巴彦淖尔供电公司打造一流用电营商环境助力高质量发展行动方案

为进一步服务地方经济发展、保障社会民生福祉，以更高站位、更强担当、更实举措推进电力营商环境再优化、再升级，努力推动高质量发展取得新成效，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引，深入贯彻党的二十大关于深入推进能源革命、确保能源安全、加快规划建设新型能源体系的要求，积极推进自治区生态、安全、能源、农畜、开放“五大任务”，深入落实全区招商引资暨优化营商环境大会会议精神。按照巴彦淖尔市委市政府、内蒙古电力（集团）有限责任公司进一步优化营商环境决策部署，巴彦淖尔供电公司坚持以服务地方经济发展为己任，持续建设坚强电网。以客户为中心，以优化用电营商环境为抓手，不断提升优质服务水平，全方位满足客户用电需求，为巴彦淖尔市招商引资提供优质能源保障。立足巴彦淖尔市全域农牧产业特色，打造“河套巴电，赋能新程”品牌，大力推动“责任蒙电、绿色蒙电、数字蒙电、开放蒙电”建设，全力以赴“促发展、谋共富、惠民生、助双碳”，为河套百姓照亮小康之路。

二、工作目标

打造“办电效率最高、供电质量最好、服务品质最优”的用电营商环境，全力创建全国用电营商环境特色城市，为城市高质量发展保驾护航。

(一)办电效率最高。一是办电环节最少：低压客户(220/380伏，下同)办电环节保持“申请签约”“施工送电”2个环节；10千伏高压用户办电环节压减为3个：“业务受理”、“供电方案答复”和“装表接电”（竣工验收通过后同步装表接电），通过优化供电方案答复流程，利用云服务平台实现报装容量1250千伏安及以下的供电方案“一键生成、在线比选、当天答复”，将业务受理环节与供电方案答复环节合并，办电环节进一步压缩为2个“申请答复、装表接电”。

**二是**办电时间最短：“三零”低压客户平均接电时限5个工作日，无外线工程平均接电不超过3个工作日;10千伏普通高压客户平均接电时限30个工作日，最优实现17个工作日;未实行“三零”服务的低压非居民客户、高压单电源客户、双电源客户的供电企业办理用电报装业务各环节办理时间分别压减至2个、1个、13个工作日以内。全面推广线上报装和线上答复供电方案，确保线上报装率达到97%以上。

(二)供电质量最好。**一是**中心区、市区、城镇、农村地区客户年均停电时间分别压减至1.95个、4.95个、5.9个、14.9个小时以内，不停电作业化率不低于74%。**二是**故障恢复最快，落实城区45分钟内，农村地区60分钟内，边远地区180分钟内到达现场。**三是**安全管理最优：进一步压减配网电缆故障频次，电缆故障次数同比下降幅度不低于5%。

(三)服务品质最优。**一是**电价更透明：加大信息公示力度，全渠道公开电价调整信息及电价执行政策。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，推广“转供电费码”小程序，确保政策红利传递至终端客户。**二是**便捷度更高：积极拓展公司营销系统与全区一体化政务服务平台蒙速办APP全面对接，推动政务数据共享，推广网上营业厅、蒙电E家APP等线上服务渠道，常办业务上线率达100%，“刷脸办电”率达92%以上。**三是**客户诉求处理更高效：95598百万客户投诉量不超18次，保持集团公司先进水平。畅通政府“12345”、能监办“12398”热线、市场监督管理局、市发改委等市直部门诉求办理渠道，工单处理响应率100%，办结率100%，满意率 98%以上，解决率95%以上。

三、工作任务

**(一)贯彻电等发展理念，全力服务招商大局**

**1.深度推动政企联动服务，前移服务至招商阶段**

**主要任务：一是**认真扮演好招商引资的“电保姆”，积极对接政府相关部门，建立供电企业、政府相关部门、用电企业三方常态会商协作机制，及时掌握区域规划安排，重点衔接国土空间规划、城乡发展规划，进一步深化对招商引资电力要素保障，从销售电价形成机制、变化影响、执行情况等方面深入分析研究，形成政策解读及电价策略，充分用好用活政府出台的优惠政策，为企业用户提供用电整体投资最优方案，切实为企业用户节约真金白银。**二是**加强与政府招商部门沟通对接，深化政企联动，重点就招商引资、基础设施投入等问题进行交流，详细了解招商引资项目，掌握入驻企业动态，利用“网格化”服务监管形成大走访机制，充分发挥电力客户服务中心职能，前移供电服务窗口，定期对政府潜在项目、在谈项目开展走访调研，与招商引资重大项目建立协调对接工作机制，对所有项目中所涉及的供电要求、政策处理等问题进行对接，深入落户企业和重点客户，了解用电和服务需求，超前收集客户用电需求信息，实行“一企一策”，建立专项服务档案；为客户提供“一对一”顾问式服务，主动走访对接；建立“一户一册”资料库，面对面与企业负责人进行交流，了解客户用电意向及生产用电需求，按期开展电网规划及修编，部署配套电力设施建设与项目设计。**三是**对于招商引资考察项目及新建项目，全程提供跟踪服务，进行电话跟踪服务和现场服务，快速解决项目建设过程中的用电问题，主动提供项目施工前的用电咨询服务，指导客户合理经济用电，引导客户工程科学规划、标准化建设，为企业节能出谋划策，减少客户用能成本支出；向企业负责人宣讲电力法律法规、用电政策和服务新举措，积极推广各类供电服务渠道，实时了解并协助客户解决用电过程中，最直接、最突出的难点问题，提供有针对性的电力法律、法规、电价政策、需求侧管理、供电形势等方面的技术咨询，征询客户对供电服务、供电质量、电费缴纳等方面的意见和建议。**四是**根据企业的不同用电特点，提前了解客户用电方面的需求，为客户量身制定用电方案，实现服务资源与需求响应最佳适配，积极配合政府推动重点项目建设投资，针对重要产业和重大项目用电需求，强化政企联动，完善供电企业、政府有关部门、用电企业三方沟通协商机制，及时协调解决项目推进中的用电问题，合力推进重点招商引资项目建设。

