

一、公开内容

各单位应当按照相关规定及时公开相关信息，践行“阳光业扩”服务。

（一）办理用电业务的程序及时限。各类客户办理新装、增容用电业务的工作流程、办理时限、办理环节、申请资料以及办理业务中涉及的审核查验事项的范围、明细和依据等。

（二）高可靠性供电费收费依据和标准。

（三）供电服务承诺以及投诉电话，12398 能源监管热线和 12345 市长热线电话。

（四）受电工程有关信息。供电企业执行的规范用户受电工程市场行为的有关政策文件，全国建筑市场监管公共服务平台与信用能源电力监管平台等官方查询认证网站。

（五）可开放容量有关信息。包括本地区配电网接入能力和容量受限情况，相关情况按季度更新。

（六）《供电企业信息公开实施办法》规定的其他需要公开的信息。

二、公开形式

信息公开通过营业厅、公开栏、电子显示屏、便民资料手册、业务告知书或服务指南、企业公众号、网格化服务平台、手机 APP、门户网站等多种便于公众知晓的方式公开，并根据政策调整情况进行更新。各单位负责通过网格化宣传、服务信息推送等渠道和

方式引导客户获悉公开的相关信息。

三、工作要求

(一)各单位要通过营业厅、手机APP、网格化服务平台、企业公众号等线上线下渠道，公开业扩报装服务流程，工作规范，收费项目、标准及依据等内容；营业厅便民服务区设置互联网电脑或平板，方便客户查询设计、施工、试验单位资质，业务办理流程，以及注意事项等信息。主动接受客户及社会监督，提供业务办理实时进度查询，主动推送业务环节和办理时间等“业务进度”资讯，支持客户对每个环节服务情况进行在线评价。

(二)严格执行“三不指定”服务原则，落实国家规范电力客户工程市场的相关规定，按照统一标准和规范提供办电服务，严禁以任何形式向客户指定设计、施工和设备材料供应单位，不得向客户提供任何带有指向性的意见和信息，对有意向了解市场主体情况的客户，引导客户通过全国建筑市场监管公共服务与信用能源电力监管等官方认证的平台查询，切实保障客户的知情权和自主选择权。

(三)全面公开受电工程典型设计和典型造价方案，为客户免费提供受电工程典型设计方案和工程造价咨询服务，打破工程技术壁垒，帮助客户优化设备选型，提高设备的通用性和互换性，合理降低工程成本和后续运维成本。典型设计和典型造价方案同步在营业厅、网格化平台、公众号、门户网站进行公示，并

无偿向客户提供。



2022年4月1日

内蒙古电力(集团)有限责任公司鄂尔多斯供电分公司

2022年4月1日印发
