

# 云南保山电力股份有限公司文件

云保电股发〔2021〕113号

---

## 云南保山电力股份有限公司关于印发全面提升“获得电力”服务水平助力优化营商环境实施方案的通知

各分公司、公司各部室：

现将《云南保山电力股份有限公司全面提升“获得电力”服务水平助力优化营商环境实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。原《云南保山电力股份有限公司关于印发全面提升“获得电力”服务水平助力优化营商环境实施方案的通知》（云保电股发〔2021〕25号）同时废止。

云南保山电力股份有限公司

2021年7月27日



# 云南保山电力股份有限公司全面提升 “获得电力”服务水平助力优化 营商环境实施方案

为深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，严格执行《优化营商环境条例》，按照《云南省能源局 国家能源局云南监管办公室关于印发全面提升“获得电力”服务水平助力优化营商环境三年行动计划（2020—2022）的通知》（云能源电力〔2020〕232号）、《云南省能源局关于印发云南省全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知》（云能源电力〔2021〕118号）要求，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性，全面提升保山“获得电力”服务水平，结合云南保山电力股份有限公司（以下简称“公司”）实际，制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于打造市场化、法治化、国际化营商环境的重要指示，聚焦服务创新引领，做深做细做实“三零”和“三省”服务，持续巩固“简审批、压时限、减环节、降成本”服务举措，持续改善用电营商环境，实现用电营商环境提速、提质、提效。

## 二、组织机构

### （一）成立优化电力营商环境工作领导小组

组 长：杨思锋（公司党委书记、董事长）  
副组长：寸 炜（公司总经理）  
成 员：赵红江（公司党委委员、副董事长）  
戈 强（公司党委委员、财务总监）  
董明华（公司党委委员、副总经理）  
董世勇（公司纪委副书记、纪检监察室主任）  
陈 良（公司市场营销部负责人）  
晏 平（公司电力调度中心主任）  
苏振华（公司计划发展部主任）  
陶文君（公司安全监管部主任）  
张晓强（公司工程设备部副主任）  
武润文（永昌分公司党委书记、经理）  
钊 奇（施甸分公司党委副书记、副经理）  
何新成（腾冲分公司党委副书记、副经理）  
李汉龙（龙陵分公司党委书记、经理）  
周 鹏（昌宁分公司党委书记、经理）

工作领导小组下设办公室在公司市场营销部，由陈良任办公室主任。

## （二）成立优化电力营商环境工作实施小组

组 长：寸 炜（公司总经理）  
副组长：陈 良（公司市场营销部负责人）  
苏振华（公司计划发展部主任）  
成 员：杨 蕾（公司市场营销部副主任）

余有新（永昌分公司副经理）

安国成（施甸分公司副经理）

王 鹏（腾冲分公司副经理）

陈绍峰（龙陵分公司副经理）

段慧新（昌宁分公司副经理）

工作实施小组负责具体落实国家、省、市关于优化营商环境的工作部署和要求，各分公司在营销科设立工作小组办公室，营销科科长担任办公室主任。

### 三、工作目标

到 2022 年底前，在全市范围内实现居民用户和低压小微企业用电报装“零上门、零审批、零投资”的“三零”服务和高压用户用电报装“更省力、更省时、更省钱”的“三省”服务，用电营商环境持续优化，“获得电力”整体服务水平迈上新台阶，全市人民群众用电获得感、幸福感、安全感得到大的提升。

#### （一）办电更省时

严格控制用电报装各环节办理时限。未实行“三零”服务的低压非居民客户、高压单电源客户、高压双电源客户的合计办理时间分别控制在 5 个、15 个、30 个工作日以内；居民客户、实行“三零”服务的低压非居民客户从报装申请到装表接电的全过程办电时间分别控制在 2 个、5 个工作日以内。新建住宅小区供配电设施资产（符合技术标准），从资产评估完成后到完成接收的全过程时间压减至 30 个工作日以内；技术标准达不到要求的，先执行抄表收费到户，资产移交后续办理。（2020 年完成）

## （二）办电更省心

严格控制用电报装流程环节，居民用户、低压非居民用户的用电报装控制为“业务受理”、“装表接电”2个环节；10千伏高压用户的用电报装控制为“业务受理”、“供电方案答复”、“竣工检验和装表接电”3个环节。全面实现用电报装业务线上办理，提升业务办理效率。（2020年完成）

## （三）办电更省钱

2021年底前，实现县（市、区）及以上政府所在地的城区160千瓦及以下、农村地区100千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。2022年底前，全面实现160千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。（2021年、2022年分步完成）

## （四）用电更可靠

2021年底前，年停电25次以上的线路条数在2020年基础上同比减少10%，2022年底前同比较少20%。（2021年、2022年分步完成）

2022年底前，保山市中心城区、县（市、区）、城镇、农村地区客户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压缩8%以上。（2020年完成）

