

电力”服务水平行动方案》，并经公司优化用电营商环境大会暨一季度客户服务委员会审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。



鄂尔多斯供电公司打造全国营商环境优秀城市 持续提升“获得电力”服务水平行动方案

2019年以来，公司全面落实党中央、国务院、内蒙古自治区党委政府、鄂尔多斯市委市政府、内蒙古电力（集团）有限责任公司优化营商环境各项决策部署，对标国内先进理念和做法，全力提升“获得电力”服务水平，“获得电力”指标连续三年排名自治区营商环境评价第一。营商环境“没有最好，只有更好”，为全面落实《优化营商环境条例》《国家发展改革委国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）、《内蒙古自治区人民政府关于印发自治区以更优营商环境服务市场主体行动方案的通知（3.0方案）》（内政发〔2022〕4号）、《鄂尔多斯建设全国营商环境优秀城市行动方案（500条）》等要求，进一步对标上海、佛山等国内“获得电力”标杆城市，打造全国用电营商环境优秀城市，着力提升客户电力获得感和满意度，特制定此行动方案。具体内容如下：

一、总体思路

深入贯彻落实党中央、国务院、内蒙古自治区党委政府、鄂尔多斯市委市政府、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，坚持以客户为中心，以客户电力获得感和满意度提升为目标，对标国内最高标准、最好水平，持续优化用电营商环境。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“惠民生、促发展、助双碳”。在现有改革成果的基础上，提出“提升服务民生能力，打造服务新体系；提升服务产业能力，凝聚发展新优势；提升服务双碳能力，构建能源新格局；实现办电环节最优，办电时间最优，办电成本最优，供电品质最优，客户体验最优”的“三新五优”改革举措，着力将鄂尔多斯市建设成为全国用电营商环境优秀城市。

二、工作目标

（一）办电环节最优

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；高压客户（10 千伏，下同）办电环节保持“申请受理”“方案答复”“竣工送电”3 个环节。

（二）办电时间最优

“三零”低压客户平均接电时间压减至 5 个工作日，其中无外线工程的不超过 3 个工作日，未实行“三零”服务的低压非居民客户用电报装业务各环节办理时间压减至 5 个工作日。

高压客户平均接电时间压减至 30 个工作日以内，力争 2023 年底前压减至 17 个工作日，其中办理用电报装业务各环节合计时间压减至 10 个工作日以内。

（三）办电成本最优

报装容量 160 千瓦及以下客户采用低压接入，电力公司投资延伸至低压计量表计、表箱及电源侧供电线路，用户用电报装“零投资”。按照集团公司投资原则，将高压电力外线工程投资延伸至

用户规划红线范围。

（四）供电品质最优

城镇配网可转供电率达到 90%以上，2022 年中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 1 个、4 个、8 个、15 个小时以内。

（五）客户体验最优

大力推广蒙速办 APP、蒙电 e 家 APP、网上营业厅等线上服务渠道，线上办电率达到 95%以上。推动政务数据共享，完善线上服务模式，实现“蒙速办·四办”服务，客户常办业务全过程线上“刷脸办电”。推行企业开办、建筑许可和不动产登记等政务服务与用电业务联办。持续完善服务机制、提升服务能力，百万客户投诉量不超过 18 次，保持内蒙古电力（集团）有限责任公司最优水平。

三、工作任务

坚持问题导向、需求导向、目标导向、结果导向，以市场评价为第一评价、以企业感受为第一感受，对标上海、佛山等国内“获得电力”优异城市，从“惠民生、促发展、助双碳”提出如下 30 条服务举措：

（一）提升服务民生能力，打造服务新体系

1. 低压用电全程网办。持续推广用电报装线上办理，实行“业务线上申请、合同线上签订、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”的全流程“指尖办”。拓展互联网渠道业务应用场景，

针对居民等中小客户，进一步丰富电费交费渠道，推广电子发票、停电信息主动通知、抢修进度实时反馈等特色服务，实现客户用电“一次都不跑”。（完成时限：2022年底。牵头部门：营销服务部；配合部门：生产技术部、数字化部；支撑单位：客户服务中心）

