

长治市能源局

长能源电函〔2021〕78号

长治市能源局关于转发省发改委等十部门 全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电 营商环境工作方案的通知

各县区能源局，国网长治供电公司，襄垣经开区管委会、沁源经开区管委会、潞安化工集团增量配电业务改革试点单位、增量配电供电区域供电企业：

现将省发展和改革委员会等十个单位联合印发的《全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作方案》（晋能源电力发〔2021〕190号）转发给你们，请认真贯彻执行，并提出以下工作要求。

一是按照单位职责和行政审批改革要求，细化分工，逐一落实，并结合实际制定相关工作措施加快推进。

二是对建设20kV电压等级的电力接入工程的服务要求，与省工作方案中10kV电压等级电力接入工程的各项要求一致。

三是联合相关单位对本地“获得电力”工作进展和落实情况适时开展监督检查，及时报送工作情况。

联系电话：3018658 3020390（电力科）。

- 附件：1. 关于印发《全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作方案》的通知（晋能源电力发〔2021〕190号）
2. 国家能源局综合司关于印发全面提升“获得电力”服务水平任务台账的通知（国能综通监管〔2021〕37号）
3. 国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见（发改能源规〔2020〕1479号）



2021年7月30日

（本通知通过政府系统协同办公平台传递，并在市能源局网站部门文件栏目主动公开，下载地址 <http://www.changzhi.gov.cn/xxgkml/szfgzbm/smtgyj/bmwj-1012/>）

公开类型：主动公开

抄送：市政府，市发改委、公安局、规划和自然资源局、生态环境局、住房和城乡建设局（园林、绿化）、交通运输局、市场监督管理局、行政审批服务管理局，各县区政府。

山西省发展和改革委员会
山西省能源局
山西省公安厅
山西省自然资源厅
山西省生态环境厅
山西省住房和城乡建设厅
山西省交通运输厅
山西省市场监督管理局
山西省行政审批服务管理局
国家能源局山西监管办公室

文件

晋能源电力发〔2021〕190号

关于印发《全面提升“获得电力”服务水平
持续优化用电营商环境工作方案》的通知

各市、县（区、市）发展改革委（局）、能源局、公安局、规划和

自然资源局、生态环境局、城市（乡）管理局、交通运输局、市场监督管理局、行政审批服务管理局、园林局（绿化服务中心）、省电力公司、山西地方电力有限公司、各增量配电网试点：

为深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，按照国家发展改革委 国家能源局《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）、国家能源局《关于印发全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知》（国能综通监管〔2021〕37号）、山西省人民政府办公厅《关于做好复制推广自由贸易试验区第六批改革试点经验工作的通知》（晋政办发〔2021〕10号）等文件要求，结合工作实际，制定了《全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作方案

山西省发展和改革委员会



山西省能源局





山西省公安厅



山西省自然资源厅



山西省生态环境厅



山西省住房和城乡建设厅



山西省交通运输厅



山西省市场监督管理局



山西省行政审批服务管理局

(此件主动公开)



国家能源局山西监管办公室

2021年5月7日

附件

全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作方案

为深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，落实《优化营商环境条例》和国家发展改革委 国家能源局《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）（以下简称《意见》）等法规文件要求，全面提升我省“获得电力”服务水平，持续改善用电营商环境，现结合我省实际制定本工作方案及重点任务台账。

一、工作目标

2022年底前，在全省范围内实现居民用户和低压小微企业用电报装“三零”（零上门、零审批、零投资）服务、高压用户用电报装“三省”（省力、省时、省钱）服务，用电营商环境持续优化，“获得电力”整体服务水平迈上新台阶。

——**审批更简化**。进一步将低压、10kV高压电力接入工程审批时间分别压减至5个、10个工作日以内，2020年底未达到目标的市应尽快实现。2021年底前，相关部门要通过建立电力工程审批绿色通道，完善电力工程并联审批制度规范，实现自然资源、

市政、绿化等“一站式”联合审批，线上自动反馈审批结果。对于符合条件的低压短距离电力接入工程，免于办理行政许可，实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式；10kV 高压电力接入工程，积极探索实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式简化审批。要快速受理并审批 10kV 及以下电力管线的规划、挖掘、占路等行政许可，统一送达许可证书，进一步简化办电流程。鼓励和支持有条件的地区大幅压缩 35kV 及以上电力接入工程的审批时间。

——**办电更省时**。2021 年底前，未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务合计时间分别压减至 5 个、15 个、25 个工作日以内。将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间分别压减至 4 个、20 个工作日以内。2022 年底前，将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电进一步压减至 15 个工作日以内。

——**办电更省心**。2020 年底前已实现居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 2 个环节（申请受理、装表接电），未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 3 个环节（申请受理、外部工程实施、装表接电）的目标。后续进一步深化电子证照、电子合同和电子签章的应用，在全省范围实现用电报装业务线上办理。

——**办电更省钱**。2021 年底前，供电企业全省范围内要实现城市地区用电报装容量 160kW 及以下、农村地区 100kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022 年底前，全省范围内要实现 160kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”。

——**用电更可靠**。2022 年底前，太原地区市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 1 个、2 个、5 个、11 个小时以内，或年均同比压缩 8% 以上；其他地级行政区的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 2 个、5 个、9 个、15 个小时以内，或年均同比压缩 8% 以上。

二、工作任务

（一）各有关职能部门

1.审批平台建设。依托省一体化政务服务平台，通过数据接口深度对接，与电网企业实时信息共享，实现办电事项“一网通办、一事通办”。积极推进办电业务入驻政务平台，丰富互联网用户服务渠道。（责任单位：行政审批服务管理局、电网企业）

2.实现并联审批。依托省一体化政务服务平台，深化结构化地址、城市规划等政务数据互联应用，开展供电企业电网工程行政审批事项在线全过程并联审批，实现跨部门、跨层级审批数据共享和业务协同。通过电网企业在线获取和验证居民用户身份证、不动产登记、企业用户营业执照、项目批准文件、环保手续、采矿许可证、安全许可证等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办

电”、企业用户“一证办电”。推广“房产+用电”联合过户、一次办理。涉电占道挖掘审批可由各级政府行政服务中心“一窗受理、一链办理、全程代办”，涉及挖路施工电力部门应提前对接相关主管部门，主管部门应提前介入指导，靠前服务。（责任单位：涉及行政审批的有关单位、电网企业）

3.完善配套政策。各市能源局要牵头推进审批服务标准化，出台完善配套政策文件，优化审批流程，简化审批手续，明确审批时限，推行并联审批，限时办结，提高办电效率。相关部门要及时通过政府网站及政务服务平台，向社会公布电力接入工程审批相关政策文件和项目审批结果。已出台政策措施的地区要按照本方案要求作进一步修改完善。（责任单位：涉及行政审批的有关单位、电网企业）

