

国网济源供电公司文件

济电〔2020〕182号

国网济源供电公司关于印发深化用电 报装改革持续提升“获得电力” 水平升级方案的通知

公司各部门：

为深化用电报装改革，落实《优化营商环境条例》，积极构建“便利化、透明化、标准化、规范化”的“阳光业扩”服务模式，全面提升公司“获得电力”服务水平，营销部围绕“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全监督评价机制”等营商环境评价关键要素，在充分征求各部门意见的基础上，编制了《深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案》，现予以印发，请认真

遵照执行。

- 附件：1.深化用电报装改革持续提升“获得电力”水平升级方案
- 2.用电报装申请资料及服务时限
- 3.阳光作业卡
- 4.承诺书
- 5.国家电网有限公司供电服务“十项承诺”
- 6.国家电网有限公司员工服务“十个不准”
- 7.国网济源供电公司设备停（送）电管理实施意见

国网济源供电公司
2020年10月30日



深化用电报装改革

持续提升“获得电力”水平升级方案

一、工作思路和目标

工作思路：深化用电报装改革，全年落实《优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境条例》，围绕“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全监督评价机制”，强化大数据、信息化、人工智能技术运用，推进各项便民举措落地实施。充分发挥主观能动性，在相关政策要求刚性执行的基础上，围绕关键指标，开展创新实践，积极构建“便利化、透明化、标准化、规范化”的“阳光业扩”服务模式，全面提升公司“获得电力”服务水平。

工作目标：一是24项全办电业务具备线上“一次都不跑”条件；二是低压无配套工程项目、有配套工程项目分别在2个、5个工作日内送电，低压小微企业在15个工作日内送电，10千伏及以上项目不含配套工程办电时长不超过16个工作日（重要用户不超过21个工作日）；三是公司对高压接入的省级及以上园区内工商业客户、电能替代改造和新建项目、充换电设施三类企业投资至客户规划红线；四是为高压用户用电报装提供省力、省时、省钱“三省”服务，为低压居民和低压小微企业提供零上

门、零审批、零投资“三零”服务，公司将投资界面延伸至低压居民及低压小微企业客户红线；五是2022年底前，将城市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内；六是业扩配套工程实行限时制、契约制管理；七是在营业厅、“网上国网”APP、微信公众号等线上线下渠道，对社会公开各类办电信息、服务承诺、监督电话。

二、组织机构

（一）成立营商环境优化工作领导小组

组 长：程 杰 齐艳梅

副组长：张建军（常务） 王东平 赵 珩 丁 杰

李清波 陈 垒

成 员：营销部、发展部、党委组织部、财务部、安监部、运检部、审计部、党委党建部、建设部、调控中心、物资部、互联网部、营销支持中心、计量中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心部门主任

主要职责：负责统筹推进电力营商环境优化提升工作。负责协调、解决优化电力营商环境工作中的重大问题。

（二）组建营商环境优化工作办公室

公司领导小组下设营商环境优化工作办公室。

主 任：张建军

成 员：营销部、发展部、党委组织部、财务部、安监部、运检部、审计部、党委党建部、建设部、调控中心、物资部、互

联网部、营销支持中心、计量中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心部门主任

主要职责：负责建立月度例会制度，安排布置公司营商环境重大工作事项，推动电网资源信息共享可视化应用、可开放容量可视化应用，协调解决营商环境评价、用电报装跨部门、跨专业重大问题，持续优化常态管理机制。

（三）组建营商环境优化工作专班

组 长：营销部主任

副组长：营销部、发展部、党委组织部、财务部、安监部、运检部、审计部、党委党建部、建设部、调控中心、物资部、互联网部、营销支持中心、计量中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心分管副主任

成 员：营销部、发展部、党委组织部、财务部、安监部、运检部、审计部、党委党建部、建设部、调控中心、物资部、互联网部、营销支持中心、计量中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心分管营商环境专工

主要职责：建立周例会制度，研究具体落实工作举措,每月向领导小组进行专题汇报。

三、主要工作

在原有用电报装改革各项措施的基础上，充分发挥“互联网+”服务优势，对外整合办电渠道，深化政电资源共享，优化政务服务办电场景应用；对内加强各专业协同，贯通“网上国网”

APP、供电服务指挥系统、电网资源业务中台和“网上电网”等业务应用系统。构建“业扩项目储备机制、线上办电互动机制、内部高效联动机制、配套工程管理机制、阳光业扩评价机制”和“阳光业扩一站通平台”，再造“五机制、一平台”业扩服务新模式，全面提升公司“获得电力”服务水平。

（一）提高办电便利度

1.公开办电信息

办电标准信息公开。通过供电营业厅、微信公众号、“网上国网”APP等渠道公开用电业务办理程序、时限、电价电费政策、收费清单、申请报装和竣工检验资料清单并及时更新。办电进程公开。主动推送客户关心的办电进程、关键节点等信息，并可通过微信公众号、“网上国网”APP实时查询，实现用电报装可视化管理，提升客户对“获得电力”时间和环节两要素的认知。服务信息公开。通过营业厅、公交广告、各类宣传活动公开电话和微信公众号、“网上国网”APP等线上办电渠道；通过营业厅和各类线上渠道主动公开设计、施工、试验单位资质信息，为客户提供在线查询服务，公开客户工程典型设计及工程造价手册等信息供客户参考。监督渠道公开，将12398能源监管热线、95598供电服务热线和内部服务监督电话同步、同对象公布到位，保障客户知情权。建立用电报装服务评价体系，由客户对报装服务进行评价。

责任部门：营销部、互联网部、运检部、营销支持中心、市

区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021 年 3 月

2.精简办电证件

普通客户办电实行“两证办结”，仅需提供主体证明和产权证明（见附件 1：用电报装申请资料清单）。符合重要客户认定条件的，在供电方案中予以明确，另需提供政府部门批复、核准或备案文件（重要用户认定见《重要电力用户供电电源及自备应急电源配置技术规范》（GBT 29328-2018）），不得要求客户额外提供其他办电证件。公司积极与大数据中心进行数据贯通，实现公安、市场监管和不动产登记部门系统数据在线验证。实现证照信息全面贯通。与政务服务和大数据管理局共享电子证照信息，双线并轨运行，数据贯通后，公司线上获取“两证”电子信息，实行“免证办结”。

办电业务仅有营业厅和线上办电两类受理渠道，各单位优先向客户推荐线上办电渠道，不得采用其他方式受理客户办电申请，不得以任何理由拒绝受理、限制报装。

营业厅办电实行“容缺办理”或“两证办结”，直接受理申请并当日录入系统。客户提供资料齐全的，实行“两证办结”；客户仅能提供用电主体证明的，实行“容缺办理”，其它暂缺的办电基础资料，由客户经理现场勘查时上门收取。营业厅办电未携带任何资料的，要引导客户使用线上渠道预约办电。

线上办电实行“零证预约”，客户使用预约电话办电的，供

电服务指挥中心人员挂机后 20 分钟内派发预约工单至客户经理；客户使用“国上国网”APP、微信公众号、政务服务网等线上办电渠道预约办电的，供电服务指挥中心人员 18 个小时内联系客户完成预约确认，由客户经理现场勘查时上门收资。

试行基于告知承诺前提下的“一证办电”模式。客户签订承诺书，承诺“主体证明地址和用电地址一致”后，供电公司仅收取客户产权证明，实现“一证办电”，对于可线上获取产权证明的，实行“免证办电”。对违反承诺的失信及其他违法违规行为，对其终止供电，并将其违反承诺的行为，作为不良信息上报政府，计入承诺人（单位）诚信档案，并暂停一定期限的告知承诺，在信息恢复前不再适用告知承诺。承诺人信用管理参照济源产城融合示范区相关信用管理办法执行。

责任部门（单位）：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021 年 3 月

3. 优化办电模式

提供互联网多渠道办电服务。为客户提供“一站式”办电、咨询等服务。全面推动政务服务网“一网通办”，推广“网上国网”APP、微信公众号等线上办电渠道；提供本地供电服务指挥中心 7×24 小时电话（0391-6632222）预约办电服务，以客户呼入电话生成预约工单。推广线上办电互动机制。打通内外网信息接口，通过“网上国网 APP”、微信公众号“豫电管家”与客

