

# 提升“获得电力”指标 争创一流营商环境

—鄂尔多斯电业局

## 一、工作背景

优化用电营商环境是我国营商环境改革的重要内容，是助力经济社会发展的重要举措，也是满足人民群众美好生活需要的客观要求。为贯彻落实国家、自治区优化营商环境政策，进一步缩短客户办电时长，降低接电成本，提升客户电力获得感和满足感，满足人民对美好生活的用电需求近年来，我局积极对标世界银行营商环境指标体系和北京、上海等国内先进电力企业的理念和服务做法，积极探索优化用电营商环境的工作举措，全面开展“获得电力”便利化改革，创新推出一系列制度举措，为大幅提升地区“获得电力”指标排名、营造一流营商环境做出了重要贡献。2019年自治区营商环境测评中，以我局办电数据为支撑的鄂尔多斯“获得电力”指标排名第一。

## 二、主要做法和具体改革举措

为深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，贯彻《优化营商环境条例》，落

实国家能源局、华北能源局、各级党委政府和内蒙古电力公司优化用电营商环境、提升“获得电力”水平等工作要求，我局不断探索和推广行之有效的政策举措和经验做法，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高用电可靠性，持续改善用电营商环境，全面提升市场主体和人民群众“获得电力”的获得感和满意度，不断解放和发展社会生产力，推动地区经济社会高质量发展。具体如下：

### （一）坚持组织引领，强化制度保障

为贯彻落实各级关于优化营商环境的工作指示，切实提升供电服务水平，我局成立了以主要领导为组长的优化“营商环境”专项工作领导小组，研究和制定我局优化营商环境各项举措；成立了以主要领导为主任的客户服务委员会，充分发挥电力“三会”工作人员专业特长，在客户服务委员会下设优化营商环境督导支撑性机构“客户服务委员会专项督导组”，专门支持和推动我局优化营商环境相关工作。

### （二）优化用电报装流程，提升办电体验

开拓业务办理渠道，推出“蒙电E家”手机APP，实现线上报装功能；对业扩流程实行“串改并”，将部分之前“串联”处理的工作流程转变为“并行”处理，提高流程传递效率，对工程管理、供用电合同签订、高可靠性供电费、装表接电环节进行并行处理，实行低压报装项目“一站式”服务，

高压办电业务相关工作内容一并发起、同步服务。



图 1 线上线下结合，实施一站式服务

### （三）实施“三零”、“三省”服务，提升服务品质

落实国家、自治区优化营商环境政策，面向低压小微企业客户开展“零投资、零上门、零审批”报装服务，面向工业企业和 10 千伏及以上其他高压客户推行“省心、省力、省钱”服务，出台《业扩包项目管理办法》和进一步缩短客户办电时限方案，累计为 4652 户小微企业、低压客户和电能替代客户提供“零投资”办电服务，免费为客户提供、安装电能表 31260 块，大幅降低客户办电成本。如乌审旗境内的小微企业内蒙古牧名食品有限责任公司，该公司成立之初，由于厂房周边没有供电电源，设备调试、标准化生产运

行都是通过发电设备供给的，严重制约着企业的发展。通过客户经理走访并了解到客户需求后供电企业为客户提供“三零”服务。按照“双经理”制要求，客户经理主动开展上门服务，现场收集资料用电资料，业扩工程经理同步跟进工程进度，为客户免费建设延伸 10 千伏线路、架设公用变压器直至客户侧计量装置出线，为客户节约用电成本 21 万余元，较以往同类型工程建设至少压缩了 12 个工作日，电力服务质量和效率，加快企业形成产加销龙头、农工商一体化的产业格局。



图 2 内蒙古牧名食品有限责任公司三零服务现场

#### (四) 强化电价政策宣传，实现政策红利全覆盖

为了使降价红利有效传导到终端客户，2018-2020 年，我局各供电分局联合属地发展改革委员会、市场监督管理局、转供电主体和终端客户召开了政策提醒告诫会近 20 次，宣贯电价政策、解答客户疑问，要求各转供主体及时将降价红利向终端客户传导；向转供电主体发放近 900 份一般工商

降价情况及转供电环节不合理加价清理工作告知书，督促其按时、等额向终端客户降价退费，并向终端客户宣传降价政策，确保每位终端客户知晓降价政策，维护自身合法权益；在广场等人流量较大的地点联合属地物价局开展了近 70 次集中宣传，向客户发放降价相关资料，解答客户咨询问题；先后通过鄂尔多斯新闻综合频道官方微信、鄂尔多斯电业局官方微信、部分旗政府官方微信等平台发布了一般工商业电价降价政策。

#### （五）实行“双经理”服务，报装服务无缝衔接

以“互联网+精准服务”为主题，创新推出“网格化”服务模式，以社区、小区、村社等为界进行营业区域网格划分，将全局 486 名抄表人员转型为客户经理，分区包片开展“一对一”服务，依托政府、社区、物业多方联动，通过微信、短信、电话、上门走访等多种形式，了解客户服务需求，开展精准服务。实施“网格化客户经理”和“业扩工程经理”双经理制，实现电力售前到售后服务的无缝衔接。