2. 提升客户服务数字化水平。推动营销系统与全区一体化政务服务平台和蒙速办APP全面对接，建立客户聚合、业务融通、数据共享的网上服务平台，用电申请环节推行电子证照互信共享，在线调用获取身份证、房产证、营业执照等办电资料，无须提供实体证照，实现居民客户“刷脸办电”，低压客户“零证办电”。推动供电营业厅转型升级，加快传统柜台办理模式转变为“场景化体验、自助式办理。”（完成时限：2022年底。牵头部门：营销服务部；配合部门：数字化部；支撑单位：客户服务中心）

3. 全力服务乡村振兴。对于符合政策要求的农牧区小手工、养殖、农畜产品加工等中小型产业的农业生产设施动力电客户、电机井客户，以及满足乡村振兴所需广播发射台客户，全部纳入“零投资”范围。积极推动政府出台全市清洁取暖发展规划和行动计划，开通报装服务“绿色通道”，配合实施整旗、整镇、整村推进，全力保障客户冬季清洁供暖服务需求。（完成时限：2022年底。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司）

4. 提速低压业扩办电时限。推广典型设计应用，利用移动作

业终端，实行勘察设计一体化作业。现场勘察过程中实时调用电网可接入容量，辅助供电方案编制，实现“方案线上推送、设计线上委托、物料线上申请”，减少现场往返和方案审批等待时间，提升办电效率。（完成时限：2022年9月。牵头部门：营销服务部；配合部门：生产技术部、数字化部、物资管理部；支撑单位：客户服务中心）

5. 保障工程物资供应。推行标准物料和年度框架招标，实现业扩配套工程物资品类框架入围全覆盖，在招标阶段明确多种储备方式，持续完善“定额储备、分级存放、随时领用”的现代物资供应体系，压缩物资领用时限。（完成时限：2022年6月。牵头部门：物资管理部；配合部门：生产技术部；支撑单位：物资供应处）

6. 完善低压外线行政审批机制。针对低压电力接入工程规划、占（掘）路、绿化迁移许可等行政审批事项，推动审批部门制定免审批备案表、承诺书，推动免审批工作标准化、规范化，并将免审批管理事项纳入线上审批系统，推动办电全过程提速。（完成时限：2022年9月。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

7. 提升客户满意度。以强化网格经理技能和服务意识、完善网格经理“计件制”薪酬管理、畅通客户需求传递和处理渠道为着力点，深化网格化服务模式，进一步提升客户服务水平。网格

经理“一口对外”，全面对接低压客户用电诉求，通过主动服务，降需求密度，提服务“三率”（及时率、办结率、满意率）。实施“一站式”电管家服务，实现发票、供电方案、供用电合同等实物单据的免费寄送。（完成时限：2022年6月。牵头部门：营销服务部；配合部门：人力资源部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

8. 强化公共服务事项联动。推广不动产登记与供电、供水、供气等开（过）户“集中办”服务。与供水、供气企业对接，建设电、水、气服务平台，通过“多多评码上生活”平台向居民提供多费合交、多单合一的交费服务。融入鄂尔多斯市普惠金融融资服务平台建设，将水、电、气交费情况、欠费情况信息统一汇集，完善金融服务支撑体系。（完成时限：2022年6月。牵头部门：营销服务部；配合部门：数字化部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

9. 提供特殊群体关爱服务。针对客户需求，丰富电力服务窗口便民设施设置，设立便民专席，对特殊人群提供优先服务；对行动不便的特殊人员开展“一对一”上门服务。（完成时限：2022年6月。牵头部门：营销服务部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

10. 建设坚强配电网。在城区范围内深化应用“网格化”规划理念，系统梳理配网线路现状，不断提升城市配网互带能力和自动化水平，全力推动康巴什核心区供电可靠性提升示范项目建设。

加大资金投入，着力解决农村牧区设备过载、低电压等问题，实现供电质量、供电可靠性稳步提升。（完成时限：持续推进。牵头部门：计划发展部；配合部门：生产技术部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司）

11. 提升供电可靠性。建立以可靠性为中心的生产管理模式，开展电网自愈技术建设，推行停电故障处理全过程自动控制，按照“先复电后抢修”的原则，能转则转，能联则联，能带不停，持续提升快速复电能力。完善电网设备“主人制”，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，形成配电网管理档案，及时采取相应措施，做到“一隐患一处理”“一故障一处理”“一问题一处理”，推动电网运行故障“早发现、早预防、早整改”，提升电网运维水平。科学合理制定停电计划，按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”原则，持续推广不停电作业为主的配网检修策略，扩大不停电作业应用范围，加大不停电作业装备配置，增加不停电作业比例。协助客户加强设备运维管理，提升应急处置能力，开展隐患排查治理，制定反事故预案，加强设备状态监测、隐患诊断预防、故障溯源评估，做到检查、告知、备案、服务“四到位”。（完成时限：持续推进。牵头部门：生产技术部；配合部门：计划发展部、营销服务部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司、配电带电作业处、大用户管理中心）