户在线实时互动，变单向告知为双向互动，实现办电信息在线确认、供用电合同在线签订、满意度在线评价、办电进程主动推送，实现客户办电全业务“一次都不跑”。

责任部门（单位）：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年3月

4.进一步压减办电环节

低压客户办电环节不超过“用电申请、客户外部工程实施、装表送电”3个，小微企业压减为“用电申请、装表送电”2个；小微企业通过工商信息推送“主动办电”的，办电环节可进一步压减为“装表送电”1个。客户线上提交意向装表位置及坐标的，推行“勘察不见面”，客户经理直接组织现场勘察和施工接电。高压客户办电环节不超过“用电申请、供电方案答复、客户外部工程实施、装表接电”4个；对于延伸电网投资界面至客户红线的新装项目，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，通过工商信息推送“主动办电”业扩项目，进一步压减为“申请方案答复、装表送电”2个环节。

对于低压客户，不得设置设计审查、中间检查和竣工验收环节，对于高压用户，除拟定的重要用户和资产移交客户外，一律取消设计审查和中间检查。竣工检验环节普通客户仅验收直接涉网设备（涉网设备是指受电变压器及以上至产权分界点的客户设

备), 验收实行清单化管理; 符合认定条件的重要客户和按意向需要资产移交的客户保留设计审查、中间检查和竣工验收, 进一步简化规范查验要点, 同样实行清单化管理。设计审查、中间检查和竣工验收意见应一次性书面答复客户, 超出清单的内容一律禁止。

责任单位: 营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点: 2021 年 3 月

(二) 提高办电效率

1. 强化业务限时办理

明确全业务、全流程、各环节时限要求, 严格按照省公司要求, 确保按照承诺实现完成报装接电。低压无配套工程项目不超过 2 个工作日, 有配套工程项目不超过 5 个工作日, 低压小微企业办电不超过 15 个工作日; 10 千伏及以上项目业务办理时限不超过 16 个工作日, 重要客户设计审查和中间检查分别增加 3 个、2 个工作日办理时长。

在满足承诺时限的基础上, 各部门要深化报装改革, 进一步提升办电时效。对于低压企业, 不含配套或含简单配套工程的, 当日完成装表接电; 含立杆或入地穿管配套工程的, 原则上当日完成装表接电, 特殊情况执行报备后, 最晚 2 个工作日内完成装表接电。对于专变接入的 10 千伏单电源高压企业, 实行联合(双经理、设备运维人员) 勘查确定方案(接入方案、接火方式),

协同手续当场签订，供电方案3个工作日内答复；验收标准提前告知，验收意见一次答复，竣工验收2个工作日内完成；客户工程实时跟进，配套工程提前接火，验收合格2个工作日内装表送电；报装进度每日通报，报装成效逐户回访，可控环节控制在7个工作日办结。

责任单位：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心、电缆运检中心、调控中心、供电服务指挥中心

时间节点：2021年3月

2.创新配套项目储备

业扩服务前置延伸。优化业扩配套储备机制，贯通政府“工程建设项目审批管理系统”，实时获取投资项目建设批复信息，超前编制初步供电方案与配套工程方案，同步纳入“业扩项目储备库”，实现变“坐等客户上门”为“主动办电”服务新模式。丰富前期咨询内涵。10千伏高压客户仅需提供营业执照，即可获取供电方案咨询答复意见和资产移交客户图纸预审意见，便于客户提前办理行政审批手续和受电工程招标。配套工程预安排。客户经理主动跟踪客户行政审批手续办理进度和整体项目推进情况，实时更新并向内部推送储备信息，根据客户工程进度动态触发业扩项目储备流程，超前启动配套电网工程前期准备工作，并可结合其他配网建设项目同步实施。用电报装无缝衔接。客户用电需求明确后，实现储备项目流程“一键转正式”，并推送相关

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”。

责任部门（单位）：营销部、运检部、发展部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年3月

3.规范供电方案答复

电网资源信息公开。依托省公司专业系统平台，集中维护和管理电网侧、用户侧电网拓扑、资源、资产、图形等信息，实现“数据一个源”、“电网一张图”、“业务一条线”。优化可开放资源评估算法，对内公开可开放电网资源信息，促进电网资源高效利用。对外依客户申请提供相关区域电网可开放容量、电力管廊通道、电网规划等特定信息，保障客户知情权，为供电方案客户在线比选提供条件。

责任部门（单位）：运检部、营销部、调控中心、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年3月

供电方案自动出具线上答复。遵循“先接入、后改造”、“就近接入”的原则，发挥省公司全业务数据中心电网资源汇集作用，400伏以下低压报装取消供电方案答复环节，依托省公司“阳光业扩一站通平台”自动生成供电方案。建立10千伏高压报装数据计算模型，自动分析电网可用资源，直接出具供电方案。纳入电网受限负面清单或无法自动出具供电方案的，可通过省公司“阳

光业扩一站通平台”发起专业联动出具供电方案。确因电网原因受限的，经决策会审议通过后，立即开展电网改造。推行供电方案电子化，客户可在微信公众号、网上国网APP等线上渠道直接获取供电方案，并实现供电方案向用户“线上推送”。

责任部门（单位）：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年6月

4. 优化配套工程管理模式

实行配套工程线上管控。进一步优化配套管理机制，依托省公司开发的业扩配套工程管理模块，开展业扩配套工程全过程线上管理，业扩配套工程按照配网工程管理模式，实行典型设计和标准化物料。10千伏紧急业扩配套项目纳入业扩“项目包”解决，400伏业扩配套工程实行“低压抢修领料”模式纳入年度成本计划，其他业扩配套工程纳入公司年度综合计划解决。紧急业扩配套项目一般是指上年度不可预测、客户提出接电需求，需要配套的同电压等级新建或改建电网项目。配套物资可视化管理。业扩“项目包”物资实行实物定额储备，遵循“效率、效益优先”工作原则，业扩配套工程物资从项目立项至结算支付全流程独立管理，简化流程环节，加快实物流转，实行“按季定额、分级储备、调补结合、调整修正”，实现物资“按需随领”。编制典型设计和标准化物料清单，依托业扩配套工程管理模块，实现全景展示业扩类物资的库存及供货信息，信息包括物资名称、状态、型号、

数量、存储点、生产供货订单进度信息等，信息向相关项目经理、设计人员、施工人员等开放，方便提前获取库存及供货信息，确保设计、施工安排精准高效。推行配套工程契约制。在配套工程建设时限管控的基础上，结合客户意向接电时间，供电公司与客户签订服务契约，商定配套电网工程完成时间、双方责任界面并严格执行，配套工程完成时间不得晚于客户工程完成时间。

配套工程建设时限表

低压		10 千伏					35 千伏			110 千伏		
非小微企业	小微企业	线路 T 接	新、改建架空线路	新、改建环网柜或分支箱	新建开闭所或电缆线路	新建变电站间隔	新、改建变电站间隔	新、改建架空线路	新建电缆线路及其它	新、改建变电站间隔	新、改建架空线路	新建电缆线路及其它
≤3	≤13	≤7	≤20	≤30	≤50	≤60	≤60	≤90	≤120	≤90	≤120	≤180

责任部门（单位）：发展部、营销部、物资部、财务部、配网管理部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021 年 6 月

5.停送电计划分级管理

35 千伏及以上报装接电纳入月停（送）电计划管理，10 千伏报装接电纳入周停（送）电计划管理，不涉及其他客户停电的纳入日停（送）电计划“随到随批”。积极推行不停电作业，扩

大不停电作业范围和比例,具备不停电作业条件的,实行“随报随接”。公司调度部门负责落实10千伏及以上用电项目停(送)电要求,简化计划报批流程,确保客户意向接电时间不拖延。

责任部门(单位):调控中心、运检部、营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点:2021年3月

6.推动内外部高效联动

清理冗余协同事项。按照省公司清理冗余协同事项要求,除确需协同的事项外,其余协同事项全部取消,将所有必要的协同事项纳入线上协同,实现线上自动推送,限时办结。按照“联合办理、一次办结”的原则,推行“客户经理+项目经理”全过程跟踪服务,建立业扩报装快速响应协同机制,满足勘查环节确定接火方式、配套工程先于客户工程完工接火的急速办电需求,实现办电高效快捷。清理规范资料提供。全面梳理用电报装全流程需客户提供的资料,编制全流程资料清单,不得要求客户提供清单以外的任何资料,清单以内通过政企信息共享可获取电子资料的免提报。建立内外部事项代办制度。设置专人为客户开展代办服务,对于高压客户,用电报装涉及的公司内部事项,均由专人全程对接内部各部门,代理客户按时办理;对于只用另行低压居民和小微企业客户,用电报装所涉及的内外部事项,均由专人全程对接内部各部门以及外部单位,代理客户按时办理。实施系统融合贯通。推动各专业系统互联互通、资源数据共享共用,改变

