

## 特别报道

低压企业办电全过程时限 8 天  
“获得电力” 广州跑出最快速度

专家:广州电力服务真正做到了为人民的美好生活服务

低压企业办电,从申请到送电时限为 8 天;高压企业办电,具备接电条件后平均时限为 45 天。自 2018 年南方电网广东广州供电局启动优化“获得电力”营商环境改革以来,短短三年,广州供电服务已媲美全球前沿水平。“筑巢引凤栖,花开蝶自来”,良好的电力营商环境吸引着更多的标杆企业向产业链高端聚集,助力广州留下资本,持续繁荣。

电力营商环境改革  
3 年实现 3 级跳

“新增了一台专用变压器后,满足了我们扩大业务的用电需求。很快,投资也不大,因为红线外的都由供电局投资建设。”这是 2018 年广州供电局率先推出优化电力营商环境改革 1.0 版时一位物流公司负责人说的话。

2018 年,以精简办电环节、提高办电效率、降低用电支出为导向的“减四提二”(减时间、减材料、减成本、减支出、增供电可靠性、业务办理便捷度和透明度)方案提出,广州供电局进一步优化电力营商环境,全面提升供电服务水平。其中高低压报装环节分别压缩为 3 个和 2 个,办电资料从 8 项减至 2 项,环节全部纳入内部运转,程序环节降到最少,供电办理时间减少 80%,推动办理全过程效率提高。

2019 年,广州供电局重磅推出优化电力营商环境改革 2.0 版,在全国率先上线水电气外线工程并联审批平台,20 千伏及以下电力外线工程建设项目政府并联审批,办结时限缩至 5 个工作日。同时,加快办电渠道智慧转型升级,做到“政务服务+用电服务”“不动产登记+用电过户”数据互通、一窗通办,线上办理率达 100%。

2020 年初,《广州市持续深化获得电力改革实施方案》发布,“获得电力咨询委员会”成立,广州“获得电力”改革正式进入 3.0 时代。以提升办电效率为核心,以“简——接电 0 上门,两证两环节”“快——接电 0 审批,8 天就通电”“好——供电高可靠,服务更贴心”“省——接电 0 投资,电价更惠民”为四大亮点,广州供电局进一步推出“简 快好 省,广州用电更 EASY”的电力营商环境改革新举措,政府层面推动审批改革,供电企业加强内部协同,力求环节最少、效率最高。

其中,办电“零上门”。用电报装等业务全部远程在线办理,上线电子签章,客户通过手机 APP 授权即可实时调用电子证照,并提供电子供电合同在线签订及推送、预约上门服务、进度在线查询等服务,实现“零证办电、刷脸签约”。

接电“零投资”。低压电(用电容量 200 千伏安及以下)由供电企业投资到计量表计,企业报装接电零费用。

接电“零审批”。低压非居民电力外线工程免行政审批,供电企业负责在水电气外线工程并联审批平台推送相关报建信息即可施工。



■广州黄埔供电局优化电力营商环境党员突击队走进企业,对其用电设备进行安全用电检查。

## 案例 1 党员突击队组成,加速完成接电

今年初,疫情打乱了所有人的节奏。在医药及医疗设备企业中,时间,真正地对标着生命。3 月 31 日,率先获得上市批准生产新冠病毒抗体检测试剂盒的国家高新技术企业广州万孚生物技术股份有限公司(以下简称“万孚生物”)向黄埔供电局提出增容需求。

“他们需要从 3200kVA 增至 4000kVA,因为疫情的缘故,时间紧张任务重,希望安排在 4 月 14 日这一天进行停电接驳新设备,”黄埔供电局相关负责人回忆,生产条件特殊、工期安排紧张给其带来前所未有的挑战。

当天,黄埔供电局拟定供电方案,安排专属客户经理与万孚生物负责人建立一对一服务关系,开展全生命周期的用电咨询服务。该局由局党委书记“挂帅”,同时抽调营销、工程、配电三个专业的党员骨干力量组建“加速度”党员突击队,全面提速服务效率,全力创

造条件攻坚克难,仅用半个月完成了平日至少一个多月的工期,于 4 月 14 日如期送电。

送电成功后,万孚生物新招募生产工人 600 人,试剂盒产能很快升到 30 万人份/日,并逐渐爬升到 50 万人份/日,企业用电量由 1-4 月的 350 余万千瓦时,增至 5-8 月的 550 余万千瓦时,以 4 个月为周期增长 55.79%。

