

国网安阳供电公司 “获得电力”水平办电环节、时间、成本、供电可靠性对外 15 项服务承诺

为全面落实国务院《优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境条例》、《安阳市优化营商环境条例》，对标国内一流电力服务水平，进一步简化办电流程、压减办电时间、降低办电成本、提高供电可靠性，安阳供电公司制定 15 项对外服务承诺条款，印发国网安阳供电公司《“获得电力”水平办电环节、时间、成本、供电可靠性对外服务承诺》安供电营销〔2021〕217 号，旨在推动电力营商环境再优化，全力提高“获得电力”服务水平。



附件：《“获得电力”水平办电环节、时间、成本、供电可靠性对外服务承诺》

附件：

“获得电力” 水平

办电环节、时间、成本、供电可靠性对外服务承诺

第一条 “零证预约办电”。客户拨打安阳电力 24 小时服务电话 8612345，即可“零证预约办电”，客户经理上门服务、现场收资。

第二条 “零证办电”。经政企信息共享可获取得电子资料，由供电企业直接查询，客户主体证明、产权证明免提供，零证办理。

第三条 精简办电资料。在供电营业窗口申请办电的用户，执行免填单申请制。客户基础办电资料仅需提供用电主体证明或产权证明 1 项，即可申请办电。如“主体证明地址和用电地址一致”后，实施“一证办结”极简模式。重要用户办电申请资料增加 1 项，即政府批复文件。

第四条 低压居民和低压小微企业办电环节不超过 2 个，即“用户申请、装表接电”；通过工商信息推送“主动办电”的，办电环节 1 个，即“装表送电”。

第五条 高压客户办电环节不超过 3 个，即“用电申请、答复供电方案、装表接电”通过工商信息推送“主动办电”的，办电环节 2 个，即“答复供电方案、装表接电”。

第六条 低压居民办电实行 24 小时接电制。

第七条 低压非居民（非小微企业）办电时限不超过 3 个工作日。

第八条 低压小微企业办电全流程时限不超过 7 个工作日。其中低压连线长不超过 150 米，办电全流程时限不超过 5 个工作日。

第九条 高压办电时限不超过 12 个工作日（不含客户内部工程时间）。

第十条 重要客户办电时限不超过 16 个工作日（不含客户内部工程时间）。

第十一条 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、小微企业（以国家市场监管总局发布的小微企业名单为准），公司投资至客户规划红线。对于防范重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚项目以及属于民生保供的中大型企业用电，能够优先满足公用供电设施建设的需要，优先投资建设至客户规划红线。

第十二条 办电零成本。符合低压接准条件的，“零投资”服务范围不得缩小，必须覆盖整个供电范围。除客户意愿外（客户出具自愿高压接入证明），接电容量 200 千瓦及以下小微企业实施低压接入模式。

第十三条 零星报装低压居民客户，公司投资建设表箱及以上供电设施，表箱原则上就近安装在客户外墙上。

第十四条 办电全程“零服务费”。（除双电源用户收取发改委规定的高可靠性费外）。

第十五条 打造配网“高可靠性线路”。在城市核心区域内逐步实现试点线路取消计划检修停电，减少客户停电时间，避免客户重复停电，打造配网“高可靠性线路”。