

内蒙古电力(集团)有限责任公司乌海供电分公司文件

内乌电办〔2023〕5号

乌海供电公司关于印发《2023年助力 乌海市招商引资优化用电营商 环境提升方案》的通知

公司各部门、所属各单位：

为深入贯彻自治区、乌海市政府优化营商环境的决策部署，落实集团公司助力自治区招商引资、优化营商环境工作要求，以“人民电业为人民”为宗旨，服务乌海市经济发展，以创新管理为切入点，全面提升供电服务水平，公司研究制定了《乌海供电公司2023年助力乌海市招商引资优化用电营商环境提升方案》，

现予以印发，请遵照执行。

附件：乌海供电公司 2023 年助力乌海市招商引资优化用电
营商环境提升方案



乌海供电公司综合管理部

2023年3月28日印发

乌海供电公司 2023 年助力乌海市招商引资 优化用电营商环境提升方案

为深入贯彻自治区、乌海市政府优化营商环境的决策部署，落实内蒙古电力公司助力自治区招商引资、优化营商环境工作要求，以“人民电业为人民”为宗旨，服务乌海市经济发展，以创新管理为切入点，全面提升供电服务水平，研究制定本方案。

一、修订原则

贯彻落实集团公司助力自治区招商引资暨优化用电营商环境大会精神，针对在 2022 年优化营商环境工作推进中发现的办电时限、环节、成本、供电可靠性及电费透明度、便利度方面，具体到“三零”服务执行情况、精简各类办电资料等问题，对标全国一流水平和盟市先进水平，经优化营商环境成员部门和单位共同研讨有针对性地提出优化措施，实现进一步提升“获得电力”服务水平。

二、工作目标

（一）营商环境评价中“获得电力”指标

在自治区优化营商环境评价中乌海市“获得电力”指标保持优秀。

（二）“获得电力”关键指标

1. 办电环节：低压客户办电环节 2 个，高压客户办电环节压减至 2 个。

2. 接电时长：低压居民用户、实行“三零”服务低压非居民用户全过程办电时间分别在4个、10个工作日内（引起配网改造工程在15个工作日内），未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源客户各环节合计办理时间分别在6个、15个、20个工作日内，10千伏配套电网工程平均时间45个工作日内。

3. 接电成本：电网覆盖范围内的低压小微企业等“三零”服务客户用电报装“零投资”，高压企业在城镇规划建设用地范围内的，投资界面延伸至客户建筑区划红线。

4. 供电可靠性：乌海市城市区域、农村区域系统年平均停电时间分别压减至3.96小时、7.92小时以内。

（三）办理用电重要指标

1. 线上办电服务率高于98%；
2. 刷脸办电率高于92%；
3. 线上缴费率高于97%；
4. 业扩接入规范率高于90%；
5. 电价整改完成率100%；
6. 供用电合同签订率100%；
7. 报装工单终止率低于3%；
8. 全口径抄表成功率98%；
9. 客户需求密度同比降低20%；

10. 百万客户投诉量不超过 47 次，不发生业扩报装“体外循环”、违规收费投诉。

三、工作任务

（一）优化服务流程，提升办电便捷化

1. 业扩报装流程前置。提前获取客户用电需求，纳入储备库动态管理，提前开展配套电网工程规划建设，对接入电网受限客户，实施过渡方案，满足客户基本用电需求，同步启动配电网升级改造。配合政府完善用电报装系统与政府工程建设项目审批平台互联互通功能，实现社会投资工程建设项目用电报装“零申请”，在线获取验证营业执照、身份证件和不动产登记等用电报装信息，制定容缺受理事项清单，调整明晰办事指南。（牵头部门：营销服务部，配合部门：计划发展部、数字化部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023 年 4 月）