传统业扩流程由不同系统各自发起、独立审核、按需维护、数据异步的线下离散状况，按照信息融合共享、业务流程驱动的工作思路，固化业扩报装各专业工作职责，实现业扩报装业务全过程、全环节、全要素线上流转，以工单驱动各部门各岗位履职尽责、限时办结，助力部门间高效协同，四线业扩业务流、信息流高效流转，大幅特高业扩报装业务效率。

责任部门（单位）：营销部、运检部、调控中心、电缆运检中心、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021 年 12 月

7.压缩行政审批时长

推动网上联合行政审批。在“豫发改运行〔2019〕345号”和“济发改〔2019〕282号”文件基础上，促请政府部门出台政策文件，进一步压缩电力接入工程行政许可时长。一是探索执行10千伏及以下电力接入工程告知承诺制，实行网上“一件事一次办”或政务大厅“一窗受理”，实现申请当日即开工，将高压接入工程行政审批时长压减至1个工作日；二是探索执行低压电力接入工程涉及的占掘路、破绿等行政许可免审批，通过强化事中事后监管，确保城市运行安全，将低压接入工程行政审批时长压减至0个工作日。

责任部门：营销部

时间节点：2021 年 6 月

（三）降低办电成本

1.明确业扩投资界面

投资分界点位于客户接入公共电网的连接点，也是供用电双方的产权分界点。产权分界点电网侧的供电设施由公司投资建设，客户侧的受电设施由客户投资建设，双方的运行维护管理及安全责任范围按照产权归属划分。

对省级及以上园区内的工商业客户（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、低压居民和低压小微企业，公司投资至客户规划红线。除以上三类高压用户外，根据现场评估，符合城乡电网建设与改造规划，能够优先满足公用供用电设施建设的需要、保障土地和空间资源得到有效利用的高压客户项目，可以投资建设至客户规划红线处。小微企业是指客户用电设备容量160千瓦及以下工商业企业，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。小微企业实行低压接入，为服务济源经济社会发展、保证公司经营区内“获得电力”服务再上新台阶，在公用变压器容量允许的情况下，根据现场评估，对于报装容量处于160千瓦边缘的客户，可适当提高低压接入标准，但原则上不得超过原标准（160千瓦）的5%，

根据客户意愿也可高压接入(客户出具自愿高压接入书面材料)。

公司投资建设产权分界点及以上电网侧供电设施,应包括产权分界点的支持物、第一断路器、计费计量装置等。对于客户用电需求较为集中的区域,不再发展专线客户,应由公司投资建设公共电网接入专变客户。公司投资建设的开关站或环网柜具备接地保护时,可不另装设智能型断路器分界开关(即带接地保护跳闸功能的开关)。

责任单位:营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点:2021年3月

2.明确办电零服务费

坚决取缔用户办电各项服务费,并在营业厅、公司官网、“网上国网”APP等线上线下服务渠道对社会公示。核查清理全业务、全流程各环节收费项目,严肃查处各类私设收费项目、违规收费行为。目前办电业务费用仅有按政府规定收取的双电源客户高可靠性供电费。

责任单位:营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点:2021年3月

3.减少客户工程投资

公司产业单位开展临时用电变压器租赁服务,设置多套可供客户选择的租赁套餐,为客户节约一次性设备购置成本。利用“豫

电管家”等线上客户交互功能，在线提供造价咨询服务，指导客户合理确定用电申请容量、科学选择标准化的设备和设施，为客户压减工程造价、降低后续运维成本。

责任单位：营销部、丰源电力公司

时间节点：2021年3月

4.规范产业单位市场行为

公司加强对产业单位承揽用户工程的过程管控，确保产业单位依法合规参与用户工程市场竞争，严格禁止“三指定”行为。产业单位要积极响应市场需求，依法规范投标行为，公平公正公开参与竞争，加强合同签订、变更与履约管理；持续提升服务意识和品牌形象，严格按照客户实际需要设计、施工方案，加大电力工程“四通一标”推广力度，合理确定建设标准和工程造价，按照客户接电需求科学安排工期，加强质量管控，有效压降客户办电成本和接电时间，不断提高客户“获得电力”满意度，助力公司优化电力营商环境。

责任部门：办公室、营销部、丰源电力公司

时间节点：2021年8月

5.推广综合能效服务

深挖营销大数据价值，提供能效账单、用能咨询、电子发票、等增值服务。对大中型企业客户，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，帮助客户优化用能结构、

提升用能效率。对小微企业客户，免费提供设备体验等安全用电服务和节能咨询服务，助力客户清洁高效用能。加大高效节能变压器推广力度，新增变压器须符合国家能效标准要求，主动开展推广服务，鼓励使用高效节能变压器。加快变压器能效提升，开展在网运行变压器全面普查，制定淘汰计划并组织实施，推行绿色采购管理，逐步淘汰不符合国家能效标准要求的变压器。

责任部门：营销部、运检部、营销支持中心

时间节点：2021年10月

（四）提高供电可靠性

1.建设一流智能配电网

健全配网网架，加大配变投入，提高配电网一次网架联络率，持续提升电网转带能力。提高配电自动化覆盖比例，实现故障区域迅速隔离、非故障区域恢复供电。推动供电可靠性数据分析和过程监控体系建设，实现闭环管理，力争城区客户平均停电时间不超过1小时、平均次数时间不超过1次。

责任部门（单位）：运检部

时间节点：2021年12月

2.推广智能抢修模式

准确定位故障点，实时获取停电范围及影响用户清单。准确评估停送电操作及施工时间，提高操作准时到位率，推行限时故障抢修制。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。

责任部门（单位）：运检部

时间节点：2021年12月

3.提升不停电作业能力

全面推广“不停电”作业，开展“旁路作业法”实践与推广，扩大不停电作业范围和比例，加强带电检测技术以及配变等设备带电更换技术应用，逐步拓展至复杂作业和综合不停电作业项目。

责任部门（单位）：运检部

时间节点：2021年12月

（五）健全监督评价机制

1.全面治理线下流转

全面推广“网上国网”APP、微信公众号等线上办电服务，以客户需求直接触发业务流程，从源头减少线下流转。内部推行高、低压手机APP，同步传递现场办电流程信息，从根本上杜绝系统补录的顽疾。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，严格执行考核机制。

责任部门（单位）：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年3月

2.构建全面评价体系

以客户为中心，重构“阳光业扩”评价机制，全面涵盖“获得电力”评价内容。建立透明评价指数，以能否为客户提供准确、完整的业扩信息为评价重点，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评价；建立效率评价指数，以能否按照客户需求及时响应为评价重点，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评价；建立降本评价指数，以能否降低客户接电成本为评价重点，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评价；建立互动评价指数，以能否为客户提供办电全过程服务良好感受为评价重点，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动的满意度评价；建立联动评价指数，以公司发展、运检、建设、营销、物资、调控等部门在用电报装联动质效为评价重点，围绕内部联动事项专业责任划分，构建客户办电全过程内部联动责任分解模型，自动完成时限监督和逐级上报，自动生成考核评价结果；建立客户全环节评价指数，依托“网上国网”APP，突破传统的终端评级模式，为客户提供供电方案答复、装表接电等全环节服务评价功能，精确评价业扩服务质量。

责任部门（单位）：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年6月

3.升级预警督办策略

供电服务指挥中心分别对业务环节、业务总时长、内部联动质效进行人工督办和通报分析；负责报装时效7×24小时监控预警、客户诉求（舆情、投诉、意见等）专业责任划分、月度指标分析评价；负责400伏及以下业扩回访。开展用电报装信息全流程监管，严禁“体外流转”行为，一旦发现，严肃处理。

责任单位：营销部、营销支持中心、大客户供电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年5月

4.实行市场化激励策略

客户自选业务经理。依托历史业扩工单承接量、完成时限、客户满意度、在途工单数量等维度建立客户经理基本信息，并通过营业场所、“网上国网”APP、微信公众号等渠道公示，由客户自主选择客户经理，并对客户经理业务能力和服务质量进行评价。尝试用电报装服务抢单。客户未自主选择客户经理的，由客户经理根据自身办理的在途工单数量、新工单类型和时限要求等因素综合考虑，对用电报装申请工单自主抢单，确保第一时间响应客户报装需求。推行内部市场化激励。打破传统的业扩绩效激励与分配模式，在业扩报装班工资总额不变的前提下，依据业扩工单完成质效、工单数量等，对客户经理按基本薪资+绩效激励建立个人量化薪酬激励体系。