### 图 3 网格化经理跟进服务

#### (六) 建立全流程动态管控机制，压缩报装时限

实施业扩报装全业务流程总时限管控，制定报装业务进度任务信息推送表，对于各环节即将超期情况进行预警，督促主责部门提高效率，加强业扩工程时限管理。

序号	任务名称	任务描述	任务类型	任务状态	任务开始时间	任务结束时间	任务负责人	任务完成时间	任务备注
1	业扩报装受理	受理客户报装申请，填写报装申请表	业扩报装	已完成	2019-03-01	2019-03-01	张三	2019-03-01	业扩报装受理完成
2	现场勘查	现场勘查供电条件，制定供电方案	业扩报装	已完成	2019-03-02	2019-03-02	李四	2019-03-02	现场勘查完成
3	供电方案答复	答复客户供电方案，签订供电方案协议	业扩报装	已完成	2019-03-03	2019-03-03	王五	2019-03-03	供电方案答复完成
4	工程设计	进行工程设计，编制工程设计方案	业扩报装	已完成	2019-03-04	2019-03-04	赵六	2019-03-04	工程设计完成
5	工程验收	进行工程验收，填写验收报告	业扩报装	已完成	2019-03-05	2019-03-05	孙七	2019-03-05	工程验收完成
6	工程竣工	进行工程竣工，填写竣工报告	业扩报装	已完成	2019-03-06	2019-03-06	周八	2019-03-06	工程竣工完成
7	业扩报装完成	业扩报装业务完成，客户接电	业扩报装	已完成	2019-03-07	2019-03-07	吴九	2019-03-07	业扩报装完成

### 图 4 任务动态信息

#### (七) 编制典型技术规范，取消技术审查环节

针对客户报装业务中供电方案制定、工程设计方案、工程验收等技术环节，出台典型供电方案、典型设计方案、标准化验收卡，不仅提升技术方案规范性和可行性，为用户科学合理节省工程投资，更免除了相应的技术审查环节。

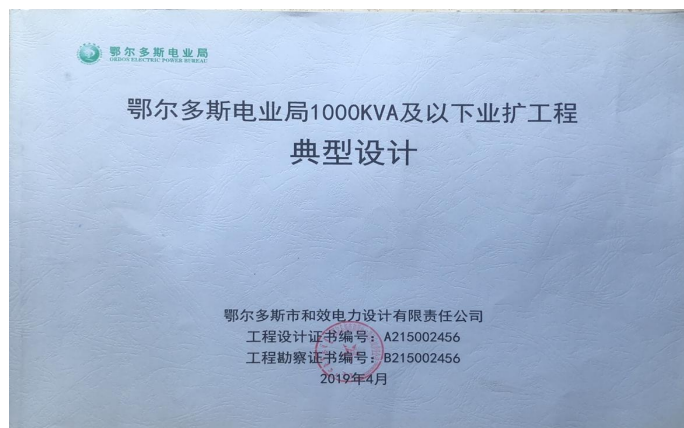


图 5 鄂尔多斯电业局业扩工程典型方案

(八) 开发报装业务线上功能，初步实现移动办公

依托局内线上办公软件，开发并上线运行供电方案和配套电网投资线上审批功能，同步进行其他业扩报装协同功能的开发与测试，将协同、审批类的手续由传统纸质资料传签，转变成移动办公模式，将以往的纸质审批流程的 3-5 天缩短在一天之内乃至数小时，大幅提升业务审核流转效率。



图 6 企业微信供电方案线上审批

(九) 加强部门协同联动，实现全员服务

制定《业扩配套工程管理办法》，明确业扩报装中各部门职责和业务办理流程，将原有单一专业服务向全员服务推进；依托全方位客户服务系统，实现业扩工程各流程环节在局内工作网络在线协同，如同城异地受理，竣工验收、送电启动的组织均可由协同功能实现。