12. 提供 24 小时不间断急抢修服务。实行急抢修人员 24 小

时值班制度，针对突发情况进行紧急抢修，第一时间处置各类故障，优化故障处理机制，实行内转外不转，一次性处理完毕。（完成时限：持续推进。牵头部门：生产技术部；配合部门：营销服务部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

13. 主动接受社会监督。将 12398 能源监管热线和 95598 供电服务热线同步、同对象公布到位，保障客户知情权。建立政府“12345”热线诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办理、满意度测评等要求，健全对市场主体和人民群众诉求高效办理的接诉即办工作机制。完善互联网舆情处置机制，积极应对网络负面事件。高质量完成国家、自治区营商环境评价及督导检查通报问题整改工作。（完成时限：持续推进。牵头部门：营销服务部；配合部门：生产技术部、党委宣传部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

14. 提升用电信息透明度。第一时间公布电价调整政策，推动转供电终端用户改为直供电，强化多部门协同，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，持续清理规范转供电环节收费。针对转供电环节违规加价和截留降低电价政策红利等问题，推广“转供电费码”查询功能，协助政府执法部门加大执法检查 and 宣传力度，将政策红利传递至终端客户。推动政府完善超量计量管理机制，提升计量精益化管理水平，确保电量精准计量。（完成时限：持续推进。牵头部门：营销服务部；支撑单位：各供电分公司、电能计量中心）

15. 推动高标准住宅建设。落实全区统一的住宅小区和商业用房供电设施设计标准，推动供电设施与房屋建设同步设计、施工、验收和投运。试点“临电+永电”办电模式，针对新建住宅小区、基建供电、水利农田、市政建设等非永久性用电，确认现场后续仍需提供永久性电源的工程项目，在制定临时电源供电方案时，按照正式电源制定供电方案，并结合不同阶段用电需求，一次性建设分批投运，同步提供“三零三省”服务。持续支持老旧小区供电设施改造，提升客户电力“获得感”和满意度。（完成时限：持续推进。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司）

（二）提升服务产业能力，凝聚发展新优势

16. 提前对接客户用电需求。建立全市用电需求提前共享机制，对接政府投资项目审批平台，在赋码阶段将立项项目信息推送至办电系统，通过政务数据共享交换平台，实现开办企业、规划许可和施工许可信息有效共享，电力公司提前获取，主动对接用电需求，建立项目储备库，提前编制供电方案，适度超前布局电网配套工程，推动企业用电“即来即接”。（完成时限：2022年9月。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

17. 全力支持重点产业链发展。积极服务煤炭、煤化工、新能源、装备制造、新材料、数字经济、节能环保、生物医药等产业发展。深化政企联动机制，重大项目在招商引资时，由电力公司

会同政府提前落实配套电力工程选址选线工作，推动政府在项目主体工程土地出让前同步完成配套电力工程相关规划调整工作。积极开展负荷调研工作，创建全市重大项目列表并持续跟进，提供全过程的用电解决方案。在重点开发区、工业园区范围内，增加变电站布点，强化电网建设。根据开发区和工业园区各类型产业结构特点，充分论证不同负荷特性下的供电需求，适时安排电网投资。（完成时限：2022年9月。牵头部门：计划发展部；配合部门：生产技术部、营销服务部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

18. 深化高压外线行政改革。全力对接自然资源、交通、路政、绿化、公安等审批部门，推动高压客户电力外线工程行政审批实行告知承诺制，明确审批条件、技术要求和材料清单，各供电分公司全程代办行政审批手续，通过外线联审平台同时提交告知承诺书和相关申请材料，各审批部门线上确认、线上批复，整体行政审批时间压减至2天。（完成时限：2022年9月。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

19. 强化“业扩全过程一张图”管理。10千伏业扩配套实行“客户经理+项目经理”双经理负责制，进行全过程限时管控；35千伏及以上业扩报装由电力公司组织研究制定接入方案，结合客户用电需求，制定业扩配套工程里程碑，推行“服务专员+专业团队”的“1+N”集成服务，持续优化电网项目立项及批复流程，合