**职责分工：**

1. 营销服务部负责与政府相关部门建立、完善三方会商机制、招商引资项目超前服务机制，并监督相关服务举措落地落实。(2023年6月)

(2)计划发展部负责对接政府招商引资项目接入涉及的电网规划工作。(2023年6月)

**2.深度贯通工程审批平台，加速重大项目落地落实**

**主要任务：一是**建立与各级招商管理部门常态化信息传递机制，保证所有招商引资项目100%纳入项目储备库，超前对接客户，提前留出电源布点和接入容量，确保客户“即来即接”。**二是**完成营销系统与工程项目审批平台系统全面对接，实现项目立项信息、规划信息和施工许可信息的及时共享，提供全过程用电跟踪服务，推动项目尽快送电。**三是**针对落户企业的业扩工程，积极推行“双经理”负责制，明确客户经理主动引导客户办理相关用电申请手续，及时跟进项目建设进展情况，上门办理用电手续，提升报装服务水平。项目经理提供一对一、全过程服务，认真做好现场勘查、方案设定、工程送电、合同签订等各环节业务，最大程度减少办电材料、压减办电环节、降低办电成本，缩短办电周期，提升供电效率，架起供用电和谐桥梁，加快推进项目早落地、早建设、早投产。**四是**完善电力工程接入事项线上行政审批机制，对市政项目及低压电力线路工程，继续推行接入工程免审批告知承诺制，依托工程建设项目审批平台实现免审批线上备案，同时高压电力线路工程接入涉及的破路、破绿、占用道路等相关行政审批事项依托工程建设项目审批平台，全面推广线上并联审批流程，实行全程在线并联限时审批，供电公司提供帮代办服务，代替客户完成线上并联审批，审批结果自动反馈供电公司。

**职责分工：**

1. 营销服务部负责协调政府审批部门细化业扩项目报装、审批管理内容及其配套服务细则。(2023年6月)

(2) 生产部负责业扩配套工程实施管理工作。(长期)

**(二)深化政务数据贯通，办电更加便捷透明**

**1.深化政务数据互联互通，常态化实现“零证办电”**

**主要任务：一是**大力推广“互联网+用电”服务，依托“蒙电e家、蒙速办、微信公众号、95598、政务服务平台”五大渠道，全业务推行线上办理，全面实现用电过户业务“无感办”、用户办电“一次都不跑”。**二是**深化电子证照、电子印章、电子发票、电子合同等政务信息共享应用，优化拓展线上渠道功能，居民用户采取“人脸识别”认证方式申请用电业务或企业通过线上渠道申请办电业务时，可授权供电企业自动调取客户电子身份证、不动产证照、营业执照等信息及电子签章，完成在线报装和合同签订，实现真正意义的“刷脸办电”、“一证办电”。**三是**进一步完善政务服务平台、蒙速办、95598，蒙电e家，微信公众号等线上平台业务办理功能办理模块和流程，常态化实现客户证照、产权证明、规划许可、项目批复、施工许可等信息资料共享调用。**四是**进一步精简办电资料，降低报装门槛，对5G基站、市政路灯、道路景观等分布范围广，用电主体较为单一的市政项目，产权证明等共性材料一次收取，无需重复提供，根据条件适当扩大无产权报装范围。

**职责分工：**

（1）营销服务部负责完善政企数据互通平台建设、明确配套服务管理内容、指导基层单位做好政策执行。(长期)

**2.全面加大信息公示力度，全方位实现“透明办电”**

**主要任务：一是**持续做好政务服务大厅政企业务联办，与12345政务服务热线协同联办。进一步简化业务流程，公开涉电业务“一件事一次办”服务事项，加强“获得电力一件事”主题专栏宣传。**二是**加大服务承诺公开，通过线上线下全渠道全面公开业扩流程、作业标准、办理时限等信息。严格按照时间节点做好政策法规，电网运行信息，电网资源信息，业扩工程信息等公示公开工作，及时公式和宣传内部涉及市场主体利益相关的管理措施，持续提升电网服务透明度，深入挖掘应用95598、12345服务热线，各类咨询业务，及时准确对外发布客户关心、关注的热点信息。严格落实费率调整提前公示机制，各级价格主管部门制定或调整涉及终端电力客户用电价格的政策文件，须提前一个月通过发改委及各级价格主管部门的门户网站向社会公布，对于电价变动，主动在网厅、APP、微信、自助终端机、营业网点公开新政策文件。**三是**大力推广“物流式”办电，接入流程公开透明。客户可以线上申请用电业务，在线查看、确认供电方案，系统会主动提醒客户自主选择具备相应资质的设计及施工单位进行设计施工，并提供相关链接，充分保障客户自主选择权和知情权。持续推进行政审批线上办理、工程竣工线上报验、供电合同线上签约、服务质量线上评价，提升客户办电体验。

