

# “三零”服务暖人心 营商优化开新局

## ——国网北京电力5年改革历程侧记

■ 孙伟

党的二十大报告提出“六个必须坚持”，将“必须坚持人民至上”摆在首位。多年来，国网北京市电力公司（以下简称“国网北京电力”）始终坚持“人民电业为人民”的宗旨，为客户提供优质服务。

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，国网北京电力广泛调研2万余户企业用电需求，为了节省客户办电成本，提升客户办电便捷度，在全国范围内率先推出“三零”服务（即“零上门、零审批、零投资”），自此拉开优化电力营商环境改革的序幕。

百舸争流，奋楫者先。“三零”服务用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37万户首都客户提供“三零”服务，累计节约客户投资约40亿元，助力我国在世界银行营商环境评价获得电力指标的排名由第98位跃升至第12位，成为世界银行改革示范的“北京方案”，并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，为市政各行各业贡献“国网力量”。

■ 锚定首善目标

“三零”服务立起“金字招牌”

“按照原计划，我们至少需要两个月才能接电，没想到这回竟然只用了5天，还不用我们花钱，‘三零’服务真是给我们小微企业的一项大福利。”北京云能投资咨询有限公司项目负责人李博说。

2018年5月，该公司提出申请新装一台容量160千瓦的变压器。按照以前的模式，该公司需要自主投资变压器及配套开关柜等设备，同时开展设计、施工、掘路审批等相关工作，时间至少花费两个月以上，费用高达约80万元。

在这一年，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，在国内率先提出低压小微企业“三零”服务，成为环节最少、时间最短、成本最低、覆盖群体最广的改革示范。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”服务的基础上推出了低压“三零+”服务，在原有“三零”服务小微企业客户基础上，服务对象延展至疫情防控、私人充电桩、全电餐饮、电采暖、农业生产等6类客户，使更多客户能够享受到国网北京电力的优质服务。供电企业在持续优化电力营商环境的同时，也为企业客户发展创造了更多机遇，带来了更多红利。

■ 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。2018年以来，北京市对“三零”服务涉及到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”，开启了占掘路施工行政审批简化的新篇章。

2021年，海淀区一家阿拉比卡咖啡馆跟“邻居”共用同一个电源，夏天空调一开就跳闸，店长愁的直挠头。店长在看到国网北京电力的“三零”服务宣传后，通过“网上国网”APP在线完成了用电申请。第二天，海淀供电公司的工作人员就来到现场开展勘查，确定采取入地敷设电缆的方式进行电力接入，且需要临时占用道路进行掘路施工。海淀供电公司通过线上提交施工方案，立即开展现场施工。海淀区城管委工作人员通过事中监管、道路安全巡查等方式，对低压电力接入工程安全施工、安全质量和交通进行全过程监管。当天夜里就完成了掘路施工部分及路面恢复，仅用时7天完成了客户的接电申请。

2018年，北京市由规自委、城管委等七家部委联合发文，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，审批时长由5天压缩至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，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。

■ 弘扬首善精神

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，提升客户办电的效率，优化客户办电的环境，大力推行市政接入“联合服务”，居民“刷脸办电”等新举措，实现“一件事一次办”新时代的办电模式。

2022年8月，北京康百世医疗器械有限公司通过在线监管审批平台提交了电、气联合报装申请，“两天后，我就收到了‘市政联合报装现场勘察意见单’。”康百世医疗器械有限公司负责人说，这要得益于北京市推出的市政接入“五联”服务举措。

以往，客户申请供电、供水、燃气等市政接入要跑多家部门，申请材料重复填写好几次。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实施“联合服务”，推行联合报装、优化线下服务；推行联合勘查、加强协同设计；推行联动施工、有序开展作业；配合联合验收、按时完成接入；推行



国网北京城区供电公司服务“非禁免批+投资到红线”典型案例施工作业现场。梁静/摄

联动过户、探索联合抄表的“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全流程、全链条方便企业办事，减轻企业负担，同时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等先进科技日趋成熟并加速赋能千行百业，进入互联网新时代，国网北京电力在“网上国网”APP正式推出“刷脸办电”服务，以数智力量为居民办电提质升级。