责任单位：党委组织部、营销部、营销支持中心、大客户供

电中心、市区供电中心、郊区供电中心

时间节点：2021年6月

5.强化评价结果应用

发展、运检、建设、营销、物资、调度、配网办等部门依职责分别将用电报装协同事项、具体业务要求纳入本专业对标评价、绩效考核。营销部负责报装工单7×24小时监控预警、月度指标分析评价工作，评价结果作为考核依据，纳入各部门业绩考核。

责任部门（单位）：党委组织部、营销部、发展部、运检部、建设部、物资部、调控中心、配网办、营销支持中心

时间节点：2021年3月

（六）加强政企协同

强化政企协同，全面落实各类惠企利企政策，服务济源经济社会发展，提高企业“获得电力”感。争取政策支持，促请政府出台市政管廊电缆接入费用减免、整治用电秩序、保护电网设施、限制停电的财务遏制措施等支持政策。加强业务联办，推动政企数据共享、线上免证办电，工商信息主动办电、“房产+用电”联合过户、电力接入行政审批告知承诺、与“工程建设项目及审批平台”互联互通等举措落地实施。服务重点项目，加强与大项目办沟通协同，采取主动走访汇报、促请政府定期函告工程项目、打通平台信息接口等多种方式提前获取重点项目信息，提前开展

项目储备，做好供电保障，进一步优化我市电力营商环境。

责任部门（单位）：营销部、发展部、运检部、建设部、物资部、调控中心、配网办、营销支持中心

时间节点：2021年12月

四、工作要求

（一）狠抓责任落实

公司主要负责人为用电报装管理和改革第一责任人，各专业要按照“一事一主体、一主体一责任人”原则，分专业明确部门及班组责任人，全面承接“减少办电资料、压减办电环节、提高办电效率、降低办电成本、提高供电可靠性、公开办电信息、健全评价机制”业扩线上服务新模式。

（二）树立红线意识

严守用电报装“十个不准”。充分发挥供电服务指挥中心作用，做好全过程监督管控，对于增收办电资料、增加客户办电成本、超出办电时限、提高办电门槛、私设审批环节、吃拿卡要、推诿拖延等行为，按照公司“零容忍”要求，考核到责任部门、责任班组、责任人。

（三）加大宣传力度

持续开展营商环境宣传，有效促进公司互联网办电渠道普及和客户办电服务感知提升。通过公司供电营业厅、微信公众号、短视频APP、宣传手提袋等传播渠道，发布公司宣传视频、宣传软文等信息，广泛宣传优化电力营商环境办电服务新举措、办电

渠道等，吸引客户关注使用公司微信公众号及“网上国网”APP。

（四）强化督导考核

建立常态督察管控机制，重点开展事前防范、过程监督。供电服务指挥中心负责畅通线上线下核查渠道，查摆制约业扩质效的突出问题，制定改进措施并落地实施，及时开展工作成效评估。营销部负责对执行打折扣、弄虚作假等问题进行“通报考核、约谈告诫”，对各部门、各专业行之有效的经验做法，推广并应用创新成果，推动办电服务能力持续提升。

业扩新装、增容申请材料及服务时限

新装业务类型	客户类型	业务申请资料		竣工检验资料	政府要求提交资料	业务办理流程	办理时限
		资料要求	说明				
低压新装	小微企业	<p>小微企业是指客户用电设备容量 160 千瓦及以下工商业企业，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。</p> <p>(1) 主体证明 (2) 产权证明</p>	<p>1. 身份证明：包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证（绿卡），或其它有效身份证明文书（原件及复印件）。</p> <p>2. 主体证明：包括营业执照、组织机构代码证、宗教活动场所登记证、社会团体法人登记证书、军队或武警出具的办理用电业务的证明（复印件）。</p> <p>3. 产权证明：包括产权证、国有土地使用证、集体土地使用证、购房合同、法律文书、产权合法证明（复印件）；农村地区低压办电可提供村委会及以上出具的产权证明（原件）。</p>	/	/	用电申请→装表接电	全流程不超过 15 个工作日
	低压居民	<p>(1) 身份证明 (2) 产权证明</p>		用电申请→装表接电	不超过 2 个工作日		
	低压非居民	<p>(1) 主体证明 (2) 产权证明</p>		用电申请→客户外部工程实施→装表接电	不超过 5 个工作日		

高压新装	10千伏及以上			1.竣工图纸、电气设备出厂合格证书、电气设备交接试验记录。 2.设计、施工、试验单位资质证书复印件。	1. 高危及重要客户、高耗能客户 ：政府职能部门有关本项目立项的批复、核准、备案文件。 2. 高危及重要客户 ：①非电性质安全措施相关资料；②应急电源（包括自备发电机组）相关资料；③保安负荷、双电源、双回路的必要性及具体设备和明细。 3. 煤矿客户需增加 ：安全生产许可证。 4. 非煤矿山客户需增加 ：①安全生产许可证；②政府主管部门批准文件。 （在竣工检验前收取复印件）	用电申请→供电方案答复→客户外部工程实施→装表接电	不超过 16 个工作日 说明 ：对于重要或者特殊负荷（高次谐波、冲击性负荷、波动负荷、非对称性负荷等）、新建住宅小区的客户，设计审查和中间检查分别增加 3 个、2 个工作日。
充换电设施	低压充换电设施	居民个人低压充电设施： (1) 身份证明 (2) 产权证明	1. 身份证明 ：包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证（绿卡），或其它有效身份证明文书等（原件及复印件）。 2. 产权证明 ：物业或相关管理机构出具同意安装充电设施的证明材料（原件）。	/	若当地政府有其他规定的按政府文件要求执行。	用电申请→客户外部工程实施→装表接电	不超过 5 个工作日
	高压充换电设施	非居民充电设施： (1) 主体证明 (2) 产权证明	1 主体证明 ：包括营业执照、组织机构代码证、宗教活动场所登记证、社会团体法人登记证书、军队或武警出具的办理用电业务的证明（复印件）。 2. 产权证明 ：固定车位产权证明（产权单位许可证明复印件）或产权方出具同意安装使用充电设施的证明材料（原件）。	1.竣工图纸、电气设备出厂合格证书、电气设备交接试验记录。 2.设计、施工、试验单位资质证书复印件。		用电申请→供电方案答复→装表接电	不超过 16 个工作日

5G 基站	低压接入			/	/	用电申请→客户外部工程实施 →装表接电	不超过 5 个工作日
	高压接入	(1) 主体证明 (2) 报装地址列表	1. 主体证明: 5G 建设运营商营业执照 (复印件)。 2. 报装地址列表: 需加盖 5G 建设运营商公章 (原件)。	1. 竣工图纸、电气设备出厂合格证书、电气设备交接试验记录。 2. 设计、施工、试验单位资质证书复印件。	/	用电申请→供电方案答复→客户外部工程实施→装表接电	不超过 16 个工作日
农田机井用电	低压接入	1. 机井归个人所有: (1) 身份证明 (2) 产权证明 2. 机井产权归部分村民集体所有或村委会所有: (1) 主体证明 (2) 产权证明	1 身份证明: 包括居民身份证、临时身份证、户口本, 或其它有效身份证明文书 (原件及复印件)。 2. 主体证明: 产权归部分村民集体所有的需提供全部产权人联名签字加盖村委会公章的授权委托书; 产权归村委会所有的需提供加盖村委会公章的授权委托书 (原件)。 3. 产权证明: 县级及以上水利部门出具的机井合法合规性审查意见 (含明确的机井坐标) 原件。	/	/	用电申请→客户外部工程实施 →装表接电	不超过 5 个工作日
分布式电源	220 伏、380 伏分布式电源	1. 自然人提供 (1) 身份证明 (2) 产权证明 2. 非自然人提供 (1) 主体证明 (2) 产权证明	1. 身份证明: 包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证 (绿卡), 或其它有效身份证明文书 (原件及复印件)。 2. 主体证明: 包括营业执照、组织机构代码证、宗教活动场所登记证、社会团体法人登记证书、军队或武警出具的办理用电业务的证明 (复印件)。 3. 产权证明: 包括产权证、国有土	自然人: 主要设备型式试验报告 非自然人: 1. 接入工程初步设计报告、图纸及说明书、 2. 主要设备型式试验报告 3. 单位工程调试、验收、设备电气试验报告或记录	1. 低压非自然人、高压客户提供项目的核准或备案文件。(在竣工检验前收取复印件) 2. 对于住宅小区居民使用公共区域建设分布式电源, 需提供物业、业主委员会或居民委员会的同意建设证明。 3. 若委托第三方管理, 需提供项目管理方资料 (工商营业执照、与客户签署的合作	并网申请→接入系统方案答复 →工程设计及实施→调试并网	低压单并网点并网服务不超过 8 个工作日; 其他类型业务不超过 14 个工作日。