4.加强监管执法。山西能源监管办对“获得电力”服务水平提升工作进行日常监管。梳理人民群众和市场主体通过12398能源监管热线等反映的问题，依据有关法律规定对涉及“获得电力”服务水平提升等工作的投诉举报事项进行处理。（责任单位：山西能源监管办）

（二）供电企业

1.创新用电报装业务流程。各供电企业（含地方电网、增量配电网试点，下同）要加强内部管控，创新技术手段和管理模式，加快建立服务调度体系，优化业扩报装流程，实现用电报装业务

各环节限时办理。鼓励实行配套电网接入工程“项目经理+客户经理”双经理负责制，实现网格化全过程跟进。深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。如实记录用电报装时间信息，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程。鼓励创新服务方式，拓展服务渠道，在现行规定时限基础上进一步压减办电时间，确保电网公平无歧视开放。

2.优化线上用电报装服务。各供电企业要持续优化用电报装线上服务功能，大力推广“三晋通”“网上国网”等APP，推动服务事项“网上办、掌上办、指尖办”。推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户客户经理预约上门服务，为用户提供用电报装、查询、缴费等“一网通办”服务。鼓励有条件的地区，全面推广用电报装全流程线上办理，实现“业务线上申请、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升用户办电体验，同时要保持用电报装线下办理渠道正常运转。要积极配合政企协同办电信息共享平台建设，加快与政府证照信息共享进度，实现数据互认共享。

3.压减用电报装环节和申请资料。各供电企业要进一步压减现有用电报装环节，不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件。进一步精简报装申请资料，低压用户在业务受理环节仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物权证件，高压用户需

同时提供用电工程项目批准文件。高压用户在设计审查环节仅需提供设计单位资质证明材料和用电工程设计及说明书，在中间检查环节仅需提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录，在竣工检验环节仅需提供工程竣工报告（含竣工图纸）。取消普通用户设计审查和中间检查环节。除法律法规另有规定外，供电企业不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请资料，不得强制用户签订申请用电承诺书，不得对用户进入电力市场设置障碍，不得对市场化用户指定售电公司或利用经营电网优势支持特定售电公司，不得直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，不得限制或者排斥其他单位的公平竞争，不得侵犯用户自由选择权等。

4.加快政企协同办电信息共享平台建设。各供电企业要主动对接沟通，加强政务系统与用电报装信息管理系统的横向联通，实现政企协同办电，行政审批申请“一窗受理”。鼓励和支持有条件的地区推进工程建设项目审批平台与供电企业用电报装信息管理系统的互联互通，供电企业提前获取用电需求、提前开展配套电网工程规划建设，提高办电效率。借鉴标杆城市做法和经验，太原、晋中、晋城、大同四市要在2021年8月前率先完成政企协同办电信息共享平台建设工作；2021年底前，其余地市全部完成政企协同办电信息共享平台建设工作。

5.优化接入电网方式。各供电企业要逐步提高低压接入容量

上限标准。对于用电报装容量 160kW 及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网；对于高压用户，要按照安全、经济和实用的原则确定供电方案，并结合当地电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，实行就近就便接入电网。鼓励和支持有条件的地区进一步提高低压接入容量上限标准。鼓励推广临时用电的租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。

6.延伸电网投资界面。电网投资界面原则上应延伸至用户建筑区划红线，具体规定执行国家及省内相关政策文件。有条件的地区可进一步扩大“零投资”服务用户范围，已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。

7.规范用电报装收费。各供电企业要依法依规规范用电报装收费，不得以任何名义直接或通过关联企业向用户收取不合理费用。对于居民用户和已承诺实行“三零”服务的低压非居民用户要确保做到办电“零投资”。

8.提升供电能力和供电可靠性。各市能源局要加强配电网和农网发展规划的统筹协调。各供电企业要加大投资力度，科学制定配电网和农网建设投资方案，推动项目及时落地，持续提升供电能力。要进一步提高供电可靠性，为市场主体提供更好用电保障，不得以任何名义违规对企业实施拉闸断电。要强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，推广不停电作业技术，减少计划

停电时间和次数。要加强设备巡视和运行维护管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，全面推行网格化抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息要通过即时通讯软件（网上国网、微信等）、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。要加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因违规施工导致的停电事件和次数。

9.提高用电报装信息公开透明度。各供电企业要规范用电报装服务，制定用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请材料等服务标准和收费项目目录清单，及时作出优化调整并向社会公开；要及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况；要完成服务标准和收费项目目录清单制定工作，并在移动客户端、营业场所等渠道予以公开。

10.加强政策解读和宣传引导。各供电企业要主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，在办理用电报装业务过程中同步向用户进行宣传，做到“办理一户、宣传一户”，让用户及时全面了解“获得电力”相关政策举措。建立用电报装政策宣介常态化机制，综合运用电视、网络、报刊等新闻媒体以及供电企业客户端、营业厅等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施和成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

三、进度安排

(一) 启动部署阶段（2020年10月-2021年5月）

1.组织分析研究。按照国家发展改革委 国家能源局印发的文件要求，及时组织省电力公司进行分析研究，梳理存在问题及短板，明确进一步改进的方向，统一思想、凝心聚力，共同推进《意见》全面实施。

2.制定方案和台账。按照国家要求认真制定《全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作方案》和《山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账》，明确相关单位具体职能、完成目标及时间节点，全面推动我省“获得电力”服务水平全面提升。

3.建立工作联动机制。建立以省能源局为牵头单位，由各相关单位为成员单位的“获得电力”协调工作小组。不定期组织工作协调小组成员单位召开协调会，研究解决工作推动过程中的问题，积极推动各项工作任务逐项落实。

(二) 组织落实阶段（2021年6月-2022年9月）

1.扎实推进各项工作。各单位要严格落实主体责任，积极推进相关工作，共同协调解决推进过程中发现的新问题；要持续开展国内领先对标工作，按照国家新的要求及时补齐短板，动态修订完善工作方案。

2.加强督导检查。适时对各市落实情况开展现场检查或书面

调研检查，以查促改，以评促优，交流分享经验，提升全省“获得电力”服务水平。

3.建立通报机制。及时总结通报，对工作进展快、任务完成到位的地市给予表扬；对工作进展缓慢、落实不到位的地市给予批评督促并进行通报，确保各项任务不折不扣按时保质完成。每年度将形成总结报告报送国家能源局，同时抄送山西能源监管办。

（三）评估深化阶段（2022年10月-2022年12月）

全面深入评估总结工作方案落实情况，总结经验做法和成效，进一步完善各项举措，着力建立提升我省“获得电力”服务水平的长效机制。

四、组织保障

（一）健全工作机制。各单位要切实提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的重要意义。要各司其职，紧密配合，合理推进我省提升“获得电力”服务水平目标任务完成。省能源局负责全省“获得电力”工作的统筹协调、整体推进和督促落实。各市能源局要牵头建立本级“获得电力”工作协调机制，积极推进平台建设工作；要建立健全工作进展情况台账及报送制度（每季度末报送进展情况），同时要及时将各单位工作中取得的阶段性成效及存在的突出问题及时报告省能源局及山西能源监管办。