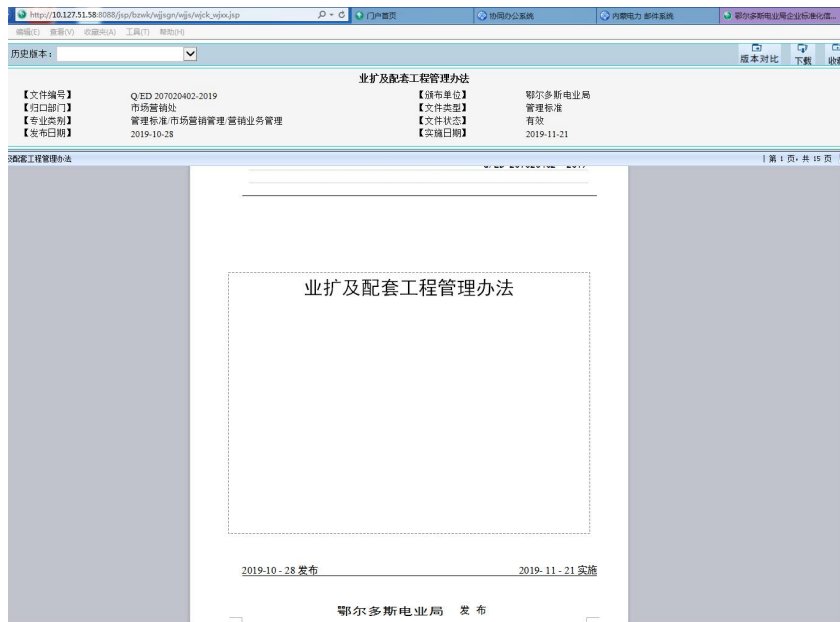


图 7 《业扩配套工程管理办法》

### 三、取得的成效和成果

2019年12月，自治区政府发布的《内蒙古自治2019年营商环境评价报告》中显示，鄂尔多斯市优化营商环境的便利度分值为73.24，在12个盟市中排名第二，较2018年上升了3位。其中，“获得电力”分值为80.36，在12个盟市中排名第一，排名2018年的第14为上升至第一位，居各盟市之首。

自各项举措推行以来，我局着力强化用电营商环境，取得了在用电报装环节、报装资料、报装时长、报装成本、协同效率、服务质量方面“四减两提升”的较好成果。推行“网上办理+上门服务”服务模式，可基本实现用户办电“只跑一次”的服务要求，全局线上办电率达78%。大力精简用电报装手续，压缩办电环节和办电时限，用电报装环节精简至



低压 2 个、高压 4 个，报装时限在现行国家规定的供电企业办理环节时限的基础上压缩近 50%；同时将工程实施纳入业务总时限管理，有效解决因工程实施环节缺失造成的接电总时限过长。用电报装成本大幅降低，通过实施放宽报装容量、扩大投资界面的“**“三零”**”、“**“三省”**”服务，累计降低用户接电成本预算约 4169 万元。

全面落实降价政策，为企业节约用电成本。2018 年至今，我局已严格按照内蒙古自治区发展和改革委员会关于一般工商业电价降价相关文件，完成了 5 次一般工商业电价降价退费工作，截至 2020 年 6 月 30 日，5 次降价已累计为一般工商业客户节约用电成本 4.54 亿元。2020 年疫情期间，按照《内蒙古自治区发展和改革委员会转发国家发展改革委关于阶段性降低企业用电成本支持企业复工复产的通知》（内发改价费字〔2020〕103 号）文件，我局已完成“对除高耗能用户外的，现执行一般工商业及其它电价、大工业电价的电力用户，计收电费时，统一按照原到户电价的 95% 结算”政策的落实工作，截至 6 月 30 日，已累计为非高耗能一般工商业和大工业客户节约用电成本 1.28 亿元。

#### **四、推进工作中面临的困难和解决方案**

（一）目前，在进行电网投资建设时，存在施工破路、青赔等相关审批（许可）手续办理时间较长的问题，建议政

府开通绿色通道或给予配套政策支持，对于电网企业在开展供电服务、尤其是针对小微客户服务时，简化相关手续，全面加快用电工程进度。

（二）在当前电网投资服务过程中，出现客户抢占用电报装资源的情况，以现有相关供电服务规定无法不予受理，但项目实施后无实际社会效益显现及用电负荷增长，导致电网投资产生的社会效益和投资回报率降低，建议在进行相关政策示范推广时，先进行试点开展，充分吸取各类经验。

（三）建议由政府牵头，建立客户一网通办服务模式，客户在办理营业执照或进行相关信息变更时，如有用电需求，可由工商部门或其他业务部门向电力企业推送相关证照信息和服务需求，由电力企业同步办理用电业务。建议将身份证、营业执照等主体证件与业务信息关联，电力企业和其他后续服务部门可通过主体证件实现一证办理。

（四）当前供电企业在用电报装环节管理中，已形成一套较为成熟和规范的管理流程，但在用电工程管理方面，受电力监管“三不指定”条例等市场反垄断政策的限制，供电企业在客户用电工程管理方面缺乏有效的管理手段和政策支撑，导致供电企业无法对用电工程的进度、质量进行有效管理，存在客户用电工程“未报先建”、不按供电方案实施等与供电企业用电报装管理脱节的情况，影响客户用电品

质。

## 五、下一步改革的工作考虑

（一）与政府相关部门及大数据中心对接，力争实现客户数据的高度共享，建立客户业务“一网通办”、“一证通办”、“扫脸办理”等服务模式，让客户少跑路、不跑路，提高客户业务的办理效率，减低业务的办理难度和办理成本。

（二）配合政府做好基础建设的整体规划，预留新建小区电动汽车充电和电采暖配套供电设施接入条件，降低后续改造难度，提高客户用电便捷程度。

（三）对接政府相关部门，加快电力施工破路、占绿审批速度，建立审批绿色通道，对具备条件的力争实现审批与施工的同步开展。