

南方电网云南昆明供电局全面优化电力营商环境,进一步提升办电体验——

让企业“用得上、用得起、用得好”

王琼梅 张昕霞 龙昊

夜幕降临,华灯初上,在光与影的交汇中,昆明顺城购物中心被点缀得格外璀璨。3000余户商家丰富着这里的业态,吸引着四方游客到此休闲消费。无论是商业中心外立面绚丽多姿的灯光秀,还是商圈里面的有序运转,都离不开“电”这一基础性元素。昆明顺城物业服务工程部经理李建波点赞南方电网云南昆明供电局(以下简称“昆明供电局”)的电力供给服务,他说:“电价明显降低,目前一度电不到五毛钱,为商家节约了很多成本,电力服务真是越来越好啦。”

昆明作为省会城市和开放前沿,其诸多优势吸引着众多商贾云集于此书写产业发展的故事。近年来,随着昆明营商环境的持续优化,越来越多的商贸“种子”,在这块“沃土”上生根发芽。

栽好梧桐树,方有凤凰栖。营商环境的重要性不言而喻,一个地方营商环境水平如何,有许多衡量因素,而“获得电力”则是一个关键性指标,因为它关系到企业的生产经营和运营效率。近年来,昆明供电局强力推进电力营商环境优化工作,针对企业反映较多的难点、痛点、堵点问题,升级办电、用电、供电服务举措,以更低价格、更少投资、更快审批,为客户提供“用得上、用得起、用得好”的电力服务,助力地方招商引资竞争力和吸引力提升,让市场主体能够引得来、留得住、发展好。



“用得上” 方案进阶凸显“获得电力”品牌含金量

“大到一个工业园区的电力规划方案,小到一个街边商铺的用电服务,我们将优化电力营商环境落实到一项项具体的工作之中。打个比方,以前,商户需要带着资料到网点提交用电申请,经过流程审批后,才能进入接电环节。期间还会产生电力接入工程和后续维护等费用。现在,指尖操作,就能享受上门办电、接电服务。加之,公司在零投资方面的政策支撑,客户还能省下不少资金。”昆明供电局市场营销部相关负责人吴寄举例介绍电力服务迭代给客户带来的直观改变。

营商环境是近年来出现频次较高的词汇,许多业界人士甚至将优化营商环境称为解放生产力、彰显市场活力的关键指标,纷纷打出各种“组合拳”,吸引商家投资安家。昆明供电局紧跟时代发展的脉搏和经济社会发展发展的基调,从2019年开始,努力打造“主动、方便、快捷、可靠”的FAST(FREE:办电省成本,ACTIVE:办电少上门,SERVICE:办电优质服务,TIME:办电少耗时)“获得电力”品牌。

2019年,昆明供电局优化电力营商环境1.0版本上线,该方案以“三减三提升”专项行动为抓手,以简化手续提升效率为特色,写下了“获得电力”品牌的奠基之作。2020年,在1.0版本的基础上,昆明供电局又推出优化电力营商环境

FAST2.0暨2020年营商环境提升十大行动方案,从持续推进“三零”服务、压缩办电时限、减少企业办电用电成本、提升供电可靠性、提高电费透明度等方面细化38项具体措施,进一步提升客户办电体验。此次升级,昆明供电局全面推行持续优化电力营商环境小微企业“三零”(零上门、零审批、零投资)服务和10千伏客户“三省”(省力、省时、省钱)服务,将平均办电时长在2019年的基础上压缩至低压居民客户4个工作日、非居民客户(小微企业)7个工作日、高压单电源客户40个工作日。对于暂不具备申请用电条件的各类客户,提供用电前期咨询服务,提前制定前期供电接入方案,启动配套电网工程前期工作,大力缩短项目的接电时间。

追求卓越,永不止步。2021年3月,《昆明供电局全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境三年行动方案》出台,即优化电力营商环境3.0版改革方案。3.0版方案从提升客户办电体验、进一步提高办电便利度、加快构建现代供电服务体系等方面,在办电环节、接电时间、费用成本、供电可靠性上再次“加码”,为昆明市高质量发展营造优质电力营商环境。