**职责分工：**

（1）营销服务部负责协调、监督各渠道的信息公开工作。(长期)

**3.强化水电气暖联合服务，同质化实现“一窗服务”**

**主要任务：一是**继续推广“房产+用电”联合过户“一窗办结”等便民举措。**二是**强化公共服务事项联动，依托市政务服务信息数据互联互通，推行水、电、气、暖、网等公共服务事项线上联合报装，用户在申请新装用电时，可自主选择同时办理供水、供气、供暖以及通讯网络新装业务，申请工单线上流转至供水、供气、供暖、通讯等相关业务单位，各相关服务单位自主对接，实现水电气暖网同步报装、联合踏勘、全程网办、限时接入。**三是**推进不同公用事业供应商的市政基础设施数据库和地理信息系统共享，促进市政基础报装协同操作，提升水电气暖网的同步受理、联合踏勘工作效率。

**职责分工：**

（1）营销服务部负责协调政府部门贯通平台数据接口、完善公共事项联合服务细则，跟踪监督落实情况。(长期)

**4.强化转供电加价常态化监管，确保政策红利精准到位**

**主要任务：一是**与政府主管部门建立常态化监管机制，强化政企联动，持续更新综合商业体、产业园区、市场、居民住宅小区、写字楼等转供电主体台账，同步建立转供电主体电子台账，促进信息有效共享；畅通沟通渠道，定期向政府主管部门传递“转供电码”预警信息、违规加价线索及95598等平台投诉信息。**二是**全面推广“转供电码”数字化监管方式，完善微信公众号、蒙电E家等线上查询渠道，通过终端用户信息对比，合理划分风险区间，及时向用户展示，提高监管效能。**三是**逐步消化转供电存量，对具备改造条件的转供体电力用户，优化改造流程、主动服务，根据现有条件制定、实施改造计划，尽快实现直接供电，从源头上解决转供电问题。严格控制转供电增量，对于新报装的商业综合体、产业园区、物业、市场、写字楼、居民住宅小区，要优化供电方案，避免转供电情况发生。

**职责分工：**

（1）营销服务部负责协调政府主管部门建立常态化监管机制，跟踪落实相关举措。(长期)

**（三）深化营配数据融合，管理更加协同高效**

**1.打造矩阵式服务团队，畅通问题堵点**

**主要任务**：**一是**充分发挥客户服务委员协调、指挥和管控作用，组建“马上办”微信群，全面打造矩阵式服务团队，有效解决各类跨专业协同等堵点、难点问题，确保了客户需求响应敏锐敏捷、高质高效。**二是**进一步深化双经理制度，优化服务结构，畅通沟通渠道，采用数字化、信息化手段，与各专业建立更紧密的沟通关系，实现实时了解电网资源、工程建设进度、审批进度等信息，增强联合服务团队综合实力及协同效率。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责指导、监督方案内容落实情况。(长期)

### 2、持续优化云服务体系，缩短现场时间

**主要任务**：**一是**优化供电方案答复流程，完善系统功能支撑，通过“远程视频+配电网地理信息系统”实现报装容量1250千伏安及以下的供电方案“一键生成、在线比选、当天答复”。**二是**通过远程视频结合验收规范卡实现竣工验收“云检验”，优化验收流程，客户可随时回传已竣工电力工程视频照片，项目经理牵头组织有关专业人员“云验收”，线上指导客户消缺，工程全部竣工后即可同步实施接电，有效提升现场一次验收通过率。**三是**供电方案在线制定、线上答复，供电合同线上签约，客户需求全流程“在线流转”，减少现场往返和方案审批等待时间，用智能化手段提升服务效率，同时构建多电力业务数据业扩线上全过程监控，对各环节，各部门，各专业，各岗位全覆盖，有效减少差错，提高工作质效。