（二）积极主动作为。各供电企业作为优化用电营商环境、

提升“获得电力”服务水平的责任主体，要严格落实工作方案各项要求，通过对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体实施方案并抓好落实，切实解决用电报装工作中存在的问题和掣肘，不断提高报装效率。实施方案要于2021年5月31日前报送省能源局及山西能源监管办；同时每年5月、11月底前报送总体推进情况，包括但不限于实施进度、工作成效、存在问题、解决措施。

（三）强化监督检查。各供电企业要细化工作措施，完善评价考核及激励机制，将优化用电营商环境纳入各地市供电企业业绩考核，压实工作责任。省能源局将通过检查、抽查、约谈等方式，开展监督检查工作，并将结果予以通报。山西能源监管办根据职责及时开展专项监管督查，推动工作落实。

（四）做好总结提升。各市能源局要积极组织政府有关部门、供电企业及时梳理总结“获得电力”改革创新举措，提炼形成可复制、可推广的经验做法，以点带面，在本地区加快推广。省能源局将根据各地工作进展情况，进一步总结行之有效的、能够在全省范围内推广的好经验好做法并组织全面推广，加快推动全省办电和用电服务水平整体提升；同时，省能源局将根据国家能源局相关要求做好我省“获得电力”信息报送工作。

附表：1.2021年供电企业用电报装业务办理环节和时限目标及对照表

2.山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

附表1

2021年供电企业用电报装业务办理环节和时限目标及对照表

单位：工作日

客户类型	2020年用电报装业务办理环节和时限 (1479号文件)										2020年我省用电报装业务办理环节和时限			2021年我省用电报装 业务办理时限 (对标先进)			
	业务 受理	供电方 案答复	设计 审查	中间 检查	竣工 检验	装表 接电	合计办 理时间	现行 规定	压减 比例	业务 受理	供电方 案答复	设计 审查	中间 检查	竣工检 验和装 表接电	合计办 理时间	压减比例	
低压居民										1	/	/	/	2	3		
低压非 居民										1	/	/	/	2	3		
		3	—	—	—	2	6	18	67%	1	3	/	/	2	6	5	16%
高压单电源	1	10	3	2	3	3	22	38	42%	1	10	3*	2*	6	17(22*)	15	32%
高压双电源	1	20	3	2	3	3	32	53	40%	1	18	3*	2*	6	25(30*)	25	17%

一、“1479号文件”时限备注：

1. 低压用户指采用380V及以下电压供电的用户，高压用户指采用10（6）kV及以上电压供电的用户。
2. 对于居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户，用电报装压减为受理签约、施工接电2个环节。

二、国网公司时限备注：

1. 低压客户指采用380V及以下电压供电的客户，高压客户指采用10kV及以上电压供电的客户。
2. 对于居民客户和实行“三零”服务的低压非居民客户，用电报装压减为“申请受理”“装表接电”2个环节。
3. 对于10kV供电的非重要客户，结合典型设计推广应用情况，可取消“设计审查”“中间检查”环节。

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境具体任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作方案具体任务内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
1	<p>3. 办电更省钱。2021年底前，实现城市地区用电报装容量160kW及以下、农村地区100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022年底前，实现全国范围160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。</p> <p>4. 用电更可靠。2022年底前，将直辖市、计划单列市、省会城市、地级市、县市区、城市、城镇、农村地区客户年均停电时间分别压减至1个、2个、5个、11个小时以内，或年均同比压减8%以上；将其他地级行政区的城市、城镇、农村地区客户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压减8%以上。</p>	<p>2021年底前，供电企业全省范围内要实现城市地区用电报装容量160kW及以下、农村地区100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022年底前，全省范围内要实现160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。</p>	<p>供电企业要制定逐年完成的目标。</p>	<p>2021年底前，供电企业全省范围内要实现城市地区用电报装容量160kW及以下、农村地区100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。</p>	<p>2022年底前，全省范围内要实现160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。</p>	<p>国网山西省电力公司、山西省电力有限公司、增量配电网试点</p>	---
	<p>工作目标</p>	<p>2022年底前，太原地区市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1个、2个、5个、11个小时以内，或年均同比压减8%以上；其他地级行政区的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压减8%以上。</p>	<p>供电企业要大力完成逐年目标。</p>	<p>2022年底前，太原地区市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1个、2个、5个、11个小时以内，或年均同比压减8%以上；其他地级行政区的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压减8%以上。</p>	<p>国网山西省电力公司、山西省电力有限公司、增量配电网试点</p>	---	

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境重点任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作任务具体内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
2	<p>（二）压减电力接入工程审批时间</p> <p>各省（自治区、直辖市）要牵头制定压减电力接入工程审批时间专项行动方案，明确压减电力接入工程审批时间的目标、任务、措施、时限等，细化分解到具体环节，明确牵头部门，压实责任。要深化“放管服”改革，进一步精简审批环节，优化审批流程，提高审批效率。要深化“互联网+政务服务”，推行网上办理，提高审批透明度。要深化“一网通办”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“最多跑一次”改革，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“不见面审批”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“一窗受理”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“一网通办”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“最多跑一次”改革，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“不见面审批”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“一窗受理”，实现审批流程再造，提高审批效率。</p>	<p>完善配套政策。各市能源局要牵头制定压减电力接入工程审批时间专项行动方案，明确压减电力接入工程审批时间的目标、任务、措施、时限等，细化分解到具体环节，明确牵头部门，压实责任。要深化“放管服”改革，进一步精简审批环节，优化审批流程，提高审批效率。要深化“互联网+政务服务”，推行网上办理，提高审批透明度。要深化“一网通办”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“最多跑一次”改革，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“不见面审批”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“一窗受理”，实现审批流程再造，提高审批效率。</p>	<p>进一步将低压、10kV高压电力接入工程审批时间分别压减至5个工作日以内，2020年底未达目标的市应尽快实现。</p>	<p>2021年底前，相关部门要完成电力接入工程审批流程再造，实现“一网通办”、“最多跑一次”、“不见面审批”、“一窗受理”等目标。要深化“放管服”改革，进一步精简审批环节，优化审批流程，提高审批效率。要深化“互联网+政务服务”，推行网上办理，提高审批透明度。要深化“一网通办”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“最多跑一次”改革，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“不见面审批”，实现审批流程再造，提高审批效率。要深化“一窗受理”，实现审批流程再造，提高审批效率。</p>	<p>对于符合条件的低压接入工程，实行告知承诺、审批前置或取消审批等方式；10kV高压电力接入工程，采取告知承诺、审批前置或取消审批等方式。要快速受理、审批、掘、占路等行政许可事项，进一步简化审批流程。鼓励和支持有条件的地区大幅压缩35kV及以上电力接入工程的审批时间。</p>	<p>涉及行政审批的有关单位，各市能源局、山西电力有限公司、山西电网公司、山西电力有限公司、山西电网公司等。</p>	<p>山西能源监管办</p>