2. 压减配套电网工程建设时间。修编完善《乌海供电公司 10kV 及以下业扩配套电网项目实施细则》，健全“项目经理+客户经理”负责制，固化业扩配套工程工作流程，确保从业务受理至装表接电不超过国家规定的时限，一是理清界限、分类分级。明确各级部门的工作界限，根据报装时限、建设难度、投资规模进行分类、分级管控。二是统一标准、优化物料。推行通用设备、典型设计、典型造价指导工程实施建设；优化设备选型，规范甲、乙供材料范围，减少实物储备种类；严格落实标准工艺，提高施工质量。三是周转储备、保障时限。利用周转金建立“配网备品

备件动态储备库”，依托物资现有四级仓储体系，规范物资领用方式，加快业扩配套项目物资响应速度。四是周结月清、提升质效。以供电分公司为单位，按周对已竣工项目进行结算，按月对领用物资进行清算，按季度对物资周转率、储备准确率、结算完成率进行考核。五是利用企业微信线上跟进物料、施工进度，对单个工程设置完成时限，线上督办各环节用时。提升业扩配套项目管理能力。（牵头部门：生产技术部，配合部门：营销服务部、计划发展部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年3月修订细则，常态开展）

3. 推进配套电网工程业务在线流转。积极推进配套电网工程管理业务线上流转，通过业扩报装业务与配套电网工程管理业务联动，推动业扩配套项目全业务流程可、在控。（牵头部门：生产技术部；配合部门：营销服务部、物资管理部、客户服务中心、各供电分公司；完成时间：常态开展）

4. 强化全过程信息化支撑。按照集团公司现代化服务体系（营销2.0）建设安排，成立服务专家队伍，梳理制定相关管理办法，按照集团公司安排进度完成现代服务体系建设工作的同时，整合典型设计方案、营销、生产信息系统数据，通过GPS定位实现供电方案在线制定、在线验收，验收资料云储存，客户线上确认供电方案和验收结果，查询服务进程和评价服务质量，重要信息变更与关键时间节点实现记录留痕。配套电网工程建设单

位、物料框架招标，物资分级存放和及时领用。扩展企业微信功能将办电全环节纳入实时监控，大幅提升办电效率。（牵头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、数字化部、物资管理部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年7月实现现场方案答复试点12月推广应用）

5. 引导客户工程标准化建设。对10（20）千伏及以下客户提供典型设计图册和典型造价手册，推动受电工程建设标准化，对35千伏及以上客户，提供受电工程造价咨询服务，帮助客户科学选择设备规格型号。与客户预约验收时间，项目经理组织开展竣工检验。按照国家、行业标准、规程和客户竣工报验资料，对受电工程涉网部分进行全面检验。对于发现缺陷以《客户受电工程竣工检验意见单》一次性书面告知客户，复验合格后方可接电。（牵头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年6月修订典型设计图册和典型造价手册）

6. 执行住宅小区和商业用房统一供电设施设计标准，推动政府部门建立供电设施与房屋建设同步设计、施工、验收机制。严格执行国家对新建住宅小区配建停车位按100%比例建设充电设施，合理制定供电方案，投资界面至客户建筑区划红线。（牵头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、客户服务中心、各

供电分公司，完成时间：2023年7月)

7. 与电动汽车经销商开展充电桩一站式办电服务。选取主流电动汽车经销商合作，签订《一站式充电桩报装特色服务协议》，由电动汽车经销商收集客户充电桩报装资料，为购车客户提供用电代办服务。(牵头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年5月)

(二) 丰富服务模式，助力体验多元化

1. 优化客户服务渠道。在入驻政务大厅设立综合窗口的基础上，依托“蒙电e家”APP等互联网渠道功能，创新业扩报装云服务，深化研究定位用电地址、上传用电现场照片，查询服务进程和评价服务质量，重要信息变更与关键时间节点实现记录留痕等功能，实现远程视频勘查、供电方案线上答复、业扩工程验收线上申请。完善“蒙速办”线上四办服务，实现同一服务事项在同等条件下无差别受理。推动政府部门加快不动产登记业务办理与电力更名过户线上推送，联动办理。(牵头部门：营销服务部，配合部门：数字化部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年9月推广使用)