“我计划在自家房屋安装一块电表，但是出门忘记带申请材料了。在营业厅工作人员的指导下，我只在‘网上国网’APP刷了一下脸，就调取到所需的不动产电子证照，几分钟就完成了申请，可方便了。”在国网北京电力东城区营业厅完成“刷脸办

电”的客户曹飞如是说。

“刷脸办电”开启数字化办电新时代。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”功能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，让客户智能、高效、省心办电。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、服务好的优质便捷服务。

营商环境无止境，深化改革任重道远。党的二十大强调要营造市场化、法治化、国际化一流营商环境。国网北京电力将继续秉持“人民电业为人民”服务宗旨，坚定不移地实施低压“三零”、高压“三省”服务，以更便捷、更优质的服务品质持续提升优化电力营商环境“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。

## 山西首个“双环双链”配电网架建成

本报讯 11月10日，国网山西省电力公司披露，山西首个配电网“双环双链”网架最近在太原市晋源区晋阳湖东岸商住圈建成。晋阳湖东岸3万居民、100余家企业的可靠用电从此有了根本保证。

近年来，晋源区立足资源基础、区域特色、优势产业，推动形成项目集聚、要素集聚、企业集聚的良性发展态势。尤其是晋阳湖东岸，短短2年内，华为、晋阳里、绿地、万科、保利等大型商住圈沿湖而建，区域用电负荷以每年接近100%的速度并

喷式激增，负荷密度由0.68提升至2.2，人口密集、产业发展与高可靠性的用电需求之间的矛盾日渐突出。

为解决供需间的矛盾，提升区域供电可靠性，国网太原晋源区供电公司今年组织各专业骨干16人，实地调研20余次，对周边用电环境、现有配电网设施进行了深入细致的分析和研判，修改改造方案13次，最终确定了“双环双链”配电网网架，这也是成本最小、最为科学的方案。

“双环”是从220千伏长风、110千伏

奥林变电站各引出1条10千伏线路，相互联络，形成2个环网。“双链”是通过天一城一号开关站、天一城二号开关站、金城蓝湾开关站、绿地世纪城一号开关站、绿地世纪城二号开关站5座相邻开关站分别链入2个环网上，形成每个开关站分别由不同变电站不同母线的4条10千伏线路供电的方式。

从8月份开始，晋源区供电公司组建由18名党员和68名施工作业人员构成的攻坚团队，克服疫情、环境、天气等重重困难，加快方案实施。一个月时间，调整运

行方式，优化送电流程，全过程环倒负荷11次，腾挪电缆排管3孔，使用电缆π接、接续11处，全过程未损失负荷、未影响用户用电。

“双环双链”配电网网架建成2个月来，收到了显著成效。目前，晋阳湖东岸供电可靠性由99.915%提升至99.999%，自动化覆盖率由70.56%提升至100%，区域户均停电时长由1.86户/小时降低至0.003户/小时，群众的电力获得感越来越高，用电体验越来越好。

（裴力 田晓君）



50米高空作业忙

■ 图片新闻

全长27公里的紫蓬至南岗线路是合肥电网“十四五”头号工程的500千伏紫蓬变电站配套项目之一，明年全线送电后将进一步提升合肥南部电网可靠性。11月15日，在安徽省合肥市蜀山区方兴大道和长安路交叉处附近，电力工人们在50多米的高空中进行220千伏紫蓬至南岗线路的36号铁塔的建设作业。

李岩/图文

● 关注

国网庆阳供电公司：  
绿电赋能红色老区加速跑

本报讯 截至11月15日，国网庆阳供电公司先后完成53项石油压裂项目的能源替代推广应用，累计替代电量5107.96万千瓦时。

近年来，国网庆阳供电公司坚持绿色发展理念，聚焦石油开发企业在勘探、钻井阶段的用能问题，精心打造“以电代油”能源替代示范工程，不仅有效降低了二氧化碳、甲烷、氧化亚氮的排放量，降低噪音30%以上，解决钻井工程中传统模式下产生的高耗能、高污染问题，还有效降低矿产资源开采过程的成本支出。