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化营商环境任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化营商环境任务内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
6	<p>各供电企业要逐步提高接入容量上限标准，对于高压客户采取“三零”服务，按照安全可靠、经济实用、先接入后建设的原则，优先接入低压客户，并鼓励和支持高压客户接入。鼓励和支持高压客户接入，并鼓励和支持高压客户接入。鼓励和支持高压客户接入，并鼓励和支持高压客户接入。</p>	<p>优化接入方式。各供电企业要逐步提高接入容量上限标准。对于高压客户采取“三零”服务，按照安全可靠、经济实用、先接入后建设的原则，优先接入低压客户，并鼓励和支持高压客户接入。鼓励和支持高压客户接入，并鼓励和支持高压客户接入。</p>	<p>各供电企业要逐步提高接入容量上限标准。对于高压客户采取“三零”服务，按照安全可靠、经济实用、先接入后建设的原则，优先接入低压客户，并鼓励和支持高压客户接入。鼓励和支持高压客户接入，并鼓励和支持高压客户接入。</p>	<p>1. 持续落实国家和省政府相关要求，优化接入方式。鼓励和支持高压客户接入，并鼓励和支持高压客户接入。</p>	<p>1. 持续落实国家和省政府相关要求，优化接入方式。鼓励和支持高压客户接入，并鼓励和支持高压客户接入。</p>	<p>国网山西省电力公司、山西省电力有限公司、增量配电网试点</p>	<p>山西能源监管办</p>

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境重点任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作任务内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
7	<p>各供电公司要逐步将用户红线和低压计量装置延伸到用户红线和低压计量装置，鼓励用户投资解决重大风险、精准脱贫、污染防治攻坚战。</p> <p>(七) 延伸电网投资界面</p>	<p>延伸电网投资界面。应按照国家规划红线及有关规定，逐步扩大“零投资”服务范围，不得缩小“零投资”服务范围。</p>	<p>各供电公司要逐步将用户红线和低压计量装置延伸到用户红线和低压计量装置。</p>	<p>电网投资界面原则上应延伸，具有条件的地区，不得缩小“零投资”服务范围。</p>	<p>持续落实国家和省委省政府要求和举措</p>	<p>国网山西省电力公司、山西省电力有限公司、网配点</p>	<p>发展改革委、山西省能源局、山西能源监管办</p>
8	<p>规范市场主体用电报装收费，合理确定报装费用，不得通过增加不合理收费，变相提高报装成本。</p> <p>(八) 规范用电报装收费</p>	<p>规范市场主体用电报装收费，合理确定报装费用，不得通过增加不合理收费，变相提高报装成本。</p>	<p>规范市场主体用电报装收费，合理确定报装费用，不得通过增加不合理收费，变相提高报装成本。</p>	<p>持续落实国家和省委省政府要求和举措，规范用电报装收费。</p>	<p>持续落实国家和省委省政府要求和举措，规范用电报装收费。</p>	<p>国网山西省电力公司、山西省电力有限公司、网配点</p>	<p>发展改革委、山西省市场监督管理局、山西能源监管办</p>

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境具体任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境具体任务内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
9	<p>各投资企业加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。</p> <p>(九) 加强配电网规划建设</p>	<p>提升供电可靠性和配电网供电能力。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。</p>	<p>各投资企业加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。</p>	<p>持续落实国家和省政府相关要求，不断提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。</p>	<p>持续落实国家和省政府相关要求，不断提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。各企业要加大投资力度，科学制定投资方案，持续提升配电网和农网建设水平，推动投资落地。</p>	<p>国网山西省电力公司、山西电力有限公司、国网山西省电力公司地方配电网试点</p>	<p>省能源局、山西省能源监管办</p>

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境重点任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境重点任务内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
12	<p>主动为群众提供便捷服务，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p> <p>（十二）加强政策解读和宣传引导</p>	<p>引导群众在用电报装、用电报修、用电咨询等环节，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p> <p>加强政策解读和宣传引导，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p>	<p>主动为群众提供便捷服务，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p> <p>加强政策解读和宣传引导，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p>	<p>通过微信、短信、手机客户端等渠道，及时推送用电报装、用电报修、用电咨询等信息。加强政策解读和宣传引导，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p>	<p>落实国家、省政府决策部署，持续优化用电报装、用电报修、用电咨询等业务。加强政策解读和宣传引导，通过“线上办”“掌上办”“自助办”等方式，提升服务效率。加强用电报装、用电报修、用电咨询等业务的线上办理，实现“一网通办”“掌上办”“自助办”。</p>	<p>省电力公司、山西电力有限公司、山西电网公司等</p>	<p>——</p>

山西省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

序号	国家发展改革委、国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境具体任务内容	山西省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作方案具体内容	2020年	2021年	2022年	责任单位	协同推进单位
三、强化组织实施							
1	<p>(一)健全工作机制</p> <p>各单位要提高政治站位，充分认识优化营商环境、提升服务水平的重要意义，紧密结合我省实际，制定实施方案，明确目标任务，细化工作措施，确保各项任务落地见效。要建立健全工作机制，明确各部门职责分工，形成工作合力。要加强对重点行业、重点企业的用电需求摸排，主动上门服务，解决用电难题。要深入开展“获得电力”专项行动，加大宣传力度，提高社会知晓率。要定期开展用电营商环境评估，及时发现问题，持续改进提升。</p>	<p>各单位要提高政治站位，充分认识优化营商环境、提升服务水平的重要意义，紧密结合我省实际，制定实施方案，明确目标任务，细化工作措施，确保各项任务落地见效。要建立健全工作机制，明确各部门职责分工，形成工作合力。要加强对重点行业、重点企业的用电需求摸排，主动上门服务，解决用电难题。要定期开展“获得电力”专项行动，加大宣传力度，提高社会知晓率。要定期开展用电营商环境评估，及时发现问题，持续改进提升。</p>	<p>各单位要提高政治站位，充分认识优化营商环境、提升服务水平的重要意义，紧密结合我省实际，制定实施方案，明确目标任务，细化工作措施，确保各项任务落地见效。要建立健全工作机制，明确各部门职责分工，形成工作合力。要加强对重点行业、重点企业的用电需求摸排，主动上门服务，解决用电难题。要定期开展“获得电力”专项行动，加大宣传力度，提高社会知晓率。要定期开展用电营商环境评估，及时发现问题，持续改进提升。</p>	<p>各单位要提高政治站位，充分认识优化营商环境、提升服务水平的重要意义，紧密结合我省实际，制定实施方案，明确目标任务，细化工作措施，确保各项任务落地见效。要建立健全工作机制，明确各部门职责分工，形成工作合力。要加强对重点行业、重点企业的用电需求摸排，主动上门服务，解决用电难题。要定期开展“获得电力”专项行动，加大宣传力度，提高社会知晓率。要定期开展用电营商环境评估，及时发现问题，持续改进提升。</p>	<p>各单位要提高政治站位，充分认识优化营商环境、提升服务水平的重要意义，紧密结合我省实际，制定实施方案，明确目标任务，细化工作措施，确保各项任务落地见效。要建立健全工作机制，明确各部门职责分工，形成工作合力。要加强对重点行业、重点企业的用电需求摸排，主动上门服务，解决用电难题。要定期开展“获得电力”专项行动，加大宣传力度，提高社会知晓率。要定期开展用电营商环境评估，及时发现问题，持续改进提升。</p>	<p>省发展改革委、省能源局、省生态环境厅、省住房和城乡建设厅、省交通运输厅、省市场监督管理厅、省政务服务管理局</p>	<p>省公安厅、省自然资源厅、省生态环境厅、省住房和城乡建设厅、省交通运输厅、省市场监督管理厅、省政务服务管理局</p>

