

通州北500千伏输电变电工程现场

国网北京电力：

持续优化电力营商环境 为美好生活充电赋能



国网北京市电力公司服务“非禁免批+投资到红线”典型案例施工作业现场

营商环境是市场经济的培育之土，是市场主体的生命之氧。2018年，国网北京市电力公司（简称“国网北京电力”）在全国范围内率先推出“三零”服务（“零上门、零审批、零投资”），为客户节省办电成本，提升办电便捷度，拉开优化电力营商环境改革的序幕。

百舸争流，奋楫者先。国网北京电力以“三零”服务的实际行动擦亮首都之窗，为全国电力营商环境优化树立典范。五年间，国网北京电力坚持为5万余户小微企业以及37万户首都居民客户提供“三零”服务，累计为客户节约投资约40亿元。国网北京电力“三零”服务作为典型经验在全国范围推广应用。北京市将“三零”服务举措推广应用至水、气、热、网络等领域，打造一流营商环境高地，向全国贡献了北京智慧、提供了首善方案。

锚定首善目标，“三零”服务擦亮“金字招牌”

2018年，国网北京电力充分借鉴各国先进经验，将低压接电容量提升至160千瓦，同时，优化完善线上报装服务，提出低压小微企业“三零”服务，努力打造环节最少、时间最短、成本最低、覆盖群体最广的改革示范样板。2021年，国网北京电力以更高品质、更广维度、更优服务为目标，在“三零”服务的基础上推出低压“三零+”服务，在原有“三零”服务小微企业客户基础上，服务对象延展至私人充电桩、全电餐饮、电采暖、农业生产等6类客户，为更多客户提供优质服务。

多年来，国网北京电力坚持以“三零”服务为主线的一系列优化营商环境的改革成效显著，原有办电环节减少67%，办电时长缩短96%，“三零”服务被世界银行评为改革标杆，国务院、国家能源局将其作为典型经验在全国范围推广应用。优质的供电服务、更高的“获得电力”服务水平，让中小微企业安心经营、轻装前行。国网北京电力在持续优化电力营商环境的同时，也为企业客户发展创造更多机遇。

追求首善标准，协同联动精简行政审批

营商环境的改善离不开政企融合的共同推动。北京近年来实施的各项行政审批改革，为“三零”服务的纵深推进营造了良好环境。2018年以来，北京市对“三零”服务涉及占掘路施工的行政审批模式不断简化，由2018年之前的串行审批所需的56天，简化到“非禁免批”。这项改革彻底解决了以往客户办理报装用电存在的“政策掌握不清晰、办理时

间长”的问题，践行了“为客户办实事，让客户少跑路”的服务理念，大大提升了北京地区用电客户办电的获得感。

2018年，北京市规划和自然资源委员会等七部门联合发文，将低压电力占掘路行政审批改为一串四并模式，也就是先办理规划，其余四项审批并联办理，审批时长由56天减少至15天。2020年，北京在全国创新推行“非禁免批”改革，除禁止区域外，免除低压电力“三零”服务客户占掘路行政审批，改为线上备案制，通过北京市投资项目在线审批监管平台线上报送施工方案后即可进行施工，审批时长压缩至0天。2022年，北京市进一步将“非禁免批”适用范围拓展至35千伏及以下高压电力接入工程，同时将水、气、热等市政行业纳入，使得这项政策不仅在电力领域进行了“纵深拓展”，更实现向其他领域的“横向延伸”，形成了首都特色的行政审批典型经验，为提升北京营商环境提供示范样本。

应用数智技术，构建可预期的电力营商环境

2022年，国网北京电力运用数字化手段，提升客户办电效率，优化客户办电环境，大力推行市政接入“联合服务”、居民“刷脸办电”、代理购电等新举措，实现“一件事一次办”办电模式。

2022年8月，北京市出台《进一步优化营商环境 全面推行市政公共基础设施接入联合服务工作方案》，明确将供水、电力、燃气、供热、排水、通信、有线电视等市政基础设施接入“五联”服务举措，实现线上办理“一次申报、一网通办、一站办结”。从客户报装前的信息同步到用能接入后的抄表过户，国网北京电力全流程、全链条方便企业办事，减轻企业负担，最大程度覆盖客户常用公共服务，打造首都“三零+五联”的特色市政基础设施接入服务品牌。

随着AI、5G等技术日趋成熟并加速赋能千行百业，国网北京电力在“网上国网”APP正式推出“刷脸办电”服务，以数智技术赋能居民办电提质增效。

“刷脸办电”开启国网北京电力数字化办电新篇章。客户在使用“网上国网”APP办理个人新装业务时，通过“人脸识别”完成实名认证后，可直接获取办电所需不动产电子证照，直接提交用电报装申请，让办电更智能、高效、省心。截至目前，“刷脸办电”已实现北京全域覆盖，国网北京电力着力为客户提供环节少、办电快、成本低的优质便捷服务。

2021年，国家发展改革委发布《关于进一步深化燃煤发电上网电价市场化改革的通知》《关于组织开展电网企业代理购电工作有关事项的通知》，指导各地切实组织开展好电网企业代理购电工作，保障代理购电机制平稳运行。国网北京电力严格落实两大通知要求，全力推广代理购电线上服务，向全体工商业用户发布代理购电公告。

截至2022年10月27日，国网北京电力连续12个月提前三天发布代理购电价格，在“网上国网”APP设立购电服务专区，通过线上签约和在线客服，为客户提供“一掌在手，办电无忧”的便捷服务。2021年12月1日起，国网北京电力推动30万户工商业用户“一夜平稳入市”，为国家构建代理购电机制这一重大制度创新贡献力量。

营商环境无止境，深化改革任重道远。国网北京电力将始终践行“人民电业为人民”的企业宗旨，深化低压“三零”、高压“三省”等服务举措，以更便捷、更优质的服务品质持续提高电力营商环境“软实力”，构筑首都高质量发展“硬支撑”，为首都客户提供更加优质的电力服务，让客户有实实在在的获得感。

数据来源：国网北京市电力公司



国网北京市电力公司员工帮助客户快速办理业务



国网北京市电力公司服务小微企业，快速进行“三零”施工



国网北京市电力公司员工在崇文供电服务中心为客户办理业务