村入户，向客户面对面讲解优化营商环境“省时、省事、省钱”服务措施，同时手把手指导客户下载、注册网上办电程序，便利客户网上办电。

（2）针对商业报装用户进行宣传

将门面超市、街头商贩等商业报装用户纳入重点服务范围，通过“递上一份宣传、送上一句问候、掌握一条客户需求、解决一个用电问题”提升客户对供电服务满意度。

时间节点：2021 年 3 月至 12 月

附件：2021 年优化电力营商环境宣传计划表

附件

2021 年优化电力营商环境宣传计划表

宣传方式	宣传内容	时间节点
一、营业厅宣传	1.LED 流动字幕：在市县供电公司共计 210 个营业厅门口通过 LED 流动字幕对“优化营商环境”进行宣传。	持续开展
	2.宣传横幅：结合“临近春节，大批中青年从外地返乡”这一时机，在市县供电公司供电所、营业厅及及周边街道通过横幅对“优化营商环境”进行宣传。	2022 年 1 月底
	3.易拉宝：公司联系广告公司设计“优化营商环境”宣传易拉宝，在 210 个营业厅内投放，对“减四提二”相关内容进行宣传。	2021 年 3 月底
	4.宣传海报：公司联系广告公司设计“优化营商环境”宣传海报，在 210 个营业厅内张贴，对“三零”“三省”相关内容进行宣传。	2021 年 3 月底
	5.宣传页：公司设计并制作“三零”“三省”宣传页，网上国网宣传页，电价优惠政策（煤改电，供暖期电价等）在 210 个营业厅综合柜台摆放，必要时可由营业厅工作人员或志愿者向用户讲解。	2021 年 3 月底
	6.线上办电宣传：窗口服务人员主动为办电用户宣传“网上国网”APP、河南政务服务网、微信公众号等网上预约办电渠道，详细介绍网上新装、变更用电、查询、电费缴费等业务便利性，并开展线上办电引导。	2021 年 3 月至 12 月
二、上门走访宣传	1.对辖区客户：代表上门服务，定期进企业、进社区、进校园，主动对接辖区客户，积极宣传办电流程、网上办电渠道及业扩报装“三零三省”服务新措施。	2021 年 3 月至 12 月
	2.对样本用户：建立“一对一”服务机制，并报道走访新闻。	2021 年 5 月底
	3.对每月新报装的客户：属地开展现场走访，营商环境班开展现场抽访。	2021 年 3 月至 12 月
	4.利用公司开展的大走访活动进行宣传，并报道相关新闻。	2021 年 3 月底

三、大型活动宣传	利用 3.15 消费者权益日宣传推广：在社区和繁华地段街口设立专门宣传桌，通过醒目的条幅、展板和音响吸引人群，向市民耐心讲解优化电力营商环境在“环节、时间、成本、供电可靠性”方面服务新措施，并根据网上预约办电业务功能特点现场指导客户进行下载、安装和绑定。	2021 年 3 月底
四、短信宣传	1.对内宣传：利用供电服务指挥中心短信平台，通过手机短信主动向公司班长以上成员推送优化营商环境的背景、意义、目标及措施，加强公司上下对该项工作的重视程度。	2021 年 3 月至 12 月
	2.对外宣传：利用供电服务指挥中心短信平台，通过手机短信主动向重要客户、样本企业用户推送“三零”、“三省”服务信息等，拉近距离，提高客户感知度。	2021 年 3 月至 12 月
五、微信等媒体宣传	1.利用政府和新闻媒体宣传：与政府和新闻媒体紧密结合、主动联系，在电视台和政府网站增加优化电力营商环境专题栏目，拓宽宣传广度	2021 年 3 月至 12 月
	2.利用微信、微博等平台宣传：联系政工部，充分利用公司微信公众号、微博等官方平台，推广网上预约办电渠道，通过网页引导促进客户线上业务办理；更新优化营商环境的专题内容，宣传办电服务新举措、办电渠道；吸引客户关注使用公司微信公众号及“网上国网”APP；此外，各单位通过宣传视频、宣传软文、微信互动 H5 等媒介，积极广泛开展宣传工作。	2021 年 3 月至 12 月
六、供电所人员属地宣传	1.走村入户宣传：供电所成立推广小分队走村入户，向客户面对面讲解优化营商环境“省时、省事、省钱”服务措施，同时手把手指导客户下载、注册网上办电程序，便利客户网上办电。	2021 年 3 月至 12 月
	2.针对商业报装用户进行宣传：将门面超市、街头商贩等商业报装用户纳入重点服务范围，通过“递上一份宣传、送上一句问候、掌握一条客户需求、解决一个用电问题”提升客户对供电服务满意度。	2021 年 3 月至 12 月