吴寄说,3.0版方案从服务把昆明市建设成为区域性国际中心城市的功

能定位出发,围绕世行和中国特色获得电力评价指标,以构建现代供电服务体系为主线,围绕客户体验对基础供电服务、增值服务的需求,提出了压减办电时间、提高办电便利度、降低办电成本、提升供电能力和供电可靠性、深化互联网+大数据应用、加大信息公开力度等7个方面28条具体措施和要求。明确了到2022年底,实现低压居民和低压小微企业客户用电报装实现“零上门、零审批、零投资”服务,高压客户用电报装“省力、省时、省钱”服务的工作目标,进一步提高办电便利度,加快构建现代供电服务体系,持续优化昆明市用电营商环境。

昆明供电局除了在办电环节简化、节点成本降低、供电可靠性确保3方面不断努力之外,其还以前瞻性视角将服务触角延伸至更为广阔的维度。今年发布的3.0版方案中特别提到了智能电力服务这一举措。这一举措是为服务碳达峰、碳中和目标实现而构建的综合能源服务机制。具体而言,可对报装容量在1000千伏安及以上客户,实现供电方案和综合能源解决方案同步制定,在制定供电方案的同时为客户提供节能、电能治理、能源管理等综合能源解决方案。此外,还推出了多项增值服务,加大对用电企业的支持力度。

“用得起” 电价降低实实在在让利给客户

昆明金鼎文化创意产业园坐落于昆明市五华区科技产业园鼎片区内,“国家级广告产业园区”“国家小型微型企业创业创新示范基地”等殊荣昭示着这个园区华丽转身的显著成效。从昔日的破旧厂区到如今的示范园区,它的发展在为园区转型提供参考路径的同时,也见证着电力服务的变迁。

“2019年开始,电价开始大幅下降,现在每度电价从曾经的9毛降为4毛5角左右,按照每月20万度用电量计算,一个月就可节省电

费近10万元。”昆明金鼎物业服务有限责任公司副总经理李军说,“我们作为园区的物业管理方,仅仅是代收电费,供电局降价的红利,都一一落到每一家企业和商户上。这些节约下来的电费,减轻了企业的负担,也提升了物业的服务口碑。近年来,园区入驻企业呈现上升趋势,近期还有不少企业上门咨询想入驻园区。”

昆明金鼎文化创意产业园现在执行的电价源于两个政策的叠加,一是工商业平均电价下调,另一个是市场化电力交易。据了解,昆明供电局一般工商业及其他用电价格(如:小微企业、商业等)分别于2019年4月1日、7月1日起再降低4.6分、8.7分,两次降价共0.133元,降价幅度达到22%,超额完成国家下达10%的降价目标。2019年4月1日降价后,昆明供电局采用系统甄别、系统校验的方式,按照“不漏一户,不留一个死角”原则,核减17.06万户一般工商业客户电价落实情况,当月全市一般工商业客户共计减少电费支出2549.04万元。2019年7月1日再次降价,当月为全市一般工商业客户再次减少电费支出约5036.27万元。2019年,全市17.06万户一般工商业用电客户较2018年减少电费支出3.88亿元。

与此同时,昆明供电局还鼓励、帮助客户参与电力市场化交易,在一般工商业让利的的基础上,进一步降低电费支出。仅2020年交易电量就达到186.93亿度,为客户节约用电成本21.22亿元。此外,还与昆明市政府建立联动协作降价推进机制,全方位帮助转供电主体及终端客户“了解政策、算清账目、看到实惠”。

两年时间,经过昆明供电局的全力推进,一般工商业客户电价降低幅度超过全国平均降幅,且在全国率先全面放开一般工商业全面参与电力市场化交易,大幅度降低了一般工商业客户用电成本,给很多企业尤其是中小微企业带来了实实在在的获得感。