加快推进城镇老旧小区供配电设施改造，积极参与政府老旧小区改造计划，妥善解决投诉频繁、矛盾集中的老旧小区用电问题。（持续推进）

## 四、工作任务

### （一）压缩办电时间，提升办电效率

1. 压缩用电报装业务办理时限。创新技术手段和管理模式，提高业务办理效率，实现用电报装业务各环节限时办理。如实记录用电报装时间信息，严禁“体外循环”、后补流程或重走流程。对于接入电网受限的项目，坚持“先满足客户急需用电需求、再满足客户满负荷用电需求”的原则，制定长短结合解决方案，推动业扩受限问题逐步解决。（2020年完成）

2. 强化用电报装全过程跟踪服务机制。实行“项目经理+客户经理”双经理负责制，主动对接客户用电需求，实现网格化全过程跟进。提供用电报装全过程服务，为客户建立用电时刻表，方便客户掌握办电进展，主动明确告知客户下一服务环节时限，接受客户的监督。积极协助用户开展受电工程施工建设，加快项目建设进度，保障项目早用电。（持续推进）

3. 积极探索办电服务新方式。深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求，按照客户预计送电时间倒排配套项目建设周期，以业扩配套项目实施进度超前或同步业扩报装进度为原则，统一安排停电检修计划，减少重复停电，达到“整体联动、同频共振”的效果。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。拓展服务渠道，优化服务方式，鼓励在现行用电报装规定时限基础上进一步压减办电时间。（持续推进）

4. 主动服务小微企业快速接入。常态监测设备负载率，当区域设备最高负载率达到50%，即可开展项目立项；设备最高负载率达到70%，必须开展项目立项和出库；低压网格供电区域内配变总体允许接入容量小于160千伏安时，启动预管控机制，提前开展项

目立项；低压报装接入后，预计配变最高负载超过80%时，应提前开展项目立项。（持续推进）

5. 压减新建住宅小区供配电设施资产接受时间。积极推进新建住宅小区供配电设施资产接受工作，优化流程，简化手续，限时办结，进一步压减接受时限，提高接受办理效率。（持续推进）

## （二）优服务减环节，提升办电便利度

1. 优化线上用电报装服务。全面推行“互联网+供电服务”，加大实体营业厅转型升级力度，优化完善“一次都不跑”业务流程，推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户预约上门服务，提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务。（2021年完成）

2. 完善“一次都不跑”业务流程。分步骤推行电子发票、电子签章、电子合同，有计划推进业务受理资料、供电方案、供电合同等线上传送，努力实现“业务线上申请、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升用户办电体验。（持续推进）

3. 严格精简办电环节和申请资料。低压客户办电流程严格控制为“业务受理”、“装表接电”2个环节；10千伏高压客户办电流程严格控制为“业务受理”、“供电方案答复”、“竣工检验和装表接电”3个环节。低压用户在业务受理环节仅需提供有效身份证件和用电地址物权证件，高压客户需同时提供用电工程项目批准文件。高压用户竣工检验和装表接电环节仅需提供工程竣工报告（含竣工图纸）。除法律法规另有规定外，不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请资料，不得强制客户签订用电承诺书。条件允许的前提下，可进一步压减用电报装环节和申请

资料。(2020年完成)

4. 积极推广容缺受理。居民客户提供身份证、非居民客户提供营业执照(或组织机构代码证)即可受理用电业务。其余资料由客服经理现场服务时上门收集,投资界面延伸的客户在供电方案答复前补齐资料,非投资界面延伸的客户在装表接电前补齐资料。

(2021年完成)

5. 积极推进政务信息共享平台建设。加强与能源局等政府相关部门沟通协调,推进办电审批服务信息系统建设,实现公司用电报装管理系统与政务平台横向联通,在线获取身份证明、营业执照、不动产登记(变更)、项目核准或备案等电子证照信息,实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。推进工程建设项目审批平台与电力服务平台的对接,提前获取开办企业信息、提前开展配套电网工程规划建设,提高办电效率。(持续推进)

### (三) 推进投资界面延伸,降低办电成本

1. 提高低压接入容量上限标准。将低压接入容量上限标准提升至160千瓦,2022年底前,全面实现用电报装容量160千瓦及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。在确保电网安全运行的前提下,鼓励和支持进一步提高低压接入容量上限标准。(2022年完成)

2. 严格执行投资界面延伸规定。居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户电网投资界面延伸至用户红线(含计量装置),严格兑现“零投资”服务承诺,不得缩减“零投资”服务用户范围。依法依规规范用电报装服务,严禁以任何名义直接或通过关联企业



向用户收取不合理费用。（2020年完成）

3. 持续扩大电网投资延伸范围。2021年底前，实现城区160千瓦及以下、农村地区100千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022年底前，实现保山市范围160千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。对于防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目优先延伸。进一步扩大“零投资”服务用户范围，个体工商户、农业（农民）专业合作社参照小微企业执行。（2021年、2022年分步完成）

4. 严格实行就近接入。严格按照安全、经济和实用的原则确定高压客户供电方案，并结合当地电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，实行就近就便接入电网。（2020年完成）

5. 探索降低办电成本新举措。探索推广临时用电租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。（持续推进）

6. 完善用户回访评价机制。对办电超短用时、超时、工单中止、新装零电量、该延不延项目进行回访，高压和低压非居民（小微企业）工单回访率100%、低压零散居民工单回访率不低于3%。（2020年完成）