**职责分工：**

（1）营销服务部负责细化云服务体系建设内容、协调平台功能完善。（2023年6月）

**3.持续优化配套工程管理，保障工程同步**

**主要任务：一是**加强物资管理，优化采购工作机制，采购服务主动向前，在传统供应模式的基础上，提升物资供应质控效能，实施动态储备供应方案，由需求部门按照往年共性量预测采购需求，物资部门提前开展业扩物资定额储备补库和到货物资批量检测工作，缩短供应时限。全力确保物资调拨配送安全有序运行，在工程需用实物管理过程中，遵循“合理储备，加快周转、永续盘存、保质可用”的原则，按照前端环节流转的物资需用信息做好实物库存管理工作，全面加强实物库存统一管理，库存实物定期整理，为工程需用物资领用夯实基础。二是建立电网应急资金使用流程，充分发挥应急资金保障作用，最大限度满足紧急项目用电需求；配合市政府开展重大电网建设项目专项调度，将自治区重大项目电网配套工程推进情况列入重点调度范围。公司层面成立电网建设工作专班，实行“项目责任制”和“工程主人制”，全力保障项目前期工作顺利开展；优化工程建设周期，推动各旗区成立电网建设项目推进专班，建立旗区主要领导参与的信息沟通机制，重点就林、草、土地手续办理、青赔清障等工作进行深入交流，与能源主管部门、项目业主建立手续移交机制，以接入方案评审意见为工程前期起点倒排全业务链里程碑。创新探索开展可研初设一体化、EPC总承包、一次二次设备集成采购，计划协调政府实施“政府帮办、垫资青赔、拿地即开工”等模式，全力保障电力工程与客户工程同步建设、同步投产。修编完善业扩配套项目实施细则，推广自主实施政策，结合周转金使用机制及寄售储备模式，及时对物资“查漏补缺”，确保业扩配套项目短时限、高质量完成。三是推动业扩配套项目数字化转型赋能，全力应用营销系统业扩配套项目模块，实现业扩流程从线下离散式的传统模式，向工单驱动的线上聚合式管理模式转变，本质避免“体外循环”发生；优化储备物资采购模式，进一步精简业扩配套项目设备材料选型，扩大实用型设备材料储备规模，严格落实标准工艺，规范甲、乙供材料范围，实现物资储备从少量高频向大批集中的模式转变，加强物资供应保障能力；围绕周结月清工作原则，进一步明确工程结算时间节点，大力推广线上核量验收模式，优化竣工结算流程，加快审计与财务决算进度，提升业扩配套项目投资效率与效益。四是加强宣传工作，坚持正确舆论导向，对外主动发声，做好政策解读宣传。**五是**加强施工招标控制价及工程量清单编制与审核工作，在统一施工图纸、统一设备材料选型、统一技术规范、统一概算编制、统一清单单价的基础上，规范初步设计各环节工作，提高造价工作效率和质量，为业扩配套项目建设提供有力支撑；加强工程造价结算管理管控，完善考核与管理机制，加强项目单位工程造价结算审核把关，加强管理人员的培训教育。**六是**对满足典型项目要求的业扩配套电网工程应用典型设计免去设计环节，依照典型设计规范统一物料领用标准，在制定供电方案后，直接开展领料施工，持续压缩业扩配套项目实施周期。**七是**以“契约服务”方式落实项目、属地政府（或管廊等土建建设方）及公司三方责任，加快开展配套电网工程建设。

**职责分工：**

（1）计划发展部负责政府重大项目的协调调度工作，规范电网建设应急资金使用流程。（长期）

（2）生产技术部负责重大项目工程管理、重要事项协调推进工作。（长期）

（3）物资管理部负责完善物资管理模式，优化物资采购、储备、调拨机制。（2023年6月）

（4）工程建设部负责创新工程管理模式，加快配套电网工程建设。（长期）

**（四）深化电力数据挖掘，成本更加节约省心**

**1.严格落实高低压投资界面，压降办电成本**

**主要任务：一是**严格落实“三零”、“三省”服务，确保投资到位，压降客户办电成本。**二是**加强技术指导和咨询服务，引导客户优先采用典型设计、标准设备、节能设备，提高设备的通用性、互换性，为客户提供典型造价咨询服务，帮助客户压减工程造价，降低后续运维成本。

**职责分工**：

（1）营销服务部负责组织相关部门完善典型设计方案，监督“三零”、“三省”投资落实情况，建立面向报装客户的常态化的技术指导和咨询服务机制。(长期)

**2.持续推进成本分担机制，减少一次投入**

**主要任务：一是**完善并落实政企共担机制，明确政府、供电企业、客户三方在延伸电网投资中的权责界面。**二是**促请地方政府统筹市政综合管廊建设，合理布局、提前预留电力管廊资源，供电力客户租用或购买。**三是**结合地区市政管网重建，统筹区域用电需求，引导客户合建电缆管廊、共享通道资源，减少客户一次性投入。**四是**全面推广临电租赁服务。对于临时用电客户，优先向客户提供“用电租赁”服务，积极引导有资质的企业提供临时用电租赁服务，有效降低临时用电客户接电成本。

**职责分工：**

1. 营销服务部负责推动完善政企分担机制、指导落实变压器租赁工作。（2023年6月）
2. 计划发展部负责建立管廊共建与管廊资源共享机制。(2023年6月)
3. 工程建设部负责制定管廊共建的具体的工程实施细则。（2023年7月）

**3.持续探索电费最优分析，优化用电成本**

**主要任务：一是**代理购电政策宣贯，线上线下多渠道宣贯代理购电价格，开展现场宣传、上门宣传等特色宣传。**二是**主动服务，提醒告知电费账户余额不足，避免客户欠费停电。广泛宣传线上便捷缴费途径，实现“足不出户”线上缴费，体验指尖上的便捷缴费服务。**三是**提供基本电费最优计费方式分析。通过制作动漫广泛宣传各媒介、上门服务客户，为各类用户定制基本电费最优方案，切实优化用电成本。**四是**为电力重要客户提供免费用电安全“体检”服务，对普通用电客户根据需求开展用电安全服务与指导，定期为客户电气设备提供安全操作培训。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责指导、监督方案内容的落实。(长期)