	10千伏、35千伏分布式电源	(1) 主体证明 (2) 产权证明	地使用证、集体土地使用证、购房合同、法律文书、产权合法证明(复印件);农村地区自然人分布式电源可提供村委会及以上出具的产权证明(原件)。	1.接入工程初步设计报告、图纸及说明书、 2.主要设备型式试验报告 3.单位工程调试、验收、设备电气试验报告或记录 4.继电保护整定、通信联调报告或记录	协议复印件)。 说明: 1.主要设备型式试验报告: 低压包括逆变、断路器等涉网的电气设备;高压包括变电、断路器等涉网的电气设备。 2.光伏电池、逆变器等设备,需取得国家授权的有资质的检测机构检测报告。	并网申请→接入系统方案答复→工程设计及实施→调试并网	不超过19个工作日
--	----------------	----------------------	--	---	--	----------------------------	-----------

1. 如您委托代理人办理,请另外提供以下材料:

- 授权委托书或单位介绍信(原件)
- 经办人有效身份证明(复印件)

2. 影响电能质量的客户,需提供《主要电气设备清单》。

3. 除需按国家规定对双(多)电源客户征收高可靠性供电费外,无需缴纳其他业务费用。

4. 通过政府官网可查实的设计、施工、试验单位资质、身份证、营业执照、组织机构代码,客户无需提供资料。

5. 根据政策变化,我们将适时调整办电相关收资、流程、环节、时限等,请您及时关注,其他未尽事宜,另行告知。

业务变更申请材料及服务时限

序号	业务名称	办理时限/工作日		资料要求		说明
				受理环节查验	办结或现场勘查收资	
1	减容、减容恢复	普通客户	6	主体证明（加盖单位公章的复印件）	/	见备注。
		重要客户	12			
2	暂停、暂停恢复	2		主体证明（加盖单位公章的复印件）	/	
3	移表业务	4		身份证明（复印件）	/	居民有效身份证明复印件姓名需与用电户名一致。
4	居民暂拆、复装	4		身份证明（复印件）	/	
5	非居民暂拆、复装	4		业务申请表	/	业务申请表加盖公章，公章需与用电户名一致。
6	更名	居民更名	1	客户有效身份证明（原件）	产权证明（复印件）或其它证明文书	暂无法提供新户产权证明（复印件）或其它证明文书的可执行容缺办理，新、老户主签署“承诺书”后办理。 1. 用电户主体证明指新户营业执照（副本）原件及复印件；新户组织机构代码证（副本）原件及复印件。 2. 产权证明（复印件）或其它证明文书，若系统内存在且在有效期内时不必提供。 3. 用电户名称变更，需提供工商变更登记或者户籍证明。
		非居民更名	2	用电户主体证明（原件）	用电户名称变更证明资料	
7	过户	居民过户	3	房屋产权所有人有效身份证明（原件）	产权证明（复印件）或其它证明文书	见备注。

业务变更申请材料及服务时限

序号	业务名称	办理时限/工作日		资料要求		说明
				受理环节查验	办结或现场勘查收资	
		非居民过户	6	客户用电主体证明（原件）	产权证明（复印件）或其它证明文书	1. 客户用电主体证明指原户主和新户主的法人代表有效身份证明、经加盖单位公章的新户主营业执照（或组织机构代码证，宗教活动场所登记证，社会团体法人登记证书，军队、武警出具的办理用电业务的证明）。 2. 原户主用电户主体证明无需提供。 3. “一证受理”并签署“承诺书”后，正式受理过户申请，其他资料在结算电费时收取。
8	销户	居民销户	/	客户有效身份证明（原件）	/	见备注。
		非居民销户	/	客户用电主体证明（原件）	/	1. 客户用电主体证明指法人身份证原件、营业执照原件。 2. 批量销户需提供：拆迁许可证或政府相关拆迁证明；拆迁清单（含每户户号、表号、户名、地址）。
9	改类业务-基本电价计费方式变更	不需换表	2	客户用电主体证明（加盖单位公章的复印件）	/	客户用电主体证明指以下任一种：法人代表有效身份证明原件（经办人办理时无需提供）、经加盖单位公章的营业执照（或组织机构代码证，宗教活动场所登记证，社会团体法人登记证书，军队、武警出具的办理用电业务的证明）。
		需要换表	5			
10	改类业务-调需量值	2		客户用电主体证明（加盖单位公章的复印件）	/	
11	改类业务-居民峰谷	不需换表	2	客户有效身份证明（原件）	/	见备注。

业务变更申请材料及服务时限

序号	业务名称	办理时限/工作日		资料要求		说明
				受理环节查验	办结或现场勘查收资	
		需要换表	5			

1. 如您委托代理人办理，请另外提供以下材料：

■ 授权委托书或单位介绍信（原件）

■ 经办人有效身份证明（复印件）

2. **身份证明：**包括居民身份证、临时身份证、户口本、军官证或士兵证、台胞证、港澳通行证、外国护照、外国永久居留证（绿卡），或其它有效身份证明文书（原件及复印件）。

3. **主体证明：**包括营业执照、组织机构代码证、宗教活动场所登记证、社会团体法人登记证书、军队或武警出具的办理用电业务的证明（复印件）。

3. **产权证明：**包括产权证、国有土地使用证、集体土地使用证、购房合同、法律文书、产权合法证明（复印件）；农村地区低压办电可提供村委会及以上出具的产权证明（原件）。

高压普通客户竣工检验阳光作业卡

一、竣工检验资料查验					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程竣工检验资料查验	资质	1	设计、施工、试验单位的资质证明	设计资质、承装(试、修)资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	2	工程竣工图	需提供涉网设备工程竣工图纸，并加盖竣工章	
	客户侧涉网设备交接试验报告	3	继电保护资料	需提供加盖计算单位专用章的继电保护定值单，且继电保护装置整定调试记录结论合格	
		4	涉网设备接地装置测试记录	接地电阻测试记录结论合格	
		5	高压电缆试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试结论合格，电缆相序正确	
		6	电流互感器、电压互感器试验报告	电流互感器试验需包含：交流耐压、变流比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绕组伏安特性、绝缘电阻等结论合格； 电压互感器需包含：交流耐压、变压比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绝缘电阻等结论合格	
		7	高压断路器、隔离开关、负荷开关及高压熔断器试验报告	高压断路器：绝缘电阻测试、每相导电回路电阻测试、交流耐压试验、测量断路器的分合闸时间及同期性、测量合闸时弹跳时间、测量分合闸线圈及合闸接触器线圈的绝缘电阻和直流电阻、断路器操动机构的试验结论合格（SF6断路器需增加气体含水量试验结论、密封性试验结论、气体密度继电器、压力表、压力动作阀检查结论）； 隔离开关、负荷开关及高压熔断器：测量绝缘电阻、测量高压限流熔丝管熔丝的直流电阻、测量负荷开关导电回路的电阻、交流耐压试验、检查操动机构的最低动作电压、操动机构的试验结论合格	
		8	母线试验报告	绝缘电阻测试、交流耐压试验结论合格	
		9	受电变压器试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试、绕组直流电阻测试、变压比测定、变压器极性或接线组别、有载调压切换装置检查结论合格	
		10	避雷器	绝缘电阻测试、直流泄漏电流测试结论合格	
		其他	11	涉网设备出厂合格证书	提供涉网设备出厂合格证书（或出厂试验报告）
二、竣工检验现场查验					
工作项	工作分类	序号	查验项目	有关要求	备注