抄送：国家发展改革委，国家能源局，省人民政府，各市、县（区、市）
人民政府。

山西省能源局

2021年5月7日印发

国家能源局综合司文件

国能综通监管〔2021〕37号

国家能源局综合司关于印发全面提升 “获得电力”服务水平工作任务台账的通知

各省（自治区、直辖市）能源局，有关省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团发展改革委、经信委（工信委、工信厅），北京市城管委，各派出机构，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司，各相关供电企业：

2020年9月，经国务院同意，国家发展改革委、国家能源局联合印发了《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号，以下简称1479号文）。1479号文件印发以来，各地积极推进落实，已取得了阶段性成果。为进一步推动1479号文全面落地落实，国家能源局制定了《全面提

升“获得电力”服务水平工作任务台账》（以下简称《台账》，见附件1），现印发给你们，有关要求如下。

一是细化目标任务。各省级能源（电力）主管部门要严格按照《台账》要求，制定本省份三年行动方案和任务台账。对于已经制定出台但不符合《台账》要求的，相关单位应当抓紧修改完善。各省份三年行动方案和任务台账请于2021年4月30日前报送国家能源局，同时抄送国家能源局相关派出机构。各省份三年行动方案和任务台账要落实到地（市、州、盟），各地（市、州、盟）要进一步细化到县（市、区），并明确责任分工和时间节点。制定工作过程中如有问题，请及时向国家能源局报告。

二是落实主体责任。各省级供电企业、地方供电企业、增量配电企业要配合本省能源（电力）主管部门制定好三年行动方案和任务台账，同时制定本企业实施方案，切实落实主体责任。实施方案请于2021年5月15日前报送国家能源局相关派出机构。各相关供电企业要主动对接本省能源（电力）主管部门和派出机构，及时反映工作中存在的突出问题。国家电网公司、南方电网公司要督促所属各级供电企业按期有序完成相关工作。

三是做好信息报送。各省级能源（电力）主管部门要及时总结工作进展情况，按照“获得电力”任务指标完成情况统计表（见附件2）和“三零”“三省”服务效益统计表（见附件3）的格式要求，于每年7月15日前向国家能源局报送本年度上半年情况，次年1月15日前向国家能源局报送上一年度全年情况，同时抄送国家能源局

相关派出机构。

四是加大监管力度。国家能源局各派出机构要加大对本辖区1479号文落实情况的监管力度，重点对地方供电企业、增量配电企业的落实情况和农村地区等薄弱环节强化监管，并指导督促相关省级能源（电力）主管部门履行好牵头责任。国家能源局今年将组织开展全面提升“获得电力”服务水平落实情况综合监管工作，对问题严重、落实不力的地区和单位进行约谈，并视情况在全国范围进行通报。

联系人：潘 菡 010-66598608 18610731876

侯欣宇 010-66597311 18511724172

- 附件： 1. 全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账
2. “获得电力”任务指标完成情况统计表
3. “三零”“三省”服务效益统计表



(依申请公开)

附件 1

全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
1		各地区全面实现居民用户和低压小微企业用电报装“三零”服务、高压用户用电报装“三省”服务。	各省级能源（电力）主管部门牵头，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责	2022 年底前
2		将低压、20kV 及以下高压电力接入工程审批时间分别压减至 5 个、10 个工作日以内。	各省级能源（电力）主管部门	2020 年底前
3		未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户的合计办理时间分别压减至 6 个、22 个、32 个工作日以内。	各供电企业	2020 年底前
4	工作目标	将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办理时间分别压减至 5 个、25 个工作日以内。	各供电企业、各省级能源（电力）主管部门	2020 年底前
5		将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压减至 20 个工作日以内。	各供电企业、各省级能源（电力）主管部门	2021 年底前
6		将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压减至 15 个工作日以内。	各供电企业、各省级能源（电力）主管部门	2022 年底前
7		将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 2 个环节，未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 3 个环节。	各供电企业	2020 年底前
8		各地区实现用电报装业务线上办理。	各供电企业	2020 年底前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
9		各地区实现城市地区用电报装容量160kW及以下、农村地区100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	各供电企业	2021年底前
10	工作目标	各地区实现160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	各供电企业	2022年底前
11		将直辖市、计划单列市、省会城市的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1个、2个、5个、11个小时以内，或年均同比压缩8%以上；将其他地级行政区的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压缩8%以上。	各省级能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	2022年底前
12		加强内部管控，创新技术手段和管理模式，加快业务办理速度和配套电网接入工程建设，实现用电报装业务各环节限时办理。	各供电企业	2020年底前
13		鼓励实行配套电网接入工程“项目经理+客户经理”双经理负责制，实现网格化全过程跟进。	各供电企业	持续推进
14		深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。	各供电企业	持续推进
15		如实记录用电报装时间信息，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程。	各供电企业	2020年底前
16	压缩	鼓励创新服务方式，拓展服务渠道，在现行规定时限基础上进一步压减办电时间。	各供电企业	持续推进
17	办电	牵头推进审批服务标准化，出台完善配套政策文件，优化审批流程，简化审批手续，明确审批时限，推行并联审批、限时办结，提高办理效率。	各省级能源（电力）主管部门	2020年底前
18	时间	符合条件的低压短距离电力接入工程，积极探索实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式。	各省级能源（电力）主管部门	持续推进
19		已出台政策措施的地区要按照意见要求作进一步修改完善。	各省级能源（电力）主管部门	2020年底前
20		有条件的地区要大幅压缩35kV及以上电力接入工程的审批时间。	各省级能源（电力）主管部门	持续推进