**(五)深化现代服务体系，用电更加满意安心**

**1.打造现代新型服务体系，提升服务品质**

**主要任务**：**一是**全面构建现代供电服务体系，围绕客户需求传递、供电服务协同、供电服务评价，梳理重塑服务流程，实现客户服务全生命周期闭环管理。**二是**完善客户经理服务体系，强化主动服务和营销意识，将基础业务实现由“业务导向”向“客户导向”的经营转变，引入数字化营销手段，将全业务进行服务产品化转型，建立客户分层分类标签，开展客户画像，针对多类型客户、差异化需求，提供定制化服务，增加业务场景下标准化服务典型设计，实现对外服务产品精细化管理。**三是**重点经济园区设立园区电力综合服务中心，提供急抢修复电、用电咨询、电费管理、能效服务等业务，以打造智慧绿色低碳园区为目标，聚焦园区服务需求和发展要求，从人员、技术、产品等多方面为园区提供电力支撑。**四是**在各旗县分公司开展电力营商环境综合改革创新示范区创建工作，示范区要围绕体制机制改革、建设路径创新、先进经验推广、重点问题攻坚等方面加大改革力度,推动率先突破，对提升全市电力营商环境建设水平具有示范意义和推广价值。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责现代新型服务体系的设计、完善工作。(2023年7月)

**2.聚焦客户经理网格化体系，提升服务效率**

**主要任务**：**一是**将“电力驿站”作为现代供电服务和新型便民服务于一体的“新时代文明实践点，为客户提供业扩报装、电费查询缴纳、用电咨询等业务，同时扎实推进“党建+优质服务”工程，发挥共产党员服务队和青年志愿者作用，推进网格群与电力驿站双向融合，打通电力服务“最后一百米”；将“水电气暖网共享营业厅”作为资源共享、互利互惠的公共事项“一站式”服务平台，继续秉持共商、共建、共享的合作原则，不断探索新型合作模式，持续提高公用事业便民服务水平，为客户提供更加规范化、便利化、智能化的共享服务。**二是**建立更加规范科学的网格化服务评价标准，强化人力资源保障，配齐网格化服务经理。进一步提升网格员服务素质，降低人均服务客户数量，建立客户分级分类标签库，实现普遍服务向精准服务转变，年度客户需求密度下降10%目标。**三是**构建高级、中级、初级客户经理分层体系，精准服务多类型客户群体，提升客户服务品牌影响力。**四是**发挥客户服务快速响应服务中心“三站合一”作用，建立客户诉求“四级预警督办”机制，实现“响应率、办结率、解决率、满意率”保持最优水平。**五是**深化“帮代办”服务成立用电专项服务小组，党员服务队上门为企业提供“一企一案”优质服务。**六是**推出“电参谋”、“电管家”服务，党员带头深入了解企业刚需，不断满足客户多样化用电需求，助力地方经济快速发展。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责完善便民服务响应机制，指导相关举措落地落实。(2023年7月)

**3.完善投诉服务管控机制，提升客户评价**

**主要任务：一是**围绕用电报装时间、环节、成本、供电可靠性等方面，搭建“便利化、透明化、标准化、规范化”的服务监管体系。**二是**针对周期性重复性业务，依托大数据应用实现管理线上化、预警自动化，推进业务全流程线上管，业扩工单日预警管控，业扩指标月排名通报，监督各分公司业扩全过程管控情况，确保各环节在时限内完成。**三是**建立第三方满意度评价体系，引入第三方公司定期开展客户满意度调查评估，依据评测结果及时发现问题短板并提出解决措施。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责协调政府有关部门推进业务专业化转型、提升营销数字化建设水平，完善第三方满意度评价体系。(2023年6月)

**（六）推进电气化建设，助力农业智慧化**

**1.助力智慧农业生产，做好电力先行官**

**主要任务：一是**全面推广农村生产电气化程度，在农业种植、畜牧业养殖、农产品初加工及仓储物流、线上农产品电商销售服务等领域，提供电价优惠政策分析、电气化技术应用、“三零、三省”服务投资、客户侧节能、安全用电等电力惠农服务。**二是**积极推进“光伏+智慧农业”融合发展，深入开展农村分布式能源关键技术研究，加强现代农业和特色产业等新型乡村负荷特性研究，从政策解读、配套电网建设、光伏并网、抄表结算等各环节加大对居民屋顶光伏、村集体光伏电站及配套村域储能系统建设支持。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责跟踪方案惠农措施的落实情况。(长期)

**（七）推进低碳化发展，电靓黄河金岸魅力**

**1.持续支持电能替代，助力乡村生态宜居**

**主要任务：一是**持续支持清洁取暖工程建设和大气污染防治，积极落实自治区冬季清洁取暖规划及电供暖相关政策，大力推进“煤改电”工程，因地制宜制定取暖技术路线，对自治区电供暖年度接入规模进行统一规划和接入，加速电采暖配套电网建设，全力保障客户采暖季清洁供暖服务需求，同步开展“煤改电”运营监控分析，提供新型优质供暖服务，广泛宣传“煤改电”政策，使电力取暖“可获得、可支付、可持续”。**二是**紧密衔接工程各环节，实行日报周报制度，确保施工有序推进。严格监管现场安全和生产工艺，各基层班组安排专人与施工单位同进同出，严把工程质量，严控工程进度，确保此项民生工程建成百姓满意的“暖心工程”。**三是**进一步强化配套建设高效协同，做到“确认一村、改造一村”，各专业同步推进；按照“一个项目一支队伍”的原则，落实工程施工计划，确保工程质量标准；将“煤改电”工程停电作为配网停电最高优先级，做到“一停多用”，最大限度减少停电时间和频次，降低对群众的用电影响。**四是**配合政府做好污水及生活垃圾收集处理、乡村饮用水等电气化全覆盖。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责细化、落实乡村电能替代项目的报装接入服务工作，落实执行优惠电价。（长期）