#### （四）加大电网建设投入，提升配电网水平

1. 加强电网规划。科学编制配电网和农网建设规划，统筹城乡发展规划制定年度实施方案，充分收集分析潜在客户用电需求，科学预测负荷增长，结合城乡地域差异，动态调整配电网规划，实现电网发展与地方规划有效协同。建立统一规划、统一建设、精准

投资、权责明确的配电网管控体系，精准打造现代农村电网，提高电网供电可靠性、电能质量和服务水平，加快实现城乡电力服务均等化，全面满足社会生产和生活智慧用能需求。（持续推进）

2. 加强投资建设和配网运维。科学制定配电网和农网建设方案和投资计划，推动项目及时落地，全面提升配电网装备水平和智能化水平。加强配网建设力度，着力解决网架薄弱、设备老化、供电能力弱、配网线路绝缘化程度低等突出问题，持续巩固“频繁停电、低电压”专项整治工作成效，加强辖区内低电压台区和故障停电达到15次（6个月）及以上线路的集中整治，实现供电质量、供电能力稳步提升。（持续推进）

3. 强化供电可靠性基础管理。科学运用自动化管理技术手段，强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，全面落实能带则带的原则，推广“不停电”作业技术，减少停电时间和次数。不断提升配网运行管理水平，加强设备巡视和运行维护管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，推行“网格化”抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。（持续推进）

4. 强化停送电信息管理。严格执行停送电公告通知制度，停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过微信、短信、手机客户端等渠道主动推送告知到用户。（2020年完成）

#### （五）拓宽宣传渠道，加大信息公开力度

1. 提高用电报装信息公开透明度。规范用电报装服务，多渠道、多方式及时公布办电流程、办理时限、办理环节、申请资料等

信息，并适时作优化调整，确保用电报装信息公开透明。探索建立配电网负荷网格化管理机制，公布本地区配电网接入能力和容量受阻情况，使用信息化手段，主动向客户公开展示报装接入点附近负荷情况。将 12398 能源监管热线和公司、分公司供电服务电话在门户网站、供电营业场所同步公开到位，全面接受用电客户监督。（2020 年完成）

2. 提高电费透明度。严格执行国家电价政策，通过供电营业厅、微信公众号和“保山电力”APP 等多种渠道，做好电价政策的宣传、告知和解释工作。加强与价格主管部门沟通联系，建立健全电价政策发布机制，确保用户明白用电、放心用电。（2020 年完成）

3. 加强政策解读和宣传引导。主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，在办理用电报装业务过程中同步向客户进行宣传，做到“办理一户、宣传一户”，让用户及时全面了解“获得电力”相关政策举措。建立用电报装政策宣介常态化机制，综合运用电视、网络、报刊、户外广告、供电营业厅等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施、成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平营造良好舆论氛围。（2020 年完成）

## **五、保障措施**

（一）加强组织领导、强化责任落实。公司各部室、各分公司要将优化用电营商环境纳入本单位长期重点工作，明确目标任务，牢固树立“管业务必须管营商环境”的责任意识。各分公司要建立健全组织领导，落实“一把手”责任，完善优化用电营商环境工作协调机制，按照“主要领导亲力亲为、分管领导担当尽责、业务人

员苦干实干”的工作要求，聚焦薄弱环节和突出问题，不断推出优化用电营商环境新举措，确保“获得电力”服务水平持续提升。

（二）强化机制保障、优化精准服务。各分公司要结合生产例会制度，及时协调优化用电营商环境有关事项，对标对表解决工作推进中的痛点、难点、堵点问题；按季组织召开优化用电营商环境专题会议，对标对表解决工作推进中的痛点、难点、堵点问题，扎实推进全面提升“获得电力”服务水平各项工作。

（三）强化绩效考核、提升管理水平。公司坚持问题导向、目标导向、结果导向，以关键指标和关键任务为抓手，将优化用电营商环境纳入用电营业考核，不定期组织开展“明察暗访”，压实工作责任。强化营商环境考核评估结果运用，积极分享推广好的经验和做法，存在的问题要一次说清、一追到底。

附件：云南保山电力股份有限公司用电报装业务环节和时限

---

抄送：公司党政领导班子成员。

---

云南保山电力股份有限公司行政办公室

2021年7月27日印发

附件

## 云南保山电力股份有限公司用电报装业务环节和时限

单位：工作日

客户类型		各环节办理时间				全过程办电平均 时间
		业务受理	供电方案答复	竣工检验和装表接电	合计办理时间	
低压居民用户		1	--	1	2	2
低压非居民用户	实行“三零”服务	1		4	5	5
	未实行“三零”服务	1		4	5	--
高压单电源用户		1	4	10	15	--
高压双电源用户		1	14	15	30	--

注：1. 公司管控与客户有交互的环节办理时长

2. 各环节办理时间为公司与客户有交互的各环节用时（不含外线及客户工程施工用时），全过程办电时长为客户从申请到接电的全过程用时（含外线及客户工程施工用时）