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
21	提高办电便利度	持续优化用电报装线上服务功能，推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户客户经理预约上门服务，为用户提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务。	各供电企业	2021年底前
22		有条件的地区全面推广用电报装全流程线上办理，实现“业务线上申请、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升用户办电体验。	各供电企业	持续推进
23		进一步压减现有用电报装环节，取消低压用户的设计审查、中间检查和竣工检验环节。	各供电企业	2020年底前
24		低压用户在业务受理环节仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物权证明文件，高压用户需提供用电工程项目批准文件。高压用户在设计审查环节仅需提供设计单位资质证明材料和用电工程施工及说明书，在中间检查环节仅需提供施工现场材料和隐蔽工程施工及试验记录，在竣工检验环节仅需提供供用电竣工报告（含竣工图纸）。	各供电企业	2020年底前
25		除法律法规另有规定外，不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请材料，不得强制用户签订申请用电承诺书。	各供电企业	2020年底前
26		有条件的地区要进一步压减用电报装环节和申请材料。	各供电企业	持续推进
27		各省级能源（电力）主管部门牵头完成政企协同办电信息共享平台建设等工作。按照国家有关规定，依托政务服务平台，牵头加强电子证照的推广应用。推进办电审批服务信息系统的横向联通，推动省、市、县跨层级纵向联通。加强与供电企业用电报装信息管理系统的数据互联互通，提供数据自动反馈供电企业，实现政企协同办电。实行行政审批申请“一窗受理”，审批结果在线获取和验证营业执照、审批流程公开透明，用户可在线查询；供电企业在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。	各省级能源（电力）主管部门牵头，各供电企业按职责分工负责	2021年底前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
28		有条件的地区要推进工程建设项目审批平台与供电业用电报装信息管理系统互联互通，供电企业提前获取用电需求、提前开展配套电网工程规划建设，提高办电效率。	各省级能源（电力）主管部门牵头，各供电企业按职责分工负责	持续推进
29		逐步提高低压接入容量上限标准，对于用电报装容量160kW及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。	各供电企业	2022年底前
30		高压用户要按照安全、经济和实用的原则确定供电方案，并结合当地电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，实行就近就近接入电网。	各供电企业	2020年底前
31		有条件的地区要进一步提高高低压接入容量上限标准。	各供电企业	持续推进
32		鼓励推广临时用电的租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。	各供电企业	持续推进
33		将电网投资界面延伸至居民用户红线（含计量装置）。	各供电企业	2020年底前
34	降低办电成本	逐步将电网投资界面延伸至用电报装容量160kW及以下低压小微企业用户红线（含计量装置）。	各供电企业	2022年底前
35		鼓励和支持适当延伸高压用户电网投资界面，对涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目可优先延伸。有条件的地区可进一步扩大“零投资”服务用户范围。	各供电企业	持续推进
36		已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。	各供电企业	2020年底前
37		依法依规规范用电报装收费，市场主体提供稳定且价格合理的用电报装服务，不得以任何名义直接或通过关联企业向用户收取不合理费用。	各供电企业	2020年底前
38		对于居民用户和已承诺实行“三零”服务的低压非居民用户确保做到办电“零投资”。	各供电企业	2020年底前
39		加大投资力度，科学制定配电网和农网建设投资方案，推动项目及时落地，持续提升供电能力。	各供电企业	持续推进

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
40		各省级能源（电力）主管部门牵头加强配电网和农网发展规划的统筹协调，推动纳入城乡发展规划统筹考虑，并建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。	各省级能源（电力）主管部门牵头、国家能源局各派出机构按职责分工负责	持续推进
41	提升供电能力和供电可靠性	进一步提高供电可靠性，为市场主体提供更好用电保障，不得以各种名义违规对企业实施拉闸断电。	各省级能源（电力）主管部门	持续推进
42		强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，推广不停电作业技术，减少计划停电时间和次数。	各供电企业	持续推进
43		加强设备巡视和运行维护管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，全面推行网格化抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。	各供电企业	持续推进
44		将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道主动推送告知到用户。	各供电企业	2021 年底前
45		牵头建立健全相关工作机制，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因违规施工导致的停电时间和次数。	各省级能源（电力）主管部门	2021 年底前
46	加大信息公开力度	规范用电报装服务，制定用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请材料等服务标准和收费项目目录清单，及时优化调整并通过移动客户端、营业场所等渠道向社会公开。及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。将 12398 能源监管热线和 95598 等供电服务热线同步、同对象公布到位，保障用户知情权。（即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位）	各供电企业	2020 年底前
47			各供电企业	2020 年底前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
48		各地电力接入工程审批相关部门按照《优化营商环境条例》要求，通过政府网站、全国一体化在线政务服务平台，向社会公布电力接入工程审批相关政策文件。各省级价格主管部门制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件时，提前一个月向社会公布，提高电费透明度。	各省级能源（电力）主管部门牵头，各省级价格主管部门，各供电企业等按职责分工负责	2020 年底前
49	加大信息公开力度	要主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，在办理用电报装业务过程中同步向用户进行宣传，做到“办理一户、宣传一户”，让用户及时全面了解“获得电力”相关政策举措。（即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道将“三省”“三零”服务政策向用户推送告知到位）	各供电企业	2021 年底前
50		建立用电报装政策常态化机制，各有关方面综合运用电视、网络、报刊等新闻媒体以及供电企业客户端、营业厅等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施和成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。	各省级能源（电力）主管部门牵头，中电传媒集团，各供电企业按职责分工负责	持续推进
51	强化组织实施	各省级能源（电力）主管部门牵头建立健全“获得电力”工作协调机制，做到上下联动、横向协同，有效形成工作合力。	各省级能源（电力）主管部门牵头，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责	2020 年底前
52		建立工作进展情况报送制度，各单位将工作中取得的阶段性成效、存在的突出问题及时报告国家能源局。	各省级能源（电力）主管部门，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责	2021 年4月底前
53		作为优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平责任主体，要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体实施方案并抓好落实。围绕提升办电服务水平，不断完善相关措施，建立健全长效机制。（即对照 1479 号文，对现有用电报装制度进行立改废清理，全面规范有关制度）	各供电企业	2021 年 5 月 15 日前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
54		推动优化用电营商环境工作纳入地方政府优化营商环境工作内容，牵头制定本地区优化用电营商环境重点任务台账。	各省级能源（电力）主管部门	2021年4月底前
55		牵头及时协调并帮助解决用户办电和用电过程中遇到的困难和问题。	各省级能源（电力）主管部门	持续推进
56	强化组织实施	国家能源局派出机构切实履行监管职责，持续加强配电网和农网规划建设监管，及时发现、督促整改到位。密切关注 12398 能源监管热线投诉举报情况和意见建议，对企业和群众反映中的问题，特别是接入受限、违规加价收费、“三指定”等突出问题要依法依规严肃查处，确保工作取得实效。	国家能源局各派出机构	持续推进
57		各省级能源（电力）主管部门要会同国家能源局派出机构，组织地方政府有关部门、供电企业及梳理总结“获得电力”改革创新举措，提炼形成可复制、可推广的经验做法，以点带面，在本地区加快推广，并及时报送国家能源局。	各省级能源（电力）主管部门牵头，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责	持续推进