“以前钻井现场柴油机发出轰隆隆的噪音，实施‘以电代油’项目后，井场安静多了。”庆阳越盛恒立石油公司项目负责人郭炜高兴地说。

位于庆阳庆城县南庄的庆阳越盛恒立石油钻井用能优化项目是国网庆阳供电公司“以电代油”示范项目，在庆阳8县区石油勘探压裂点广泛推广应用。8月11日，国网庆阳供电公司《庆阳石油钻井用能优化示范项目》入围“百县千项”清洁能源示范项目典型案例，在2022（首届）农村能源发展大会暨清洁能源装备展上进行展览。

“以前我们用柴油发电机发电钻井，每度电成本1.8元至2.1元。实施‘油改电’后，每度电成本0.8元左右，每月可节约近20万元的成本。”陕西天成能源工程有限公司钻井队队长边建文说。

国网庆阳供电公司积极推广“以电代煤、以电代油”资源开发新模式，建立市县两级“以电代油”项目推进例会机制，梳理庆阳市增量油气、煤炭等企业清单，主动上门宣传相关政策，帮助石油企业计算钻采成本，先后与13家企业签署合作框架协议，开启用电“绿色通道”，优化接入方案，简化报装流程，力争分秒加快“以电代油”项目接入速度，努力在“绿水青山”和“金山银山”之间架起一座“电之桥”。

“实现碳达峰碳中和，能源是主战场，电力是主力军，电网是排头兵。”国网庆阳供电公司总经理李成学表示，国网庆阳供电公司将牢牢把握绿色低碳发展的“时”与“势”，以更强烈的担当、更扎实的举措，努力为庆阳革命老区高质量发展贡献充足高效的“绿色电力”。

（李曼霄 袁妮）

## 宁夏首个“零碳”供电所建成投运

本报讯 10月30日，随着国网宁夏电力石嘴山供电公司长胜供电所“柔性负荷管理”交直流混合微电网示范项目送电，宁夏首个“零碳”供电所上线运行。

该项目依托低压柔性交直流分配技术，将分布式光伏、储能系统、V2G直流充电装置、蓄热式交直流双路电采暖炉和直流家电等设备，接入配电台区直流母线运行，实现了基于直流母线的“光储充用

热”和交流负荷的一体化平衡应用，保障新能源的平稳消纳和安全运行，最终实现供电所零碳运行，全年光伏发电量37.5万千瓦时，储能调峰电力4.6万千瓦时，实现年度“零碳”运行6780小时，用能节约比84.14%，节能降碳373吨，实现新能源100%消纳。

据悉，宁夏地区光照资源丰富，分布式光伏等清洁能源快速发展，光伏大比例

接入影响供电质量，用电需求多样性增长迅速问题突出。今年以来，公司以打造“双样板”、推动“双创新”为目标，积极探索配电网源网荷储柔性管理新型电力系统建设，在石嘴山长胜供电所建设智慧柔性负荷交直流混合微电网示范项目。

该项目开发的智慧用能管理系统，实现低压柔性交直流分配，根据台区光伏发电、储能调峰、锅炉蓄热情况，自适应调节

直流负荷需求功率，利用不同“源荷”互补特性，实现综合用能互补互济和电能质量治理，提升新能源消纳和供电可靠性。项目结合用户侧负荷柔性管理策略，实现用户“数据级”无感供电，真正做到分布式光伏“可观、可测、可调、可控”，切实体现了高效、极简、安全的新型电力系统新生态。

后续，国网宁夏综合能源服务有限公司将在银川、中卫、固原等国家级光伏示范城市，积极开展“柔性负荷管理”试点推进，根据微网系统数据多样性，为宁夏建设具有本地特色的新型电力系统做好示范引领。

（张志龙 路新炜）