“用得好” “三零”举措贴心服务不设上限

为打造更优营商环境,昆明供电局推出零上门、零审批、零投资“三零”举措,致力为客户提供省力、省时、省钱“三省”的贴心服务。

在信息化发展的当下,昆明供电局拓宽服务渠道,巧用数字化手段,让客户实现办电“零上门”。据了解,客户可通过95598电话、南网公众号、南网在线App、95598网站、一部手机办电等远程渠道在线申请用电,客户经理“一口对外”,跟进办理。对国家重点工程、地方重大项目和民生项目开辟报装绿色通道服务,实现客户足不出户,办电“一次都不跑”。

2021年5月24日,昆明闻讯实业有限公司把一封感谢信送到了昆明供电局。对昆明供电局鼎力支持“闻泰昆明智能制造产业园一期工程”项目的投产通电表示感谢。坐落于昆明市呈贡新区的闻泰昆明智能制造产业园,是国内知名上市企业闻泰科技在昆明投资的5G产品和芯片的重点项目,是闻泰科技通讯业务板块在全球的第五座工厂。

昆明呈贡供电局收到昆明闻讯实业有限公司用电意向以后,成立了项目推进组,组织营销、基建和生产等部门积极配合,认真落实客户“一次都不跑”的服务机制,多次上门沟通,全面了解客户用电需求,根据需求提前制定合理的供电方案,为客户节约了大量时间。在了解到项目工期紧、任务重的情况下,昆明呈贡供电局多次召开协调会,研究解决关键难点问题,集各方力量严控关键节点,各

部门积极配合、协调作战,从用电申请、设计、施工、停电计划安排到验收投产仅用32天就完成了项目投资。

时间就是效率,在优化办电环节,昆明供电局通过流程再造,简化办电资料,实现客户办电“零审批”。其中,高压客户流程环节缩减为3个环节(用电申请、供电方案答复、竣工检验和装表接电),办电资料减少至3种(企业营业执照、用电地址物业权属证明材料、用电工程项目批准文件);低压客户流程环节缩减为2个环节(用电申请、现场勘查和装表接电),办电资料减少至2种(企业营业执照、用电地址物业权属证明材料),并建立申请资料清单制,“清单内容均不得以任何形式和理由要求客户提供。此外,还取消了客户工程图纸审核及中间检查等环节,低压业扩报装实行具备装表条件下现场勘查与装表接电一并开展,实现“一日通”;不具备条件的,现场勘查时预约装表接电时间。资料的简化、流程的压缩,让审批变得更为快捷。

为帮市场主体“减负”,昆明供电局开展业扩工程投资界面延伸,让小微企业享受接电“零投资”。根据《云南电网有限责任公司业扩配套项目管理操作手册》,对昆明主城区报装容量在160千伏安及以下小微企业由供电部门投资建设至客户项目用地红线,通过

投资界面延伸,2020年为客户节约接电成本约1.28亿元。2021年1至6月为客户节约接电成本约0.52亿元。

“足不出户,无需审批,公司的用电问题就解决了,这是之前没想到的。”昆明鼎程经贸有限责任公司工作人员彭松艳说,之前,因为公司扩大经营规模,用电需求上升,原有的电表承载不了更大的用电量,当时考虑重新拉线解决。但是,该公司位于加油站旁边,如果要加从加油站上方或是周边架设电线比较危险。情急之下,彭松艳抱着试一试的心态在手机上简单提交了一份用电申请。“很快就有工作人员联系我了,并上门实地了解情况,通过更换电表就帮我们解决了问题。”彭松艳开心地说,“从网上提交申请到现场安装,一个星期不到,太快了。中间没有繁琐的审批,也没有支出任何费用。”

从2019年优化营商环境1.0版14项举措,到2020年初2.0版38项具体措施,再到如今3.0版涉及7大方面28项政策,服务方案的进阶和数字动态更新背后,变化的是具体服务举措的落实落地,是企业在发展过程中感受到的用电体验,不变的是电力人以客户为中心,自加砝码打造更优营商环境的初心和使命。新起点赋予新使命,新征程呼唤新担当。

展望未来,昆明供电局将结合南方电网“十四五”智能配电网规划,继续完善电网架构,扩展增值服务,持续擦亮“获得电力”品牌底色。