

国家电网出台 全面提升“获得电力”服务水平九项举措

1. 办电更省时：2020 年底，居民、低压小微企业办电分别在 5 个和 25 个工作日内送电。2022 年底前，低压小微企业办电 15 个工作日内完成送电，大幅压缩高压企业办电时间。

2. 办电更省心：推行低压企业供用电合同电子化，推广高压企业预约上门服务，提供办电、查询等“一站式”服务。通过流程“串改并”，取消设计审查、中间检查等，将高、低压办电环节由平均 8 个、6 个，精简至 4 个、3 个环节以内。

3. 办电更省钱：为居民和低压小微企业办电提供零上门、零审批、零投资“三零”服务，2022 年底前实现城乡全覆盖。提供最优供电方案，满足企业就近接入电网。

4. 服务更便捷：推动政企协同办电信息共享，全面推广线上办电，实行“业务线上申请、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升企业办电服务体验。

5. 服务更透明：通过营业厅、手机 APP、95598 网站等线上线下渠道，公开电费电价、服务流程、作业标准、承诺时限等信息，提供配电网接入能力和容量情况查询服务。

6. 服务更温馨：主动为企业群众提供咨询解答服务，提供从技术咨询到装表接电“一条龙”服务。提供电子账单、电子发票服务。

7. 用电更可靠：科学合理制定停电计划，推广“不停电”作业，减少计划停电时间和次数。推行“网格化”抢修服务，提高故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。

8. 用电更经济：向客户提供能效账单和节能咨询服务，指导客户实施电能替代、节能改造，实现降本增效。

9. 用电更安全：加强安全用电宣传，指导客户排查整改隐患，配合制定事故应急预案，开展事故应急演练，做到检查、告知、备案、服务“四到位”。