理压缩工程建设周期；服务团队对内统筹协调跨专业工作，对外固化各方对接、协商机制，为客户提供优质服务。完善电力全流程监管，依托业扩全流程应用模块，动态调度、催办、监督各环节办理进度。开展全业务回访，回访结果纳入组织绩效考核，实行全流程闭环管理。（完成时限：持续开展。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心、营销稽管中心）

20. 推动电网高质量建设。将电网发展规划纳入城市发展规划统筹考虑，动态开展电网风险评估，建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。加大电网建设投资力度，推动电网建设高质量发展，打造安全、可靠、绿色、高效、智能的现代化电网。（完成时限：持续推进。牵头部门：计划发展部；配合部门：生产技术部、工程建设部；支撑单位：各供电分公司）

21. 推动标准化受电工程建设。优化用户接入流程，主动公示本地区可开放容量、可用间隔等电网资源信息，合理制定供电方案，实行客户就近接入；加强技术指导和咨询服务，引导客户优先采用典型设计和标准设备，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。制定业扩报装标准化作业验收卡，实行跨专业联合验收、一次告知，进一步提升客户办电效率。（完成时限：持续推进。牵头部门：营销服务部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

22. 推动管网资源共享。加强与地方政府沟通，促请地方政府统筹市政综合管廊建设，与市住建局、自然资源局建立管网资源共享协调机制，成立管网资源共享协调推进小组，在市政道路新建、改建、扩建时，合理布局、提前预留电力管廊资源；统筹区域用电需求，推动政府与电力公司共建电缆管廊、共享通道资源，减少客户办电成本。（完成时限：2022 年底。牵头部门：计划发展部；配合部门：营销服务部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

23. 提供高压客户临时用电租赁服务。针对基建工地、市政建设等非永久性用电，通过供电设施以租代购的方式为客户提供临时用电解决方案，客户可自主选择符合资质的电力工程承包商，签订变压器等电气设备租赁合同，享受出租方提供的全过程保姆式服务，客户无须自行组织图纸设计、设备采购、施工安装等一系列建设事项，进一步压缩办电时限、降低用电成本。（完成时限：2022 年底。牵头部门：营销服务部；配合部门：生产技术部）

24. 推动数字经济发展。贯彻落实国家“十四五”规划《纲要》“新基建”目标任务，全力支撑自治区信息基础设施建设，全力支持数字能源、数字生态、数字政府“三位一体”数字产业基地建设，对于符合政策要求的增量 5G 基站，配置专属客户经理，全部纳入“零投资”范围，支持存量 5G 基站转供电改直供电，对于产权清晰、改造条件较好的 5G 转供电基站，优先采用公变接入方式纳入改造计划。（完成时限：持续开展。牵头部门：营销服务部；

配合部门：生产技术部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

25. 提升电力交易和代理购电服务能力。主动服务政企客户、售电公司、发电企业等各类市场主体，积极落实电力现货交易、分时电价政策，优化市场化交易服务，正确解读市场交易规则，引导客户持续、健康参加电力交易市场，逐渐扩大用户侧中长期曲线化交易范围，降低偏差考核用电成本。遵守市场交易规则，公平、公正、公开参与市场，提升代理购电业务服务能力，确保程序规范、业务高效、信息公开。（完成时限：持续开展。牵头部门：营销服务部；支撑单位：各供电分公司、大用户管理中心）

（三）提升服务双碳能力，构建能源新格局

26. 全力服务充换电基础设施建设。深入贯彻国家新能源汽车产业发展规划，落实自治区加快充换电基础设施建设举措，对于符合国家相关规定的电动汽车充电桩设施、居民区充电桩客户，投资建设供配电设施至客户红线，开通电能替代服务“绿色通道”，为客户提供优质高效服务。（完成时限：持续开展。牵头部门：营销服务部；配合部门：生产技术部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心）

27. 全力服务新能源发展和绿色用能。助力自治区“碳达峰、碳中和”战略目标实现，积极促进清洁能源消纳，对符合国家规定的分布式发电项目，接入公用电网工程以及由接网引起的公用电网改造工程，由电力公司投资建设。规范新能源、分布式能源、