(2)生产技术部负责乡村电能替代项目接入技术指导，组织、推动配套电网改造工作。（长期）

### 2.持续支持文旅发展，电靓黄河金岸

### 主要任务：一是配合政府做好全电景区、全电民宿等乡村旅游电气化全覆盖，推广乡村一二产业与旅游融合发展，提高传统手工艺等乡村特色产业电气化水平，助力地区文旅金名片的打造。二是完善供电保障机制，对集市夜市、旅游节等临时用电项目量身制订保供方案，完善应急管理措施，强化电力设施运维管理，增加供电线路夜巡、测温次数，确保电网安全可靠运行，全力满足集市夜市、旅游节等临时用电需求。

**职责分工：**

(1)生产技术部负责乡村文旅项目的配套电网改造、供电保障工作。（长期）

(2)营销服务部负责乡村文旅项目营销服务工作。（长期）

**（八）加强智能电网建设，提升供电保障能力**

**1.加强配网规划建设，提升供电可靠水平**

**主要任务**：**一是**落实巴彦淖尔“十四五”配电网建设发展规划要求，优化配电网架结构，明确地区配电网典型接线方式，逐年提升线路联络率、转供率。加大农村电网改造升级投入，延伸偏远地区电网覆盖。实施重载变电站增容改造工程，推动各数字化配电台区建设，提升供电可靠性。**二是**充分结合地区负荷接待和远期发展规划，科学合理制定变电站新建、改造方案。优先采用预制舱，优化出线路径，从前端消除后期各项扩建工程因路径交叉重叠而引起的倒间隔、切改线路等情况发生，进一步压减工程停电时间，保障用户连续用电需求。健全“科学规范、高效协同、责任明确、闭环落实”的电网运行风险预警管控机制，提升电网运维水平。

**职责分工：**

(1)计划发展部负责落实配网发展规划要求，做好配网规划顶层设计工作。（长期）

(2)生产技术部负责配电网接线方式优化，逐步提高供电可靠性和配电网运维水平。（长期）

(3)工程建设部负责优化配网新建、改进工程施工方案，减少因工程实施引起的停电时长。（长期）

**2.加强故障隐患管理，提升设备健康水平**

**主要任务：一是**加强配电线路设备状态定级评价工作，分析线路运行状态、多发故障原因、易受灾类型等因素，优化巡视周期、巡视手段，加强设备运行安全性分析和设备全寿命周期管理。**二是**提升电力安全风险分级管控和隐患排查治理水平，持续开展生产设备“消缺陷、除隐患、控风险”安全生产专项提升活动，提升设备安全管理，强化设备精益化运维和设备隐患治理，强化安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制，实现生产设备运检管理水平和供电能力再提升。**三是**开展辖区配电线路整线治理，针对配电线路突出问题及隐患排查治理工作，对重点交跨区域、雷害多发区、鸟害多发区、客户侧故障越级问题、树线矛盾、电缆通道、设备接地、标志标识、绝缘化、配变渗漏油、重要用户及高层建筑单电源、老旧设备问题，建立整线治理问题库及出库消号制度，稳步提升配电设备全生命周期健康水平。

**职责分工：**

(1)生产技术部负责监督方案中配网设备管理、隐患排查治理、安全风险分级管控工作的落实情况。（长期）

**3.提升带电作业能力，大幅减少停电频次**

**主要任务：一是**加强不停电作业能力提升建设，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，不断提高业扩工程、中压配网大修、技改工程不停电接火比例。**二是**不断扩充带电作业队伍，做好配电带电作业取证、复证工作安排，通过不断地工作实践和技能培训，提升带电作业水平。**三是**按照“一引领，六优先，九结合”原则，加强停电计划管理，持续压减配网对外停电时间，按照月、周对配电检修计划进行平衡，经过检修平衡会研判，将满足条件的停电检修工作改为带电作业方式，从而减少停电次数，提高不停电作业化率。

**职责分工：**

(1)生产技术部负责监督方案中提升带电作业率相关工作的落实情况。（长期）

**4.落实可靠性财务威慑，增强客户感知**

**主要任务：**落实供电可靠性常态化监管机制，通过政府主管部门财务激励、处罚方式对供电可靠性指标加以管控，进一步压减停电时长与频次。

**职责分工：**

(1)生产技术部负责完善供电中断财务遏制机制，并指导监督完成年度供电可靠性指标。(长期)

**5.提升自愈配电技术，增强故障修复能力**

**主要任务：一是**依据《“十四五”配电自动化建设技术路线》要求，辖区全部配电线路实现分支、分段智能断路器全覆盖，配电线路开关覆盖率提升至0.2台/公里。**二是**进一步完善“智能监控+故障自愈”的配网供电指挥体系，在突破实施主站集中型秒级自愈的前提上，因线施策，编制配电线路“一线一案”自愈计划，积极拓展主站集中型自愈和分布式自愈技术应用，力争每年投入自愈线路数量占比实现同比增长100%以上，全力推进客户“获得电力”保障能力。**三是**提升应急处置抢修复电能力。完善“自主+外委”的应急体系，加强区域协作、专业协同，建立蒙西地区城市急抢修网格化体系，进一步优化业扩配套项目管理流程，确保抢修复电快速高效。**四是**全面推动配电新技术应用和数字化转型升级，高标准建设一批数字化线路、站房及配电台区，推进移动运检APP和远程定值校核技术应用，不断提升配电网智能化水平和感知能力。推动建立智能监控、状态检修、主动运维、故障自愈的配电网管理体系，全面提升客户用电可靠性。