万孚生物的快速增容扩产为后续生物医药产业的落地起到了示范效应。随后,瑞士制药巨头、全球最大的生物制药企业龙沙集团以及绿叶制药、诺诚健华等多家顶级生物制药企业相继落户黄埔。因为落地有保障,更多的企业愿意在此“安家”。

除此之外,记者了解到,8 月以来,广州黄埔供电局会同

## 声音

电力在提升营商环境当中是起核心作用的,电力建设建好了,才能满足社会各行各业的服务。需要指出的是,广州供电服务在广东省、广州市年度社情民意调查中分别收获十一连冠和十九连冠,在省社情民意调查中获得 91.30%的当地政府部门“点赞”,排名全省第一名。

在疫情影响之下,我们需要增大规模,扩大内需,电力率先做好了会带动相关行业的发展。作为一个在广州居住的人,我感受到,广州的电力服务走在了前列,真正地做到了为人民的美好生活服务。

——广东省省情调查研究中心主任冯胜平

开发区管委会推出《广州供电局 广州市黄埔区 广州开发区进一步深化电力营商环境改革十项措施》,在广州市电力营商环境 3.0 改革基础上进一步优化办电程序、时间、成本和供电可靠性及电费透明度等指标,其中平均接电时间低压电不超过 7 天,高压电不超过 35 天,优于全市标准。



■广州供电局客服人员进行服务规范培训。

## 案例 2 老旧建筑零基础报装,5 天内通电

“请一定要让我们在 8 月 18 日前开业呀!”8 月 5 日,国内第一个依托头部主播落地的直播基地辛选直播基地项目总监郑志娟在办电的过程中反复提到,818 是电商行业中非常重要的大促,不能错过。5 天后,该基地完成通电,创造出“广州速度”。

回忆起办电的种种细节,郑志娟感慨,没想到会这么方便。“由于我们这幢建筑在‘三旧’改造范畴内,用电报装全部要从零开始。我是在南方电网 95598 微信上以公司身份进行了报装用电申请。流程比想象中要简单方便,不用去营业厅,更不用排队,只需要通过手机填写基本资料,上传身份证明和物业权属证明便完成了申请。当天下午我就接到了供电局的回访电话。”

困难在后头。据广州白云供电局营销部副经理陈京翊介绍,辛选直播基地选在了广州白云一处占地六千多平方米的独幢建筑上,这样规模的高压用电

新装工程,正常情况需要 30 天的工期。“将 30 天的工期压缩到 13 天内,几乎是不可能完成的任务。”

高效的政企联动成为了破题难题的关键。2020 年,白云区持续打造“招商引资示范区”,白云供电局与白云区政府建立前期客户需求服务“快速通道”,针对白云区内重点投资客户,在获得客户需求后,区政府直接将客户相关信息推送至白云供电局,形成政企联动。白云供电局大客户经理能够提前根据区政府提供的客户情况进行“提前服务”,优先协助客户完成内部电气建设。

此外,白云供电局的工作人员妥善利用远程 APP 提前对现场电源信息、线路布置、配套物资等进行提前部署,为现场实施进一步争取时间。8 月 6 日,白云供电局紧急制定出了供电方案。方案涉及路径开挖 130 米、新建管廊 130 米、新敷设电缆 260 米以及

新投运 6 个环网柜的工程量。“我们为客户提供最快、最省、最便捷的施工方案,而在这个过程中,客户全程无需在场,”白云供电局配网项目经理姚汉星表示。

8 月 10 日下午,辛选直播基地装表接电。从业务受理到送电全流程仅用时 5 天,白云供电局打破了办理高压新装用电的时间记录,创造了白云速度。

令郑志娟尤为感动的是,根据白云供电局执行的“报装投资界面延伸到客户红线范围内”政策,他们节省了不少成本。“我们选了建筑物一楼位置作为开关房,而开关房内设备和红线范围外工程由白云供电局进行投资建设,真是省钱又省心。”

据统计,辛选直播基地业扩配套项目土建及电气施工总造价为 90 万元。在此次工程中,白云供电局直接为基地省下这笔投入。8 月 18 日,辛选直播基地在广州市白云区落成开业。