

# 优化营商环境的“北京方案”

文 / 本刊记者 程伟 通讯员 王若溪

“这回解决了中国京西皮影非遗园用电的大难题，电能更充足、用电更可靠了，让我对皮影非遗文化发展前景更有信心了。我代表艺术团感谢国家电网的帮助！”北京龙在天皮影艺术团团长王熙感动地说。王熙所说的，是国网北京市电力公司实施的低压客户报装接电零上门、零审批、零投资的“三零”专项服务行动。

4月10日，舒印彪董事长在博鳌亚洲论坛2018年年会央企座谈会上指出，要优化电力营商环境，做好电力先行官，今年实现常用业务“一次都不跑”，非常用业务“最多跑一次”，线上办电率超过85%。国网北京电力始终牢记“人民电业为人民”宗旨，按照国家电网公司统一部署，结合首都小微企业特点，实施思路清、动作快、举措准、政策好、宣传广、沟通畅的高质量优化营商环境“北京方案”。

## 动动手指零上门

### 客户“跑腿儿”变“动嘴儿”

“手机轻轻一点就‘下单’，供电公司的师傅上门就给办，可方便了。”北京信庭利合酒店经理刘洋说，“前段时间既要盯装修，又得准备开业，一想到还要申请接电就头疼。”正在焦头烂额的时候，刘洋从媒体上得知“三零”服务的消息，就试着拨打了客户服务热线申请，供电公司的员工很快就上门看现场、核实手续。

很快，国网北京电力就在这座酒店外安装了一台崭

新的变压器，保证了酒店充足可靠用电。“如果没有这么快捷的服务，我恐怕要忙得四脚朝天了。”刘洋笑着说。

“三零”服务实现了客户办电流程更精简、接电时限更短、接入成本更合理。通过主动服务，让客户零上门，是国网北京电力提升客户用电体验，利用互联网技术，开展“互联网+办电服务”推出的新举措。国网北京电力营销部主任邱明泉介绍，在“零上门”服务中，客户可以通过95598服务电话、“掌上电力”APP等多种渠道提出用电需求。供电公司派专人负责现场勘查、工程实施，不需要客户往返营业厅，实行低压报装接电一次申请、专人服务，一份合同、限时办理。

过去，小微企业申请业扩报装业务时，平均要往返供电营业厅3至5次。“‘三零’服务实施后，我们的客户经理主动上门，客户从‘跑腿儿’变‘动嘴儿’，不用再跑营业厅，畅享‘指尖服务’，给小微企业带来实实在在的便捷。”邱明泉表示。

## 中间环节零审批 客户省时又省力

“我们从申请到送电竟然只用了3天，接电速度完全超出了我们的预计。”北京白菊电器副总经理罗强满意地说。白菊电器服务中心为了扩大业务，申请了业扩服务。仅仅几天，国网北京电力就完成了全部施工，顺利送电。“我们特别幸运，赶上了国家的好政策和国家电网的好服务！现在电接好了，为我们的发展提供了



强有力的保障。”

在报装审批环节，国网北京电力推出“零审批”新举措，减少小微企业办电环节。所谓“零审批”，是指一次性收取所有报装资料，已有客户资料证件尚在有效期内的，不需要客户再次提供材料办理审批手续。

同时，国网北京电力在审批环节简化报装资料种类及数量，取消小微企业内部工程图纸审核及中间检查等环节，制定低压非居民3个环节30个工作日内完成的报装标准，压缩了接电时间，大大降低了报装时间成本。

国网北京电力还积极参与政府优化营商环境工作。通过为地方政府建言献策，使政府部门对低压掘路最长审批时间不断压缩；通过邀请100多家在京电力施工企业代表，开展“三零”服务和安全生产培训，推进“三零”服务有效落地。

“三零”服务以实实在在的成效，已成为很多小微企业发展的能量助推器，受益的企业越来越多。

“按照以前的报装时间，我们原本预计4月份办公区域才能投入使用，现在仅用了4天就完成了从报装、到客户经理上门、再到接电的过程，比预计提前一个多月的时间。”北京西城区一家小微企业负责办电业务的穆春先生介绍道。

### 快捷接电零投资 成本降低实打实

“这项服务对我们来说，是实打实的受益。”北京盛世雅轩餐饮管理有限公司总经理吴燕平深有感慨地说。企业正在发展期，暂时没有能力配备专业电工，但是电力设施维护对于餐厅的安全又非常重要。“现在不仅前期建设费用降低，后期维护工作也由供电公司负责，我真是长舒了一口气，这是帮我们这些小微企业解决了实实在在的难题啊。”

吴燕平的“长舒一口气”得益于零投资服务。针对低压供电用电容量160千瓦及以下的客户，低压项目表箱及以上电力设施设备，由国网北京电力全额投资，帮助客户节约建设成本。

邱明泉介绍，“三零”服务启动后，10千伏电压等级供电的容量从100千瓦上调到了160千瓦，用电需求在100千瓦到160千瓦间的客户省去了10千伏高压设备投资，后期维护也全部由国网北京电力承担。

以北京市2017年客户报装接电户数测算，这项举措可累计为客户节省外电源投资约12亿元，减少客户10千伏变压器和线路的维护资金约1.5亿元。

“我预想的可能是减少了一些审批环节，没想到不仅服务提升了，而且还帮我们考虑了投资成本。”某小微企业负责人李博对记者表示。

“三零”服务精准对接小微企业接电服务过程中的短板，有效解决其电力专业人员缺乏、成本承受力差、自身用电管理能力不足等现实问题。

据了解，国网北京电力采取了多项举措，确保高质量提升“三零”服务水平。3月28日，国网北京电力发布了第一本以服务营商环境为主题的白皮书，提高电力服务透明度。国网北京电力还主动接受客户监督，及时回应客户诉求，畅通客户接电服务评价渠道。

目前，国网北京电力正在加快打造与首都定位相适应的世界一流电网，为优化首都营商环境提供强有力的支撑，努力践行“人民电业为人民”宗旨，更好地服务于具有卓越竞争力的世界一流能源互联网企业建设。■