客户工程 竣工检验 现场查验	运行准备	12	设备命名	设备系统命名与现场一致（调度直调设备）	
	高压电缆	13	电缆终端头及电缆接头	电缆共用通道敷设存在接头时，接头宜采用防爆盒进行隔离；电缆在终端头及接头附近宜留有备用长度	
		14	命名标识牌	电缆的命名标识需有电缆的型号、长度、标注起止点；电缆终端头及电缆接头处应装设命名标识牌	
		15	电缆接地	电缆终端头处，电缆铠装、金属屏蔽层应用接地线分别引出，并应接地良好，接地电阻值以试验报告为准，核验电缆引线支架固定牢固可靠	
	架空线路	16	电杆、导线及附属设施	电杆、导线及附属设施与竣工图纸一致	
	开关柜	17	断路器、隔离开关、负荷开关	分合状态及操作机构正常	
		18	互感器	铭牌参数与竣工图纸一致	
		19	电容器	只数容量与竣工图纸一致	
		20	避雷器	安装与竣工图纸一致	
		21	电源闭锁装置	机械闭锁、电气闭锁应动作准确、可靠	
	变压器	22	铭牌参数	铭牌参数与竣工图纸一致	
	继电保护	23	继电保护定值设定	继电保护定值单与现场输入一致	
设备调试	24	一、二次设备调试	现场设备操作功能与竣工图纸一致		

备注：

1. 对于低压客户，不得设置设计审查、中间检查和竣工检验环节。对于高压普通客户一律取消设计审查和中间检查，仅保留竣工检验环节，且查验范围只限于涉网的客户设备（涉网设备是指受电变压器及以上至产权分界点的客户设备）。
2. 不得要求客户对配电室所有设备出具试验报告或出具一体化试验报告。
3. 竣工检验办理时限为3个工作日。

重要（特殊负荷）客户设计审查、中间检查及

竣工检验阳光作业卡

一、设计审查					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程 设计文件 审查	资质	1	设计资质证明	设计资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	2	设计说明书	核验客户受电侧涉网设备设计说明符合设计规范（用电负荷组成、性质及保安负荷）、影响电能质量的设备负荷清单及治理方案、涉网电气设备清单、允许中断供电时间、用电功率因数计算及无功补偿方式，设计与供电方案一致	
		3	一次系统图	计量装置、接线方式、涉网设备的相关参数满足国家标准、规范要求，且与供电方案一致	
		4	平面布置图	涉网设备平面布置满足国家标准、规范要求	
		5	隐蔽工程图	接地网布置、涉网设备基础设计满足国家标准、规范要求	
		6	配电网络布置图	配电网络布置应满足国家标准、规范要求	
		7	自备电源	自备电源配置及切换方式满足国家标准、规范要求	本条仅重要客户提供
		8	非电性质保安措施	设计图纸说明中应有非电性质保安措施相关内容	本条仅重要客户提供
二、中间检查					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程 中间 检查	隐蔽工程	9	接地装置	现场接地装置安装与设计图纸一致	

三、竣工检验资料查验

工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程竣工检验资料查验	资质	10	施工、试验单位的资质证明	承装(试、修)资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	11	工程竣工图	需提供涉网设备工程竣工图纸，并加盖竣工章	
	客户侧涉网设备交接试验报告	12	继电保护资料	需提供加盖计算单位专用章的继电保护定值单，且继电保护装置整定调试记录结论合格	
		13	涉网设备接地装置测试记录	接地电阻测试记录结论合格	
		14	高压电缆试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试结论合格，电缆相序正确	
		15	电流互感器、电压互感器试验报告	电流互感器试验需包含：交流耐压、变流比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绕组伏安特性、绝缘电阻结论合格； 电压互感器需包含：交流耐压、变压比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绝缘电阻等数据合格	
		16	高压断路器、隔离开关、负荷开关及高压熔断器试验报告	高压断路器：绝缘电阻测试、每相导电回路电阻测试、交流耐压试验、测量断路器的分合闸时间及同期性、测量合闸时弹跳时间、测量分合闸线圈及合闸接触器线圈的绝缘电阻和直流电阻、断路器操动机构的试验结论合格（SF6断路器需增加气体含水量试验结论、密封性试验结论、气体密度继电器、压力表、压力动作阀检查结论）； 隔离开关、负荷开关及高压熔断器：测量绝缘电阻、测量高压限流熔丝管熔丝的直流电阻、测量负荷开关导电回路的电阻、交流耐压试验、检查操动机构的最低动作电压、操动机构的试验结论合格	
		17	母线试验报告	绝缘电阻测试、交流耐压试验结论合格	
		18	受电变压器试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试、绕组直流电阻测试、变压比测定、变压器极性或接线组别、有载调压切换装置检查结论合格	
		19	避雷器试验报告	绝缘电阻测试、直流泄漏电流测试结论合格	
	其他	20	涉网设备出厂合格证书	提供涉网设备出厂合格证书（或出厂试验报告）	
特殊负荷	21	电能质量治理资料	电能质量治理装置出厂合格证书（或出厂试验报告）	本条仅适用于特殊负荷	

	电源配置	22	备用电源、保安电源、自备应急电源资料	根据重要客户等级或负荷分类，提供提供保安电源、自备应急电源装置出厂合格证书（或出厂试验报告）	本条仅适用于重要客户
四、竣工检验现场查验					
工作项	工作分类	序号	查验项目	有关要求	备注
客户工程竣工检验现场查验	运行准备	23	设备命名	设备系统命名与现场一致（调度直调设备）	
	高压电缆	24	电缆终端头及电缆接头	电缆共用通道敷设存在接头时，接头宜采用防爆盒进行隔离；电缆在终端头及接头附近宜留有备用长度	
		25	命名标识牌	电缆的命名标识需有电缆的型号、长度、标注起止点；电缆终端头及电缆接头处应装设命名标识牌	
		26	电缆接地	电缆终端头处，电缆铠装、金属屏蔽层应用接地线分别引出，并应接地良好，接地电阻值以试验报告为准，核验电缆引线支架固定牢固可靠	
	架空线路	27	电杆、导线及附属设施	电杆、导线及附属设施与设计图纸、竣工图纸一致	
	开关柜	28	断路器、隔离开关、负荷开关	分合状态及操作机构正常	
		29	互感器	铭牌参数与设计图纸、竣工图纸一致	
		30	电容器	只数容量与设计图纸、竣工图纸一致	
		31	避雷器	安装与设计图纸、竣工图纸一致	
		32	电源闭锁装置	机械闭锁、电气闭锁应动作准确、可靠	
	变压器	33	铭牌参数	铭牌参数与设计图纸、竣工图纸一致	
	继电保护	34	继电保护定值设定	继电保护定值单与现场输入一致	
	电源配置	35	备用电源、保安电源、自备应急电源	电源配置与设计图纸、竣工图纸一致、反送电闭锁装置工作正常	本条仅适用于重要客户
	特殊负荷	36	电能质量治理装置	电能质量治理装置与设计图纸、竣工图纸一致	本条仅适用于特殊负荷
设备调试	37	一、二次设备调试	现场设备操作功能与设计图纸、竣工图纸一致，应急电源响应时间满足设计要求		

备注:

1. 本表查验范围为客户涉网设备及保安电源，涉网设备指客户受电变压器及以上至公共电网连接点之间的所有电力设施。
2. 不得要求客户对配电室所有设备出具试验报告或出具一体化试验报告。
3. 设计图纸和竣工图纸不一致时，需提供设计变更佐证。
4. 设计审查、中间检查、竣工检验办理时限分别为 3、2、3 个工作日。