注：1.各供电企业指国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司及下属供电公司，地方供电公司，增量配电网企业；

2.对于 2022 年底前完成的目标任务，责任单位要分年度制定阶段性目标，确保按期完成。

附件 2

_____省“获得电力”任务指标完成情况统计表

(____年__月__—____年__月)

填报人及手机联系方式:

审核人:

填报日期:

序号	省	地市	县	指标完成情况										省、地市、县指标完成		
				2020 年指标			2021 年指标			2022 年指标		持续推进指标	完成个数	未完成个数	完成百分比	
				2	3	*21	22	*33	34					35
1	_____省	共 10 个地市	共 150 个县	/	/	/	已完成	/	/	2022 年 1 月	/	/	/	108	42	72%
1.1		A 市	2 个县	√	√	/	/	√	√	/	/	√	/	31	0	100%
1.2			C 区	√	√	/	/	√	√	/	/	√	/	28	3	90.3%
1.3			D 县	√	√	/	/	√	√	/	/	√	/	1	1	50%
2		B 市	A 市小计	2	2	/	/	2	2	/	/	2	1	1	1	
2.1			_____个县													
.....			E 县				/			/	/		/			
						/			/	/		/
			已完成县个数				/			/	/		/			
			未完成县个数				/			/	/		/			/
			完成百分比				/			/	/		/			/

填报单位盖章处

“获得电力”任务指标完成情况 统计表填报说明

1. “获得电力”任务指标完成情况统计表（以下简称统计表）由各省级能源（电力）主管部门牵头填写。

2. 统计表中所称的省、地市、县分别指各省（自治区、直辖市）、地（市、州、盟）、县（市、区）。

3. 统计表中“指标完成情况”包括 38 项任务指标，具体填写方法为：

（1）“*”标注的指标共计 7 项，由省级相关单位（部门）在该指标下一行对应的空格处填写。已完成该项指标，请填写“已完成”，如指标 21 所示。未完成请填写预计完成时间，如指标 33 所示。其中，第 37、38 项指标为鼓励性指标。已开展相关工作，请填写“已开展”，如指标 37 所示。未开展则不填写，如指标 38 所示。

（2）其余的指标共计 31 项，由各省级能源（电力）主管部门组织各地市、县进行填写。对已达标的指标，请在对应指标序号下打“√”，如 A 市 C 区指标 1 所示。对未达标的指标，请填写预计达标时间，如 A 市 D 县指标 2 所示。同时，请在“各地市小计”所在行对应指标序号下统计该项指标本市已达标（即打“√”）县的个数，如“A 市小计”行所示。

(3) 38 项指标的内容及完成标准请参考《“获得电力”任务指标完成标准说明》(见附件 2-2)。

4. 统计表中“省、地市、县指标完成情况”的填写方法:

(1) 完成个数: 对应县所在的行, 请填写 31 项指标已完成的指标个数, 如 A 市 C 区 31 项指标全部完成, 则填写 31。对应地市所在的行, 请填写全市已全部完成 31 项指标的县个数, 如 A 市共 2 个县, 全部完成 31 项指标的县仅 C 区, 则填写 1。对应省所在的行, 请填写全省已全部完成 31 项指标的县个数, 如全省共计 150 个县, 其中全部完成 31 项指标的县共计 108 个, 则填写 108。

(2) 完成百分比: 请填写“已完成个数”占对应总数量的百分比。

5. 统计表中“全省各指标的完成情况统计”的填写方法:

(1) 已完成县个数: 是指本项指标序号下打“√”的县的个数。

(2) 未完成县个数: 是指本项指标序号下未打“√”的县的个数。

(3) 完成百分比: “已完成个数”占全省县的总个数的百分比。

6. 供电可靠性指标由国家能源局电力可靠性管理和工程质量监督中心另行汇总统计。

附件 2-2

“获得电力”任务指标完成标准说明

指标完成时间	指标序号	可量化指标内容	指标完成标准
2020年 底前	1	各省级能源（电力）主管部门牵头将低压电力接入工程审批时间压减至5个工作日以内。	1.本省（自治区、直辖市）出台政策文件； 2.已出台的文件和配套政策向社会公开； 3.每个接入工程审批时间达到政策的规定时限标准。
	2	各省级能源（电力）主管部门牵头将20kV及以下高压电力接入工程审批时间压减至10个工作日以内。	
	3	供电企业要将未实行“三零”服务的低压非居民用户办理用电报装业务各环节合计时间压减至6个工作日以内。	未实行“三零”服务的低压非居民用户的业务受理、供电方案答复和装表接电环节办理时间分别为1、3、2个工作日以内。
	4	供电企业要将高压单电源用户办理用电报装业务各环节合计时间压减至22个工作日以内。	高压单电源用户业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收和装表接电环节办理时间分别为1、10、3、2、3、3个工作日以内。
	5	供电企业要将高压双电源用户办理用电报装业务各环节合计时间压减至32个工作日以内。	高压双电源用户业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收和装表接电环节办理时间分别为1、20、3、2、3、3个工作日以内。
	6	供电企业要将居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间压减至5个工作日以内。	除不可抗力外，所有居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。
	7	供电企业要将实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间压减至25个工作日以内。	除不可抗力外，所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。
	8	供电企业要将居民用户的用电报装压减至2个环节。	所有居民用户报装项目的办电环节减至2个。
	9	供电企业要将实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至2个环节。	所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电环节压减至2个。