**职责分工：**

(1)生产技术部负责完善配网故障自愈管理和应急抢修体系建设，探索新技术应用和数字化转型升级，提升故障修复能力。（2023年8月）

**(九)加强能源服务企业，塑强开放企业形象**

**主要任务**：**一是**积极参与“一带一路”建设，倾力打造自治区向北开放电力桥头堡，持续助推中蒙两国电力基础设施互联互通，以优质的供电服务搭载起更多条绿色能源跨国通道，继续保持年跨国发行电量超10亿千瓦时的良好态势。**二是**加强对220千伏国合开闭站的运维力度，不断提升国合开闭站全站一二次设备运行的可靠性，保障了对蒙能源输出通道畅通。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责跟踪、监督中蒙供电项目优质服务落实情况。(长期)

(2)生产技术部负责保障对蒙供电可靠性。(长期)

**(十)推动能源绿色转型，打造智慧低碳电网**

**1.推进并网接入规范，促进能源转型**

**主要任务：一是**优化新能源项目并网管理流程，积极提供六类市场化并网新能源项目申报技术支持**，**加强六类市场化消纳新能源项目接入系统技术规定及相关政策的宣贯解读工作，保障新能源项目按期并网。**二是**开通新能源项目电网投资绿色通道，对符合条件的即时申请应急投资，减少客户投资成本，加快引导项目落地。**三是**加快以新能源为主体的新型电力系统建设，保障支撑能源电力安全供应，推动电力系统更好支持大规模高比例新能源并网和消纳。以坚强智能电网为方向，高质量开展电网规划及修编工作，积极推动网架建设，满足地区新能源接入送出的需求。

**职责分工：**

(1)计划发展部负责电网规划修编、新能源项目并网管理流程优化、政策解读指导工作。(长期)

**2.全力支持产业基础，打造数字能源**

**主要任务：**持续优化巴彦淖尔市5G基站接入流程，在取消 5G 基站建设项目产权证明的基础上，进一步前移服务界面，在5G建设项目规划阶段，主动服务了解项目用电需求，包括用电负荷、预计接电时间等，提前进行电网规划，确保项目“即来即接”严格落实5G电价优惠政策，助力5G健康发展。

**职责分工：**

1. 营销服务部负责监督5G优质服务举措的落实情况。（长期）

**（十一）顺应市场化改革，参与交易绿色转型**

**主要任务：一是**配合政府主管部门优化电力现货市场下的需求侧响应获益机制，持续优化业务流程，提升负荷侧灵活调节能力，保障地区供电可靠稳定。**二是**建立“政府+发电企业+电网企业+客户”四方协作机制，依托市场化手段和交易政策，引导电厂错峰检修、客户避峰用电，实现需求响应多元互补、灵活调配。**三是**充分利用信息网络、新闻媒体等多种形式，加强政策宣传与解析，做好市场化交易措施、政策的解释宣传工作，以及需求侧响应收益等情况公示，加大信息公开透明度，提高社会对需求侧响应工作的认知度、参与度。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责协调政府主管部门完善电力现货市场的需求侧响应管理、建立四方协作机制，做好政策宣贯工作。（长期）

**(十二)打造用能新格局，助力绿色用能发展**

**1.提升供电+能效服务，助力低碳转型**

**主要任务：**加强客户设备治理，保障客户侧安全。**一是**常态化开展安全检查。抽调技术骨干，成立用电检查专家组，建立技术帮扶机制，指导客户开展现场专项检查，以点带面提升客户侧隐患治理水平。**二是**联合市发改委、工信局等主管部门固化客户侧安全检查机制，督导客户侧安全隐患立行立改，减少不安全事件次数，持续提升客户侧安全水平。分批推广应用“看门狗”技术，严控因客户侧原因导致越级跳闸事件发生。**三是**积极发展“新能源+储能”，对企业客户，统筹实施电能替代、综合能源和需求响应，提供定制化用能解决方案，免费提供设备体检等安全用电服务和节能咨询服务，帮助客户提升用能效率。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责监督客户侧常态化检查工作落实情况，组织建立联合政府主管部门对客户侧进行安全检查机制，指导做好电能替代、综合能源和需求响应服务。(长期)

(2)计划发展部负责网架结构优化，支持大规模高比例新能源并网和消纳。(2022年6月)