资产移交客户设计审查、中间检查及竣工检验阳光作业卡

一、设计审查					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程设计文件审查	资质	1	设计资质证明	设计资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	2	设计说明书	客户移交设备设计说明符合设计规范，且与供电方案一致（配置系数、开关站、配电室、环网单元、电缆分接箱、配电变压器、低压设备、消防装置满足豫建〔2016〕33号要求）	
		3	一次系统图	计量装置、接线方式、移交设备的相关参数满足国家标准、规范要求	
		4	平面布置图及断面图	移交设备、电缆管沟、电缆竖井平面布置、断面满足国家标准、规范要求	
		5	隐蔽工程图	接地网布置设计满足国家标准、规范要求	
		6	配电网络布置图	高、低压电缆参数、路径满足国家标准、规范要求，低压电缆供电半径满足电压质量要求	
		7	照明布置图	开关站、配电室照明装置满足国家标准、规范要求	
二、中间检查					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程中间检查	土建验收	8	前期勘察	开关站、配电室的层高、设备运输通道、防汛满足国家标准、规范要求	
		9	电缆管沟	按设计图纸施工	
		10	设备基础	按设计图纸施工	
		11	消防装置	按设计图纸施工	
		12	隐蔽工程	隐蔽工程按设计图纸施工（提供影像、图片资料）	
三、竣工检验资料查验					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程竣工检验资料查验	资质	13	施工、试验单位的资质证明	承装(试、修)资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	14	工程竣工图	需提供移交设备工程竣工图纸，并加盖竣工章	
	移交设备交接试验报告	15	继电保护资料	需提供加盖计算单位专用章的继电保护定值单，且继电保护装置整定调试记录结论合格	
		16	移交设备接地装置测试记录	接地电阻测试记录结论合格	
		17	高压电缆试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试结论合格，电缆相序正确	
		18	电流互感器、电压互感器试验报告	电流互感器试验需包含：交流耐压、变流比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绕组伏安特性、绝缘电阻结论合格； 电压互感器需包含：交流耐压、变压比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绝缘电阻等数据合格	
		19	高压断路器、隔离开关、负荷开关及高压熔断器试验报告	高压断路器：绝缘电阻测试、每相导电回路电阻测试、交流耐压试验、测量断路器的分合闸时间及同期性、测量合闸时弹跳时间、测量分合闸线圈及合闸接触器线圈的绝缘电阻和直流电阻、断路器操动机构的试验结论合格（SF6断路器需增加气体含水量试验结论、密封性试验结论、气体密度继电器、压力表、压力动作阀检查结论）； 隔离开关、负荷开关及高压熔断器：测量绝缘电阻、测量高压限流熔丝管熔丝的直流电阻、测量负荷开关导电回路的电阻、交流耐压试验、检查操动机构的最低动作电压、操动机构的试验结论合格	
		20	母线试验报告	绝缘电阻测试、交流耐压试验结论合格	
	其他	21	受电变压器试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试、绕组直流电阻测试、变压比测定、变压器极性或接线组别、有载调压切换装置检查结论合格	
		22	避雷器试验报告	绝缘电阻测试、直流泄漏电流测试结论合格	
23		移交设备台账及出厂合格证书	提供移交设备台账及出厂合格证书（或出厂试验报告）		
24		资产移交申请书	移交方提供资产移交申请书		
25		房屋、通道无偿使用	移交方和接收方签订的房屋、通道无偿使用协议		

一、设计审查					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程设计文件审查	资质	1	设计资质证明	设计资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	2	设计说明书	客户移交设备设计说明符合设计规范，且与供电方案一致（配置系数、开关站、配电室、环网单元、电缆分接箱、配电变压器、低压设备、消防装置满足豫建〔2016〕33号要求）	
		3	一次系统图	计量装置、接线方式、移交设备的相关参数满足国家标准、规范要求	
		4	平面布置图及断面图	移交设备、电缆管沟、电缆竖井平面布置、断面满足国家标准、规范要求	
		5	隐蔽工程图	接地网布置设计满足国家标准、规范要求	
		6	配电网络布置图	高、低压电缆参数、路径满足国家标准、规范要求，低压电缆供电半径满足电压质量要求	
		7	照明布置图	开关站、配电室照明装置满足国家标准、规范要求	
二、中间检查					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程中间检查	土建验收	8	前期勘察	开关站、配电室的层高、设备运输通道、防汛满足国家标准、规范要求	
		9	电缆管沟	按设计图纸施工	
		10	设备基础	按设计图纸施工	
		11	消防装置	按设计图纸施工	
		12	隐蔽工程	隐蔽工程按设计图纸施工（提供影像、图片资料）	
三、竣工检验资料查验					
工作项	工作分类	序号	提交内容	有关要求	备注
客户工程竣工检验资料查验	资质	13	施工、试验单位的资质证明	承装(试、修)资质在有效期内且与电压等级对应	
	图纸	14	工程竣工图	需提供移交设备工程竣工图纸，并加盖竣工章	
	移交设备交接试验报告	15	继电保护资料	需提供加盖计算单位专用章的继电保护定值单，且继电保护装置整定调试记录结论合格	
		16	移交设备接地装置测试记录	接地电阻测试记录结论合格	
		17	高压电缆试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试结论合格，电缆相序正确	
		18	电流互感器、电压互感器试验报告	电流互感器试验需包含：交流耐压、变流比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绕组伏安特性、绝缘电阻结论合格； 电压互感器需包含：交流耐压、变压比、绕组直流电阻、绕组组别和极性、绝缘电阻等数据合格	
		19	高压断路器、隔离开关、负荷开关及高压熔断器试验报告	高压断路器：绝缘电阻测试、每相导电回路电阻测试、交流耐压试验、测量断路器的分合闸时间及同期性、测量合闸时弹跳时间、测量分合闸线圈及合闸接触器线圈的绝缘电阻和直流电阻、断路器操动机构的试验结论合格（SF6断路器需增加气体含水量试验结论、密封性试验结论、气体密度继电器、压力表、压力动作阀检查结论）； 隔离开关、负荷开关及高压熔断器：测量绝缘电阻、测量高压限流熔丝管熔丝的直流电阻、测量负荷开关导电回路的电阻、交流耐压试验、检查操动机构的最低动作电压、操动机构的试验结论合格	
		20	母线试验报告	绝缘电阻测试、交流耐压试验结论合格	
	其他	21	受电变压器试验报告	绝缘电阻测试、耐压试验、泄漏电流测试、绕组直流电阻测试、变压比测定、变压器极性或接线组别、有载调压切换装置检查结论合格	
		22	避雷器试验报告	绝缘电阻测试、直流泄漏电流测试结论合格	
23		移交设备台账及出厂合格证书	提供移交设备台账及出厂合格证书（或出厂试验报告）		
24		资产移交申请书	移交方提供资产移交申请书		
25		房屋、通道无偿使用协议	移交方和接收方完成协议签署		
26		资产移交协议	移交方和接收方完成协议签署		

四、竣工检验现场查验					
工作项	工作分类	序号	查验项目	有关要求	备注
客户工程竣工检验现场查验	运行准备	27	规章制度	具备安全运行规程等规章制度	
		28	模拟图板	与设计图纸、竣工图纸和现场情况保持一致	
		29	设备命名	设备系统命名与现场一致（调度直调设备）	
		30	防小动物措施	防鼠挡板要求不少于 40 公分高、电缆管道孔洞封堵	
		31	安全工器具和设备备品备件	配备满足国家标准、规范，并在试验合格期范围内	
		32	消防设施	消防设施及火灾报警装置满足国家标准、规范要求	
		33	通风及防潮设施	通风设施需加装防护网	
		34	照明设施	开关站、配电室具备应急照明装置	
	高、低压电缆	35	电缆沟	与设计图纸、竣工图纸一致，满足国家标准、规范要求	
		36	电缆井	与设计图纸、竣工图纸一致，满足国家标准、规范要求	
		37	敷设	与设计图纸、竣工图纸一致，满足国家标准、规范要求	
		38	电缆终端头及电缆接头	电缆共用通道敷设在接头时，接头宜采用防爆盒进行隔离；电缆在终端头及接头附近宜留有备用长度	
		39	命名标识牌	电缆的命名标识需有电缆的型号、长度、标注起止点；电缆终端头及电缆接头处应设置命名标识牌	
		40	电缆接地	电缆终端头处，电缆铠装、金属屏蔽层应用接地线分别引出，并应接地良好，接地电阻值以试验报告为准，核验电缆引线支架固定牢固可靠	
	架空线路	41	电杆、导线及附属设施	电杆、导线及附属设施与设计图纸、竣工图纸一致	
	开关柜	42	断路器、隔离开关、负荷开关	分合状态及操作机构正常	
		43	互感器	铭牌参数与设计图纸、竣工图纸一致	
		44	电容器	只数容量是否与设计图纸、竣工图纸一致	
		45	避雷器	安装与设计图纸、竣工图纸一致	
		46	电源闭锁装置	机械闭锁、电气闭锁应动作准确、可靠	
操作电源	47	直流、交流电源	与设计图纸、竣工图纸一致，工作正常		
变压器	48	安装质量	外观检查，满足国家标准、规范要求		
	49	铭牌参数	铭牌参数与设计图纸、竣工图纸一致		
低压电缆分接箱	50	分接箱及母排安装	安装与设计图纸、竣工图纸一致		
继电保护	51	继电保护定值设定	继电保护定值单与现场输入一致		
计量装置	52	计量装置安装	与设计图纸、竣工图纸一致，具备采集数据要求，满足国家标准、规范要求		
配电自动化	53	配电自动化装置	安装与设计图纸、竣工图纸一致，并调试合格		
设备调试	54	一、二次设备调试	现场设备操作功能与设计图纸、竣工图纸一致		

备注：

1. 本表查验范围为客户移交供电企业的所有设备设施及土建部分。
2. 设计图纸和竣工图纸不一致时，需提供设计变更佐证。
3. 设计审查、中间检查、竣工检验办理时限分别为 3、2、3 个工作日。