2. 主动提供增值服务。由高压客户预约上门、代帮办服务和低压客户代办服务，逐步向线上网格化服务转变，按客户编号、用电地址等信息匹配网格员、客户经理。依法依规将企业用电数

据共享至银行，帮助客户解决融资问题。推广临时用电租赁服务、节能降耗管理、电能质量提升等全过程综合特色服务，探索实施提供能效账单，全面提升客户体验。（牵头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：常态开展）

3. 进一步完善优化网格化服务。采取“客户经理+网格员”双效电管家进群、上门服务模式，强化诉求处理内转协同及过程管控，同步保障宣传引导效果，日常根据每月客户需求统计分析情况，重点关注客户需求较多的区域（小区、社区），制定“一对一、上门走访、回访”等差异化服务策略。（牵头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、各供电分公司，完成时间：2023年2月制定网格化服务方案）

（三）公开服务信息，提升办电透明化

1. 主动公开办电信息。除在95598网站、蒙电e家APP、蒙速办、内蒙古电力微信公众号、营业厅等线上线下渠道公示服务流程、办理环节及时限、申请资料、收费项目与标准、配电网接入能力及容量受限情况等公开事项外，积极拓宽信息公开渠道，一是与政府部门联系在政府相关服务网站公开相关信息，二是与乌海广播电视台行风热线栏目年内合作，针对客户关心的各类用电办理等进行宣传，提升客户电力“获得感”。三是为分布式新能源、新型储能和增量配电网等项目接入电网开展设计提供必要的信息，公开配变可开放容量等信息查询流程及办理时限。（牵

头部门：营销服务部，配合部门：生产技术部、数字化部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年5月）

2. 提高电费电量透明度。提前一个月通过 95598 网站、蒙电 e 家 APP 等平台主动公开代理购电电价信息，做好电价政策信息的宣传、告知和解释工作，积极拓宽电费、电量获取渠道。（牵头部门：营销服务部；配合部门：各供电分公司；完成时间：2023年2月）

3. 加强停电信息公开。提前七天通过微信、网格群、电话、张贴停电通知等方式进行停电通知各类计划性停电，确保客户知晓，并在停电的前一天再次温馨提示客户相关停电事宜；针对临时、故障等停电，及时通过微信、网格服务群、电话等方式及时告知客户停电相关情况。（牵头部门：营销服务部；配合部门：生产技术部、各供电分公司；完成时间：常态开展）

3. 全面推行数字化电子发票。实现网站、手机移动端随时随地开具全电发票，简化开票流程。与蜂巢智能柜开展业务合作，实现增值税专用发票暂存功能。（牵头部门：营销服务部，配合部门：各供电分公司，完成时间：2023年3月）

4. 规范和避免转供电加价行为。推广转供电终端用户改为直供电，与政府部门共同建立转供电主体信用惩戒、违规曝光等长效管理制度，持续清理规范转供电环节收费。协助政府部门加大

执法检查 and 宣传力度，畅通举报渠道，综合运用转供电码，引导规范转供电主体价格行为。（牵头部门：营销服务部，配合部门：各供电分公司，完成时间：常态开展）

5. 推广宽带载波和新型计量装置。利用成本购置更换全部模块，将 2016 以及以前充值不理想的电能表终端更新换代，提升数据采集效果和稳定性，进一步清理系统“冻结”客户，提升全口径抄表成功率，提高远程充值成功率，保证电价执行正确。（牵头部门：营销服务部，配合部门：各供电分公司，完成时间：常态开展）

（四）加强协同规划，建设坚强电网

1. 根据地区负荷发展情况，科学修编乌海地区“十四五”输配电网规划。根据规划项目库逐年有计划、有安排、有落地地推进项目实施，不断地加强、完善网架结构，建设坚强电网。同时，根据地区负荷分布情况，提前布局变电站、配电线路等，试点推行“电等负荷”电网建设模式，满足地区优化营商环境需求。（牵头部门：计划发展部；配合部门：生产技术部、工程建设部、营销服务部、客户服务中心、各供电分公司；完成时间：2023 年 5 月）