新型储能、微电网和增量配电网等项目接入电网及电网互联服务。优化接网基本流程和内部机制，持续落实可研初设一体化、主网基建工程 EPC 总承包模式等创新举措，设置专职客户经理，在接网申请受理、方案答复、接入并网等各环节提供一站式服务，提高接网服务效率。（完成时限：持续开展。牵头部门：计划发展部；配合部门：营销服务部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、调度管理处、客户服务中心）

28. 大力推进现代能源经济发展。全力支持鄂尔多斯市实施新型电力系统建设“十大工程”，积极配合能源主管部门开展地区综合能源规划及光伏、风电新能源专题研究；建立政企协作机制，结合新能源接入和汇集送出需求，同步修订电网发展规划，完善网架结构，全面助力新能源发展。充分考虑分布式新能源、电采暖、电动汽车接入等问题，不断加大主配网投资改造力度，持续增强电网供电能力，进一步提升负荷接带水平，助力源网荷储深度协调发展。（完成时限：持续开展。牵头部门：计划发展部；配合部门：营销服务部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、调度管理处、客户服务中心）

29. 推动绿氢示范项目建设。主动融入“风光氢车储”示范基地建设，通过新能源加电解水制氢一体化建设模式，促进新能源电力向绿色氢能转化，为新能源消纳探索新方向，打造鄂尔多斯能源发展新格局。（完成时限：持续开展。牵头部门：计划发展部；配合部门：营销服务部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、

调度管理处、客户服务中心)

30. 构建以新能源为主体的新型电力市场服务体系。围绕电力供应拓展增值业务，加强综合能源服务能力，发挥能源数据资源优势为客户提供综合能源供应、能效改进、市场化售电等增值服务，挖掘大中型企业客户在降低用能成本、提高能源综合利用效率等方面服务需求，提供定制化、多元化的服务套餐。对小微企业客户，免费提供设备体检等安全用电服务和节能咨询服务，助力客户清洁高效用能。(完成时限：持续开展。牵头部门：营销服务部；配合部门：计划发展部、生产技术部；支撑单位：各供电分公司、客户服务中心)

四、工作要求

为推动“三新五优”改革新举措落地，实现企业内部协同更高效、管理更规范，持续提升客户电力获得感和满意度，明确如下工作要求。

(一) 健全机制，强化领导

完善以公司主要领导为组长的优化用电营商环境领导小组，领导各单位、各部门有序提升“获得电力”水平。增设便利度改革推进组、政策信息公开组、供电可靠性保障组、工程管理组和物资保障组五个工作小组，通过深入对标先进，持续推动服务升级。

(二) 统一思想，高度重视

公司各部门、各单位要将优化用电营商环境作为当前重点工

作，全面动员部署，以更高的政治站位、更强的责任担当、更实的工作举措、更好的长效机制，进一步统一思想认识、推动政策落地。

（三）主动对接，争取支持

积极对接政府“一网通办”和“联审平台”，实现涉电行政审批无缝对接，高效畅通。全力争取集团公司政策支持，持续优化工程前期审批流程，加速工程建设速度。推动集团公司加快信息系统升级，实现服务全过程、全环节、全要素线上流转。持续迭代升级“蒙电e家”手机APP等线上服务渠道功能，不断增强线上服务能力。

（四）责任落实，工作到位

各有关部门要按照本方案的总体要求，坚持高标准、高质量、高要求，制定本部门实施方案和里程碑计划，明确重点举措、责任人和时间表，明确责任目标，强化责任落实。各供电公司、相关单位要坚决贯彻公司工作部署，上下对口压实责任、细化任务，确保各项举措执行到位。

（五）完善考核，强化监督

常态开展跟踪评价，将优化用电营商环境工作质量作为各部门、各单位绩效考核重点，不断激发全公司持续提升用电营商环境工作动力。整治在贯彻落实优化用电营商环境工作中做选择搞变通打折扣、轻视忽视、应付对付、延后滞后等形式主义、官僚主义突出问题和吃拿卡要等腐败问题，严肃查处违纪违法行为，

确保政令畅通、落实到位。

（六）强化宣传，打造品牌

充分利用公司网站、手机 APP、微信公众号、微博等线上渠道，及供电营业厅等线下渠道，常态化开展“三零三省”政策、典型案例及成效等宣传活动，扩大“获得电力”品牌社会知晓度和影响力。