国家电网有限公司供电服务“十项承诺”

第一条 电力供应安全可靠。城市电网平均供电可靠达到99.9%，居民客户端平均电压合格率达到98%，农村电网平均供电可靠率达到99.8%，居民客户端平均电压合格率达到97.5%，特殊边远地区电网平均供电可靠率和居民客户端平均电压合格率符合国家有关监管要求。

第二条 停电限电及时告知。供电设施计划检修停电，提前通知用户或进行公告。临时检修停电，提前通知重要用户。故障停电，及时发布信息。当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错避峰、停限电。

第三条 快速抢修及时复电。提供24小时电力故障报修服务，供电抢修人员的平均时间一般为：城区范围45分钟，农村地区90分钟，特殊边远2小时。到达现场后恢复供电平均时间一般为：城区范围3小时，农村地区4小时。

第四条 价费政策公开透明。严格执行价格主管部门制定的电价和收费政策，及时在供电营业场所、网上国网app（微信公众号）“95598”网站等渠道公开电价、收费标准和服务流程。

第五条 渠道服务丰富便捷。通过供电营业场所、“95598”电话（网站）、网上国网app（微信公众号）等渠道，提供咨询、办电、交费、报修、节能、电动汽车、新能源并网等服务，实现

线上一网通办、线下一站式服务。

第六条 获得电力快捷高效。低压客户平均接电时间：居民客户 5 个工作日，非居民客户 15 个工作日。高压客户供电方案答复时限：单电源供电 15 个工作日，双电源供电 30 个工作日。高压客户装表接电期限：受电工程检验合格并办结相关手续后 5 个工作日。

第七条 电表异常快速响应。受理客户计费电能表校验申请后，5 个工作日内出具检测结果。客户提出电表数据异常后，5 个工作日内内容核实并答复。

第八条 电费服务温馨便利。通过短信、线上渠道信息推送等方式，告知客户电费发生及余额变化情况，提醒客户及时交费；通过邮箱订阅、线上渠道下载等方式，为客户提供电子发票、电子账单，推进客户电费交纳“一次都不跑”

第九条 服务投诉快速处理。“95598”电话（网站）、网上国网 app（微信公众号）等渠道受理客户投诉后，24 小时内联系客户，5 个工作日内内容处理意见。

第十条 保底服务尽职履责。公开公平地向售电主体及其用户提供报装、计量、抄表、结算、维修等各类供电服务，并按约定履行保底供应商义务。

国家电网有限公司员工服务“十个不准”

第一条 不准违规停电、无故拖延检修抢修和延迟送电。

第二条 不准违反政府部门批准的收费项目和标准向客户收费。

第三条 不准无故拒绝或拖延客户用电申请、增加办理条件和环节

第四条 不准为客户工程制定设计、施工、供货单位。

第五条 不准擅自变更客户用电信息、对外泄露客户个人信息及商业秘密

第六条 不准漠视客户合理用电诉求、推诿搪塞怠慢客户。

第七条 不准阻塞客户投诉举报渠道。

第八条 不准营业窗口擅自离岗或者做与工作无关的事

第九条 不准接受客户吃请和收受客户礼品、礼金、有价证券

第十条 不准利用岗位与工作便利侵害客户利益、为个人及亲友谋取不正当利益。

国网济源供电公司

设备停（送）电管理实施意见

一、停电计划编制原则

（一）本细则适用于济源电网调度管辖设备的停（送）电计划管理。

（二）年度、月度、周、日计划均由调控中心负责，周、日计划的编制以月度计划为依据。

（三）设备因预试、定检、检修、维护、改造、基建、新建（含新用户接入）等工作需要停、送电，均应纳入停（送）电计划统筹管理。

（四）设备停（送）电计划应按照“下级服从上级、局部服从整体”的原则，综合考虑设备运行工况、运行方式限制、重要客户用电需求等因素，坚持一停多用。

（五）合理编制停（送）电计划，主、配网计划协同。原则上 35 千伏及以上同一设备一年计划停电不超过 1 次，10 千伏配网工作一年计划停电不超过 2 次（两次计划停电时间间隔不低于 6 个月）。

（六）停（送）电计划的编制要确保科学性和工期的合理性。电网设备停电安排分为最佳停电窗口期、备选停电窗口期和封网期三类；封网期除必须的设备缺陷处理等配合停电工作外，不安

排其他停电工作。

二、停（送）电计划编制要求

（一）设备管理部门、建设部、配网办应综合考虑全年新、改、扩建工程，编制年度检修计划并上报运维部，运维部统筹后报调控中心，由调控中心全面统筹安排公司年度设备停电计划。

（二）运维部、设备管理部门、营销部、建设部等相关部门应于每月 12 日前报送月度停（送）电计划，35 千伏及以上报装接电纳入月停电计划管理。由调控中心组织相关部门进行讨论，并于 17 日前下发月度计划。

（三）设备管理部门、营销部、建设部等相关部门应于每周三 12 点前将下周停电计划报送调控中心，10 千伏报装接电纳入周停（送）电计划管理。由调控中心以月度计划为依据，组织相关部门进行讨论，并于周四下午 15 点前下发周设备停电计划。

（四）10 千伏配网停电计划应明确计划停送电时间、停电范围、工作内容等，设备管理部门应按照工作量严格核定检修工期。申报计划停送电时间原则上即为调度批准计划停送电时间，计划时间应包括设备停、送电操作时间及设备检修时间。

（五）未纳入月、周停（送）电计划的设备有临时停电需求时，相关部门至少提前 2 个工作日完成临时停电审批手续，并送至调控中心。

（六）上级输变电设备停电需要配网设备停电的，即使配网设备无工作，也应列入停电计划，由设备管理部门提供停电范围

信息。

(七)造成设备异动的配网停(送)电计划,随周停(送)电计划申报设备一次接线图、现场勘查记录、设备参数等。

三、停(送)电计划申报时间、执行与变更

(一)停(送)电计划申报时间。停(送)电计划由设备管理部门在规定时间内通过 OMS 系统进行申报,过期不受理。

1.月度计划申报:每月 12 日前申报次月停、送电计划;

2.周计划申报:每周三 12:00 前申报下周停、送电计划;

3.日计划申报期限:按周计划安排,提前三天申报日计划。

4.临时停(送)电计划申报期限:未纳入月、周停电计划的设备有临时停电需求时,相关部门至少提前 2 个工作日完成临时停电审批手续,并送至调控中心。计划申报部门要采取措施,最大限度降低临时停电次数,月度临时停电率不超过本部门申报月度计划的 8%。

(二)停(送)电计划执行与变更。1.月度计划应刚性执行,不得随意变更,如确需变更的,应提前 3 个工作日完成变更手续。

2.因客户、天气等原因未按计划实施的工作,需重新履行停电计划报批手续。

3.运维部、建设部、营销部、配网办等部门应跟踪、督促物资、施工进展等情况,确保停电计划按期执行及按时完工。

4.重大检修、施工必须有施工方案,在报月度计划及周计划时应同时报送施工方案,在安排日计划 3 天前未将经批准的施工

方案报送调控中心的，不予安排日计划。

5.施工单位应严格按照调度计划批准的停电范围、工作内容、停电工期执行，不得擅自更改。如有变更，需提前与调控中心联系。

6.设备管理部门应对所管辖设备的停电的必要性、停电次数、停电时间负责，原则上 35 千伏及以上同一设备一年计划停电不超过 1 次，10 千伏配网一年计划停电不超过 2 次（两次计划停电时间间隔不低于 6 个月）。

7.停电设备涉及用户停电，专线用户由营销部负责告知，城区用户由配电运检室负责告知，郊区用户由营销部综合室负责告知。

8.专线用户、双电源用户停电计划，应由营销部报送周、日计划。

9.未纳入月、周停电计划的设备有临时停电需求时，相关部门至少提前 3 个工作日完成临时停电审批手续，并送至调控中心。

10.已开工的设备停电工作因故不能按期完工的，原则上应终止工作，恢复送电，如确实无法恢复送电，应在工期未过半前办理延期手续。

四、停（送）电服务标准

（一）因计划停电工作延期、未按期执行等原因造成的用户投诉，原则上执行谁申报谁负责。

(二) 供电设施计划检修停电，应提前 8 天通知用户或进行公告。临时检修停电，提前 24 小时通知重要用户。故障停电，接到通知后及时发布信息。

(三) 当电力供应不足，不能保证连续供电时，严格按照政府批准的有序用电方案实施错避峰、停限电。