**2.加强充电桩基础建设，助力绿色出行**

**主要任务：一是**结合城市建设规划，积极推进充电基础设施配套电网建设。严格贯彻落实自治区充电基础设施“十四五”规划及加快充换电基础设施建设相关文件精神，编制集团公司《新建居住区供配电设施技术导则》，保证新建居住小区固定车位100%预留充电设施安装条件和配电设施增容空间，与主体建筑同步设计、施工、验收，老旧小区可结合城镇老旧小区改造，对具备条件的小区增加停车位、建设充电桩。**二是**积极对接住建主管部门，建立充电桩报装相关政策法规及建设标准，引导充电桩负荷有序接入。同时推进居住区充电设施用电报装快速响应。推行充电桩报装专属服务，简化报装手续，与物业公司、新能源汽车销售公司建立合作关系，共享报装资料，无需客户重复提供，实现充电桩“无感”报装。**三是加强**公路服务区、公共停车场、农村牧区、旅游景区、工业园区、矿区、物流园区等场所充换电基础设施配套电网改造工作，做好充电设施供电服务保障，加快自营充电桩建设，2023年底至少建设400个充电桩。**四是**建设全市充换电设施网络平台，逐步推进新能源汽车及各类充换电设施在云端互联互通、信息共享。整合各运营商平台信息资源，实时掌握充换电设施点位布局、运营状态、服务能力等信息，为行业运营和政府监管提供智能便捷服务。

**职责分工：**

(1)营销服务部负责协调推进充电桩用户报装接入规范(2023年7月)。

(2)计划发展部负责充电桩接入配套电网规划工作。(2023年7月)

# 四、工作要求

## （一）强化组织协同

各单位要高度重视，充分认识优化营商环境的重要意义，明确责任分工，明确工作目标，破除专业壁垒和障碍，强化协作意识，确保各项工作要求执行到位，取得实效。

### (二)加强制度建设，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，确保各项制度与优化用电营商环境政策的有效衔接。

### （三）加大宣传引导

各部门要多措并举，全面推进方案要求有效落地，及时宣传优化电力营商环境工作进展，定期总结提炼优化电力营商环境改革创新成效，持续推广典型经验和制度成果，加强先进典型的正面宣传，发挥榜样示范作用，达到良好宣传实效。

附件1:

**低压居民流程及时限规定调整情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环节名称** | **节点名称** | **规定时限** | **计算规则** | **责任人** | **归口部门** |
| 受理签约 | 业务受理、签订合同 | 0.5 | 1.电子渠道从营销业务系统  收到业扩派单开始计算  2.营业厅渠道从启动业扩工  单开始计算 | 业务受理人员 | 营销服务部 |
| 现场勘察、  编制供电方案 | 1 | 从申请受理完成后开始计算 | 客户经理 |
| 施工接电 | 电网配套工程实施 | 3 | 从供电方案完成后开始计算 | 项目经理 | 生产技术部 |
| 正式接电 | 客户经理 | 营销服务部 |

注：1.时限单位：工作日

2.归口责任部门按照业扩配套工程管理职能划转调整

**低压三零非居民流程及时限规定调整情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环节名称** | **节点名称** | **规定时限** | **计算规则** | **责任人** | **归口部门** |
| 受理签约 | 业务受理、签订合同 | 0.5 | 1.电子渠道从营销业务系统  收到业扩派单开始计算  2.营业厅渠道从启动业扩工  单开始计算 | 业务受理人员 | 营销服务部 |
| 现场勘察、  编制供电方案 | 1 | 从申请受理完成后开始计算 | 客户经理 |
| 施工接电 | 办理行政审批(备  案)手续 | 0 | 从供电方案完成后开始计算 | 项目经理 | 生产技术部 |
| 电网配套工程实施 | 3 | 从备案手续办结后开始计算 | 项目经理 | 生产技术部 |
| 正式接电 | 客户经理 | 营销服务部 |

**低压非三零非居民流程及时限规定调整情况表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环节名称** | **节点名称** | **规定时限** | **计算规则** | **责任人** | **归口部门** |
| 受理签约 | 业务受理、签订合同 | 0.5 | 1.电子渠道从营销业务系统  收到业扩派单开始计算  2.营业厅渠道从启动业扩工  单开始计算 | 业务受理人员 | 营销服务部 |
| 现场勘察、  编制供电方案 | 1 | 从申请受理完成后开始计算 | 客户经理 |
| 施工接电 | 正式接电 | 3 | 从客户受电工程完工后开始计算 | 项目经理 | 生产技术部 |
| 客户经理 | 营销服务部 |

**10千伏报装项目流程及时限规定调整情况表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环节名称** | **节点名称** | **规定时限** | | **计算规则** | **责任人** | **归口部门** |
| 单电源 | 双电源 |
| 申请受理 | 业务受理 | 0.5 | 0.5 | 1.电子渠道从营销业务系统收到业扩派单开始计算  2.营业厅渠道从启动业扩工单开始计算 | 业务受理人员 | 营销服务部 |
| 方案答复 | 现场勘察、  编制供电方案 | 2 | 4 | 从申请受理完成后开始计算 | 客户经理 |
| 竣工接电 | 办理行政审批(备案)手续 | 5 | 5 | 从供电方案完成后开始计算 | 项目经理 | 生产技术部 |
| 电网配套工程实施 | 9 | 18 | 从备案手续办结后开始计算 | 项目经理 | 生产技术部 |
| 图纸审查 | / | 2 | 与业扩配套工程同步开展，从接收受电工程设计文件后开始计算 | 客户经理 | 营销服务部 |
| 中间检查 | / | 2 | 与业扩配套工程施工同步开展，从接收受电工程中间检查申请开始计算 | 客户经理 | 营销服务部 |
| 签订合同、竣工检验及正式接电 | 2 | 2 | 从接收客户受电工程竣工检验申请开始计算，对于一次验收通过的客户当天完成装表接电 | 客户经理 | 营销服务部 |