2. 推动政府试点开展公共管网分担机制建设工作。主动对接政府相关部门，与乌海市政府合作确定分担机制，明确电缆沟建设、电缆通道规划和道路建设统筹管理等内容，并选取一片区域

试点推行。（牵头部门：计划发展部；配合部门：生产技术部、工程建设部、营销服务部、客户服务中心、各供电分公司；完成时间：2023年8月前取得分担机制）

3. 积极与乌海市政府相关部门对接，根据三年清洁供暖改造计划，对实施清洁取暖替代和“煤改电”改造区域的供电现状情况进行摸底，梳理电网接待能力，提出合理化接入意见，制定年度实施方案，有序安排配套电网升级改造工程，保障居民生活取暖用电需求。（牵头部门：计划发展部；配合部门：生产技术部、工程建设部、营销服务部、各供电分公司；完成时间：2023年11月）

（五）加强综合管控，提高供电可靠性

1. 建立优化用电营商环境生产保障能力内部同业对标体系。融合配网运行、检修、急修、客户投诉和工程管理关键指标要素，编制对标评价实施方案，建立优化营商环境生产保障能力同业对标体系，按季度开展同业对标排名工作，促进优化用电营商环境生产保障能力逐步提升。（牵头部门：生产技术部；配合部门：营销服务部、各供电分公司；完成时间：常态开展）

2. 深化配网设备状态定级评价应用，推行配网差异化巡检策略，扩大红外热成像仪、无人机巡检作业覆盖面，优化配网巡检方式，年内城区A、B级配电线路红外测温要求不得低于2次/年；农牧区配电线路无人机自主巡检覆盖率不低于5%；（牵头部门：生产技术部；配合部门：各供电分公司；完成时间：常态开

展)

3. 严格检修停电管理。持续强化主配网综合停电计划统筹管理，严格落实重大停电事件（400 时户数以上）提级审查，构建主配网协同“机会检修”模式，实现主、配网工程、检修消缺计划和不停电作业的有机结合，同时严格落实分支分段开关计划停电管控，除危急缺陷消缺外，其他计划外的停电申请全部按临检考核，确保年内不发生周计划临检。（牵头部门：生产技术部；配合部门：各供电分公司；完成时间：常态开展）

4. 加强不停电作业能力提升建设。持续提升配电不停电作业覆盖范围，全面普及不停电作业在 10 千伏业扩配套项目、配网技改中的应用，加大配网转供电装备的配置力度和应用范围，不停电作业化率不低于 84%，带电作业次数不低于 890 次。（牵头部门：生产技术部；配合部门：配电带电作业处、各供电分公司，完成时间：常态开展）

5. 按照集团公司《蒙西地区配电网分级保护整定典型计算原则》，持续推进配网分支分段开关补充配置和分级保护整定工作，建立配网分级保护典型执行模式，提升保护整定配置执行率，进一步压减故障停电范围和时长。（牵头部门：生产技术部；配合部门：调度管理处、各供电分公司；完成时间：常态开展）

6. 按照集团公司《关于印发全面推进配网“三高一长”问题治理 持续提升客户“获得电力”水平工作方案的通知》要求，组织各单位开展配网“三高一长”问题治理五年规划编制，完善

项目储备，跟进问题整改落实情况，建立配网问题销号制度，重点高跳闸率配电线路和频繁停电小区进行治理，提升居民用电体验。（牵头部门：生产技术部；配合部门：计划发展部、各供电分公司；完成时间：常态开展）

7. 持续推进配电智能感知终端接入调试、配电自动化终端有效覆盖等项目建设，同时强化配电自动化系统功能应用，推广配电网就地型自愈应用，着力构建“智能监控+故障自愈”的配网供电指挥体系。（牵头部门：生产技术部；配合部门：调度管理处、各供电分公司；完成时间：常态开展）

