

贵州省能源局文件

黔能源电力〔2019〕112号

省能源局关于印发《进一步优化我省用电服务营造良好营商环境实施方案》的通知

各市（州）能源管理部门、贵安新区经发局、贵州电网公司、贵州金州电力有限责任公司：

经省人民政府同意，现将《进一步优化我省用电服务营造良好营商环境实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：进一步优化我省用电服务营造良好营商环境实施方案



附件：

进一步优化我省用电服务营造良好营商环境 实施方案

为深入贯彻落实国务院二十四督查组对我省电力报装的反馈意见精神，建立长效机制，优化营商环境，进一步提升用户“获得电力”水平，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深化电力供给侧结构性改革，坚持以客户需求为导向，以“点面结合、示范引领、重点突破、全面提升”为基本思路，认真落实国务院大督查在我省督查时对电力服务的整改要求，坚持问题导向，加强服务创新，进一步精简环节、压缩时限、降低成本、提升可靠性，努力营造良好的营商环境，不断提升企业和群众办电便利性、满意率和获得感。

二、工作目标

到 2019 年，低压用电报装精简为 2 个环节，低压供电、10/20 千伏高压单电源供电的小微企业用电报装各环节办理时间分别不超过 15 个和 35 个工作日，在现行《供电监管办法》规定基础上分别压缩 48%和 41%以上，实现零上门、零审批、零收费的“三零服务”，用户“获得电力”指标在全国排位进一步提升。

三、工作原则

企业主体，政府主导。明确供电企业为责任主体，政府相关部门做好相应的规范工作。

点面结合，示范引领。开展用电获得电力的试点示范，不断总结推广运用试点经验，学习借鉴北京、上海等的先进经验，努力达到全国较好水平。

多措并举，全面提升。通过简化手续、优化流程、建立考核奖惩机制等多种举措，确保取得优化营商环境的效果。

统筹协调，强化监管。做好地方经济社会发展规划与电力规划的统筹协调，同时加强监管，严格报装时间规定，规范报装服务行为。

四、重点任务

（一）减少用电报装流程。各级供电企业要在保障用电报装服务质量的前提下，不断拓展服务渠道，简化报装手续，优化报装流程，办理业务坚持“一口对外”和“一次性告知”原则，大力推行“同城异地”受理和业扩流程“串改并”，强化部门间“联合办公”和“限时办结”，最大程度减少用户业务办理往返供电企业次数，切实提高办理效率。同时，严禁报装业务“体外循环”的现象，确保报装时间的真实性。

（二）压缩用电报装时间。通过压缩用电报装供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收及装表接电等环节办理时间，明确用电报装各环节压缩时间目标表（见附表）。低压非居民、10/20千伏高压单电源小微企业用户，在受电工程具备接火条件的基础上，从用电申请到装表接电各环节

平均办理时间不超过15个、35个工作日，在现行《供电监管办法》规定基础上分别压缩48%和41%。电力用户受电工程停电接火安排原则上纳入月度停电计划管理，根据电力用户用电需求，允许办理停电计划变更，保障电力用户按时接入。

（三）建立报装绿色通道。各级供电企业要建立国家重点工程、地方重大项目和民生项目用电报装绿色通道制度，通过优先服务、专人负责、现场办公、重点督办等多种措施，从简从快办理用电报装手续，及时协调解决项目推进过程中遇到的用电难题，确保重大工程项目及时接电，按时送电。实现办电“业务线上申请、进度线上查询”，随时随地线上办电，由“客户上门”改为“服务上门”，实现“零上门”。

（四）增强用电报装透明度。各级供电企业要严格按照《供电企业信息公开实施办法》有关要求做好供电信息公开工作，通过营业厅、95598 电话及网站、手机客户端等多种便于公众知晓的渠道，全面公开用电报装服务流程、时间要求、收费标准及有关政策等信息，便捷提供业务咨询、用电申请、自助查询、资料下载等服务，切实提高用电报装工作透明度，方便用电报装业务办理。

