

南方电网海南电网公司发布客户服务十项举措

优化电力营商环境 共建美好新海南



夕阳下的变电站。符祥斌 摄



为打造与海南自由贸易试验区(港)建设相适应的现代供电服务体系,南方电网海南电网公司以提升“获得电力”指标为核心,落实办电“简单、快捷、透明、免费”要求,制定“四减少三优化三提升”十项客户服务举措。

一、“四减少”措施

(一)减少办电流程环节

1.高压客户业扩报装压缩至3个环节

之前:用电申请-供电方案答复-设计审查-中间检查-竣工检验-装表接电 (6个环节)
现在:用电申请-供电方案答复-竣工检验和装表接电(3个环节)

2.低压业扩报装压缩至2个环节

之前:用电申请-现场勘查-装表接电(3个环节)
现在:用电申请-现场勘查和装表接电(2个环节)

(二)减少办电资料数量

高压业扩报装全过程客户需提供资料由26项精简为16项
其中,免去中间检查环节所需资料4项,竣工检验环节所需资料减少6项

(三)减少客户办电时长

1.10kV高压单电源用户用电报装平均80天内从快完成

其中,无电缆管沟建设的10kV 高压单电源客户用电报装平均60 天内完成

低压非居民客户用电报装11天内从快完成

其中,无业扩配套工程的低压非居民用电报装,在现场具备装表条件情况下,现场勘查同步装表

2.同步启动省市重点项目业扩服务工作

及时获取省市重点项目用电需求信息,建立业扩项目意向信息库,同步启动业扩配套等服务工作
实现办电时间再节省,保障项目的启动、落地、投产顺利实施

(四)减少客户接电成本

1.扩大用电工程投资界面延伸范围

一是35 千伏及以上高压业扩工程投资界面延伸至客户红线

二是工业园区、开发园区、产业园区和增量配电网试点等重点区域的
10 千伏高压业扩永久用电工程投资界面全口径延伸至客户红线(含住宅小区)

三是报装容量达到3000 千伏安及以上的10 千伏工业、商业客户永久用电业扩工程投资界面延伸至客户红线

四是10 千伏电压等级电动汽车充电基础设施、港口岸电业扩工程投资界面延伸至客户红线

五是项目投资额为1 亿元人民币及以上的大型工业客户执行《海南省人民政府办公厅关于印发海南省大型工业
项目供电到厂界优惠政策实施细则的通知》(琼府办〔2006〕101 号)

2.降低企业用电成本

一是深化电力体制改革,持续推动电力市场直接交易,逐步形成市场定价的新电力交易格局
二是严格执行国家与当地政府电价政策,降低工商业电价



95598 客服中心紧张繁忙的工作景象。林天余 摄



电力工人在30米高的输电线上更换绝缘子。

本版图片除署名外均由海南电网提供

二、“三优化”措施

(五)优化信息公开方式

1.实现客户办电全过程透明

实行业扩电子回执,向客户推送办电所在环节、时限要求和对应责任人、监督人,实现客户办电过程信息的透明化

2.多形式公开办电信息与标准

利用营业厅、互联网服务平台等信息渠道,实现区域供电能力和客户受电工程关键流程节点等信息的全程公开和一站式查询

(六)优化客户服务渠道

1.实现服务渠道多样化

将办电业务纳入政府“椰城市民云”等APP,进一步扩宽互联网平台和社会第三方服务渠道

2.实现客户随时随地线上办电

加快互联网服务平台功能优化升级,实现业扩新装、变更、缴费、故障报修等全业务随时随地线上办电

(七)优化客户服务模式

1.对重点项目以及园区客户全天候服务

针对省市重点项目以及园区高压客户,建立专属客户经理+专业工程师服务团队,形成多维度、全天候、多专业组合服务模式

2.实现常规业务居民业扩报装“一次都不跑”、高压客户和小微企业业扩报装“最多跑一次”

完善服务系统功能,优化办电服务方式,推行“远程服务+移动终端”作业模式,进一步减轻业务办理人员负担,减少与客户交互环节,提供便捷的办电服务体验



应急电源车随时保障供电。



电力工人带电作业。刘昌 摄

三、“三提升”措施

(八)提升电力可靠供应

以建设世界一流电网企业为目标,2020 年建成一批智能电网综合示范项目,供电可靠性显著提升,达到全国中上游水平;2025 年全面建成智能电网综合示范省,供电可靠性达到国内一流水平;2030 年建成世界一流电网企业,高质量满足海南自由贸易试验区(港)建设对营商环境的要求

(九)提升清洁能源接纳

助力分布式能源全量上网。

加快智能电网建设,逐步建设分层、分级的分布式能源信息监视体系,提升新能源预测覆盖率及准确率,助力风电、光伏、小水电等分布式能源全量上网

(十)提升能源增值服务

1.提供能效诊断分析

开发利用电网大数据平台,为客户提供能效诊断分析,助力企业节能降耗增效

2.市场化手段挖掘节能效益

推广合同能源管理,通过市场化手段挖掘节能效益,进一步降低企业用电成本

3.让电动汽车畅行全省

推进充电桩建设,让电动汽车畅行全省



扫码关注“南方电网95598”微信服务号,享受更多电力便捷服务

本版策划/邵良