**用户“获得电力”优质服务工作实施方案**

根据国家能源局关于《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》（国能发监管﹝2018﹞41号）精神，结合本公司工作实际情况，制定如下工作方案：

一、工作目标

坚决贯彻落实《压缩用电报装实施方案》（国能监管﹝2017﹞110号）精神和要求，进一步简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本。确保各类高、低压用户“获得电力”优质服务水平全面得到提升，进一步提高客户对优质电力服务的获得感，保障客户高效快捷用电。

二、工作内容

（一）拓展服务渠道

实施网上营业厅、手机APP等线上办电服务，为客户提供业务办理、用电咨询、电费查询、预约服务等。线上受理业务后，派专人上门服务，收取报装资料，无需用户往返营业厅，从而做到居民办电实现“一次都不跑”，高压大用户、小微企业办电“最多跑一次”，用户办电更省时、省力、省事。

（二）优化业务办理流程

根据桂东电力公司《广西桂东电力股份有限公司业扩报装管理制度》，优化业务办理环节。

1、简化报装手续

用户办理用电报装时，如果不能按业务办理提供所须资料，客户只要签暑相应的“承诺书”（承诺书模板见附件），亦可受理，后续的报装资料根据要求及预约时间提交即可。

2、优化低压业务办理流程

居民、低压零散客户免费装表到户。取消原有的设计审查、中间检查、竣工检验三个环节，进一步压缩业务办理时限。低压客户实行勘查装表“一站式”作业，具备直接装表条件的，勘查现场确定用电接入方案后，工作人员即可装表接电。省略现场勘察单和供电方案的出具步骤，取消用户签字勘察单、供电方案等，电表安装完成后客户在装拆表工作单签字确认装表情况即可。经现场勘查不具备直接装表条件的，主动向客户出具暂缓业务办理通知书，明确告知用户不能直接装表的原因。由现场勘查人员向相关部门提出低压业扩配套项目工程申请，待低压相关配套设施完善后，工作人员联系客户装表接电。

3.优化高压业务办理流程

3.1高压用电客户申请报装，如无特殊的用电要求，且对供电质量无影响的可不提交用电设备清单。另用电受理的同时，向客户提供业务办理的温馨提示，一次性告知客户后续办理各环节中所需所有资料。让客户清晰了解整个业务办理流程，能提前收集做好相关资料，以便在后续各项工作顺利、快速推进。

3.2工程供电方案答复环节，取消现场勘察表填写、供电方案通知书，客户只要在供电方案签字确认即可。

3.3设计审查环节，调整原来客户工程总容量在630kVA及以上均需要设计会审的规定。对单一电源供电、正式用电单台变压器供电（非居住区配电工程）容量在800kVA及以下、临时施工用电单台变压器供电容量在1250kVA及以下的客户工程，取消设计会审环节，直接由审图人员审核。

3.4中间检查环节，在原中间检查申请只能书面提出的方式下，增加电话预约方式。客户可选择电话预约中间检查，在约定的时间安排相关工作人员到现场进行中间检查，出具《客户受电工程中间检查意见书》。后继由客户提交工程中间检查申请书、自检合格报告、隐蔽工程施工过程资料（含现场全景、深度、焊接面等图片）和试验报告即可。

3.5竣工检验环节，调整现场竣工验收时复验的申请方式和验收方式。原竣工检验环节经第一次竣工检验后，第二次的复检必须书面提出申请，各相关部门再次到现场进行检验。调整为：第二次复检的客户可书面申请，亦可电话预约。另复检时，根据第一次检查所存在的问题，相关部门到现场进行复检即可，不必参加初检的所有部门同时到场。复检时，如无新问题，仅为第一次复检的问题，原则上不再出第二次的竣工检验报告。复检通过后，由客户方、施工方、复检负责人直接签字确认，从而使复检快速有效。

3.6优化停送电安装计划安排。原业务办理流程，须竣工检验后方能安排停电接入事宜，导致停电安排较为滞后。现业务人员每月定期收集施工方、客户提出的下月停电申请，且上交的停电申请不规定其工程进度。工程开工后，相关工作人员可与科户再次商定意向接电时间、跟进工程进度，检查客户提出的停电申请是否与调度部门下发月停电计划相符，如有不符，可与调度部门沟通，适当调整停电计划，想方设法满足用户的接电需求。

三、工作要求

相关业务人员要深入学习研究《用户获得电力优质服务情况重点综合监管工作方案》（国能发监管﹝2018﹞41号）、《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》（南方监能稽查﹝2018﹞180号）、《压缩用电报装时间实施方案》精神和要求。努力提高业务专业知识、提升服务水平，为客户提供更优质的服务。

贺州市桂源水利电业有限公司

客户服务中心

2018年6月8日