（五）优化获得电力服务。各级供电企业应不断创新用电报装服务手段，通过开展业务回访，及时吸收采纳用户建议；指定专人进行“一对一”全过程跟踪服务，强化企业内部协同合作，有效协调解决存在的问题；推行“互联网+”技术应用，不断创新供电服务模式，切实提升供电服务便利化水平；同时对用电报装进行全过程监控评价，查找问题、总结经验，全面提升服务水平。

（六）提升配电网建设水平。各级供电企业要结合地方经济发展水平、用户用电增长需求以及电网规划与建设情况，统筹安排电网建设资金，不断优化配电网结构，加强用电需求增长较快地区以及贫困、偏远地区的电网建设改造，持续提高供电能力，满足用户用电报装需求。

（七）持续提升供电可靠性。供电企业要加强配网建设和改造，补齐配网短板，消除设备安全隐患。加强供电可靠性和电能质量管理，切实提升供电可靠性和电压质量。2019年，贵州电网全口径客户停电时间不超过19小时。

（八）加大综合能源增值服务。供电企业要主动为电力用户提供能源增值服务，包括能效诊断、节能改造、用能监测、分布式能源发电、运行托管等，提供用能效率提升建议，推广合同能源管理，通过市场化手段挖掘节能效益，进一步降低企业用电成本。

（九）打造用电营商环境“样板工程”。结合国务院扶持小微企业政策，助力贵州省产业大招商，将小微企业“获得电力”作为攻坚重点，试点放宽低压供电容量限制，实行小微企业低压接电容量由100千伏安提升至200千伏安，实现用电报装“零收费”，大幅降低小微企业接电投资，压缩接电时间。

五、保障措施

（一）强化政企协同。各级地方政府学习北京、上海两市优化营商环境先进经验，出台细化支持政策，采取并联办理、告知承诺等措施，优化规划路由、项目核准、开挖施工等涉电审批程序，大力压缩电力接入工程涉及的行政审批时

间。各级供电企业加强与政府部门沟通汇报，积极营造有竞争力的电力营商环境。

（二）强化报装监管。加大对供电企业办理用电业务情况的监管力度，重点监管供电企业执行新的用电报装时间规定、用电报装服务行为和用电报装信息公开、档案资料等情况，严肃处理违规供电企业，促进供电服务水平提高，营造公平便利营商环境。

（三）强化信用建设。加快能源行业信用体系建设，建立健全市场主体信用记录，强化用电报装信用监督，应对供电企业、设计施工单位和电力用户等用电报装信用信息，特别是严重失信信息进行认定，及时报送能源行业信用信息平台。与相关部门建立信息共享机制，对于失信企业和用户实施协同监管、联合惩戒，构建“一处失信、处处受限”的信用监督、警示和惩戒体系。

（四）强化优先服务。边远贫困地区可参照执行本实施方案规定的用电报装业务办理时间，把解决群众“用上电”放在首位，在满足群众用电需求的前提下，不断提高用电报装工作效率，压缩办理时间。

（五）强化电网支撑。做好地方经济社会发展规划与电力规划的统筹协调工作，及时将配电网规划纳入地方发展规划，科学合理确定项目建设方案与时序，建立发展规划、综合管廊、道路施工等信息的资源共享机制，统筹考虑电源、用户以及土地、环境、站址廊道等公共资源，依法依规保护配电网站址路径，实现市政规划信息资源共享，为压缩用电报装时间提供良好环境。

附表 2019年贵州省用电报装各环节压缩时间目标表

用户 类别	各环节办理时限（工作日）					合计 天数 （工作日）	目前规定 办理时限 （工作日）	压缩 比例 （%）
	供电方 案答复	设计 审查	中间 检查	竣工 检验	装表 接电			
居民用户	3	--	--	--	3	6	22	73
其他低压 供电用户	5	--	--	--	10	15	29	48
高压单电源 供电用户	13	10	3	4	5	35	59	41
高压双电源 供电用户	25	10	3	5	5	48	84	43

抄送：贵州省人民政府督查室、国家能源局贵州监管办公室、贵州省
投资促进局

贵州省能源局办公室

2019年6月25日印发