8. 提供 24 小时不间断维修服务。实行 24 小时值班和维修人员待命制度，针对突发情况进行紧急抢修，第一时间处置各类故障，实行内转外不转，一次性处理完毕。抢修人员到达现场的平均时间为：城区范围 45 分钟，农村地区 120 分钟，特殊边远地区 180 分钟。（牵头部门：生产技术部；配合部门：营销服务部、各供电分公司；完成时间：常态开展）

（六）强化监督考核，提高服务品质

1. 主动接受社会监督。将 12398 能源监管热线、12345 市政监督服务热线和 95598 供电服务热线同步、同对象公布到位，保障客户知情权。完善互联网舆情处置机制，积极应对网络负面事件，严禁发生因未与客户及时沟通、未告知客户相关事项等问题

导致投诉、舆情等事件。（牵头部门：营销服务部，配合部门：党委宣传部、新闻文化中心、各供电分公司，完成时间：常态开展）

2. 聘请第三方咨询机构，负责梳理优化营商环境方面存在的突出问题。结合各专业管理工作实际，查找问题短板，并持续为优化营商环境提供针对性强和切实可行的优化建议，评估“获得电力”各项提升举措落实情况。（牵头部门：营销服务部，配合部门：安全质量检查部、计划发展部、生产技术部、客户服务中心、各供电分公司，完成时间：2023年5-10月按月开展）

3. 强化内部监督考核。将优化营商环境工作质量作为各部门对所属供电分公司、客户服务中心重点考核内容之一，纳入公司业绩考核体系，不断激发持续优化营商环境的工作动力。（牵头部门：企业管理部，配合部门：计划发展部、工程建设部、安全质量检查部、营销服务部、生产技术部，完成时间：常态开展）

4. 强化政治监督。常态化开展优化用电营商环境专项治理，对贯彻落实优化用电营商环境工作轻视忽视、应付对付、延后滞后等形式主义、官僚主义突出问题，吃拿卡要腐败问题，严肃查处违纪违法行为。（牵头部门：纪检监察部，配合部门：营销服务部、生产技术部，完成时间：常态开展）

四、工作要求

（一）提高政治站位，统一思想认识

各部门、各单位要主动转变思想观念，强化作风建设，切实增强市场意识、宗旨意识、服务意识、法治意识和诚信意识，充分认识到优化营商环境重要性和紧迫性，主动自觉做好“获得电力”服务。

（二）强化责任落实，统筹协调联动

各部门、各单位要压紧压实责任，严格按照方案要求，制定详细落实举措，明确重点任务、责任人和时间表。同步报客户服务委员会办公室进行备案。

（三）强化制度建设，提升服务效能

各部门要按照优化营商环境工作的整体要求和时间安排，针对方案举措，及时修订、完善出台相应的配套制度和文件，更新相应的标准流程，同步报客户服务委员会办公室进行汇总。客户服务委员会要确保各项制度与优化用电营商环境政策的有效衔接。

（四）强化考核监督，确保工作实效

各部门、各单位要认真做好优化营商环境事项的检查、指导、考核工作，充分发挥纪检监察机构再监督作用，坚持日常监督与重点监督相结合，明察暗访相结合，建立健全营商环境监督机制，切实提高工作实效。

（五）强化宣传引导，营造舆论氛围

各部门、各单位要不断加大推行优化营商环境政策宣传力度，充分应用电视报刊、网络媒体等媒介，提升社会知晓度，营

造良好舆论氛围。

五、其他说明

（一）本方案自印发之日起施行，原《乌海供电公司 2022 年优化用电营商环境提升方案的通知》（内乌电〔2022〕6 号）与本文件规定不符的，按本文件规定执行。

（二）如自治区、乌海市对“获得电力”有新的文件政策规定，按照最新规定执行，并对本方案进行修订。