指标完成时间	指标序号	可量化指标内容	指标完成标准
	10	供电企业要将未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至3个环节。	所有未实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电环节压减至3个。
	11	供电企业实现用电报装业务线上办理。	所有用户报装项目均能够实现线上办电。
	12	各省级能源(电力)主管部门牵头推进审批服务标准化,出台完善配套政策文件,优化审批流程,简化审批手续,明确审批时限,推行并联审批、限时办结,提高办理效率。	1.出台相应政策措施; 2.实现并联审批、限时办结。
	13	供电企业要做到低压用户在业务受理环节仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物权证件。	不能增加或变相增加额外资料。
	14	高压用户在业务受理环节需提供用电人有效身份证件、用电地址物权证件和用电工程项目批准文件。高压用户在设计审查环节仅需提供设计单位资质证书、明材料和用电工程设计及说明书,在中间检查环节仅需提供施工单位资质证书、明材料和隐蔽工程施工及试验记录,在竣工检验环节仅需提供工程竣工报告(含竣工图纸)。	不能增加或变相增加额外资料。
	15	供电企业对高压用户要按照安全、经济和实用的原则确定供电方案,并结合当地电网承载能力,优先使用现有公用线路供电,实行就近就近接入电网。	高压用户报装项目实现就近就近接入电网。
	16	供电企业要将电网投资界面延伸至居民用户红线(含计量装置)。	实现居民用户办电“零投资”。
	17	供电企业要完成服务标准和收费项目目录清单制定工作,并在移动客户端、营业场所等渠道予以公开用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请材料等。	1.完成目录清单的制定工作; 2.清单的内容完整、准确; 3.按时将清单公布到位,并及时更新到位。
	18	供电企业公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。	1.准确、真实的公布相关信息到位; 2.及时更新信息到位。
	19	供电企业要将12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布到位,保障用户知情权。	通过即时通讯软件(微信等)、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位。

指标完成时间	指标序号	可量化指标内容	指标完成标准
2021年 底前	20	各地电力接入工程审批相关部门要通过政府网站、全国一体化在线政务服务平台，向社会公布电力接入工程审批相关政策文件。	1.及时公布电力接入工程审批相关政策文件； 2.及时更新到位。
	*21	各省级价格主管部门提前一个月向社会公布制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件。	1.省级价格主管部门按照要求提前公布政策文件到位； 2.要求供电企业及及时公开相关政策文件； 3.供电企业要及时公开相关政策文件。
	22	供电企业要将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压缩至20个工作日以内。	除不可抗力外，所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。
	23	供电企业要实现城市地区用电报装容量160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	所有城市地区用电报装容量160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。
	24	供电企业要实现农村地区用电报装容量100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	所有农村地区用电报装容量100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。
	25	供电企业要优化用电报装线上服务功能，推行低压用户供用电合同电子化。	所有低压用户报装项目能够实现供用电合同电子化。
	26	供电企业要优化用电报装线上服务功能，提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务。	1.建设“一网通办”服务系统； 2.实现报装、查询、交费等“一网通办”服务。
	*27	各省级能源(电力)主管部门牵头完成政企协同办电信息共享平台建设。	1.建设完成政企协同办电信息共享平台； 2.实现行政审批申请“一窗受理”，审批结果自动反馈供电企业，审批流程公开透明，用户可在线查询； 3.供电企业可在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。
	28	供电企业要将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件(微信等)、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。	1.按照《供电监管办法》等相关要求及时发布停电计划； 2.及时将故障停电、抢修进度和送电安排等告知用户到位。

指标完成时间	指标序号	可量化指标内容	指标完成标准
2022年 底前	*29	各省级能源(电力)主管部门牵头建立健全对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处的相关工作机制。	1.各地建立电力施工外力破坏相关工作机制; 2.对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为为进行查处; 3.减少因违规施工导致的停电时间和次数。
	*30	各省级能源(电力)主管部门要牵头建立健全“获得电力”工作协调机制。	2021年4月30日前完成机制的建立。
	31	供电企业要制定具体实施方案并抓好落实。	1.2021年5月15日前完成具体实施方案的制定; 2.按照实施方案抓好工作的落实。
	32	供电企业要不断完善相关措施,建立健全长效机制。	1.对照1479号文,完成对现有用电报装制度进行立改废清理,全面规范有关制度; 2.2021年5月15日前完成清理。
	*33	各省级能源(电力)主管部门要牵头制定本地区优化用电营商环境重点任务台账。	2021年4月30日前完成三年行动方案和台账的制定。
	34	供电企业将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压缩至15个工作日内。	除不可抗力外,所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。
	35	实现全国范围160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	所有报装容量160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。
	36	供电企业在办理用电报装业务过程中同步向用户进行宣传,做到“办理一户、宣传一户”。	1.用户在营业场所办电时,现场向用户告知“三零”“三省”服务政策; 2.通过即时通讯软件(微信等)、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”服务政策向用户推送告知到位。
	*37	有条件的地区推进工程建设项目审批平台与供电企业用电报装信息管理系统互联互通。	/
	持续推进	*38	鼓励供电企业推广临时用电的租赁共享服务。

省“三零”“三省”服务效益统计表

(年 月 日 至 年 月 日)

填报日期:

审核人:

填报人及联系方式:

统计内容	“三零”服务效益			“三省”服务效益	合计
	居民用户	160kW 及以下的企业用户	其他用户		
受益户数 (户)					
节省投资 (万元)					
增加售电量 (万千瓦时)					
增加容量 (万千瓦安)					

填报单位盖章处

国家能源局综合司

2021年3月29日印发



国家发展和改革委员会 国家能源局 文件

发改能源规〔2020〕1479号

国家发展改革委 国家能源局关于全面提升 “获得电力”服务水平 持续优化 用电营商环境的意见

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团发展改革委、能源局、经信委（工信委、工信厅），北京市城管委，国家能源局各派出机构，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司，各有关供电企业：

为深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，全面落实《优化营商环境条例》，加快推广北京、上海等地区行之有效的经验做法，进一步压减办电时间、

简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性，全面提升“获得电力”服务水平，持续改善用电营商环境，经国务院同意，现提出以下意见：

一、总体要求

（一）基本原则。

典型引领、创新发展。全面推广低压小微企业用电报装“零上门、零审批、零投资”（以下简称“三零”）服务、高压用户用电报装“省力、省时、省钱”（以下简称“三省”）服务等典型经验做法（详见附件1），充分发挥地方和企业积极性、主动性和创造性，鼓励支持各地区、各部门开拓创新，不断推出优化用电营商环境新举措、新模式。

分类施策、逐步推广。围绕用电报装时间、环节、成本、供电可靠性等方面，针对不同用户类型分类施策，因地制宜、科学合理制定目标任务和提升举措，结合实际、先易后难，扎实提升“获得电力”服务水平。

政企协同、合力推进。健全完善提升“获得电力”服务水平协同工作机制，强化责任意识，主动认领任务，政府和企业协同联动、相互配合、信息共享，共同推动各项目标任务的落地落实。

（二）工作目标。

2022年底前，在全国范围内实现居民用户和低压小微企业用电报装“三零”服务、高压用户用电报装“三省”服务，用电营

商环境持续优化，“获得电力”整体服务水平迈上新台阶。

——办电更省时。2020 年底前，将低压、20kV 及以下高压电力接入工程审批时间分别压减至 5 个、10 个工作日以内；将供电企业办理用电报装业务各环节合计时间在现行规定基础上压缩 40% 以上（详见附件 2），未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户的合计办理时间分别压减至 6 个、22 个、32 个工作日以内；将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间分别压减至 5 个、25 个工作日以内。2021 年、2022 年底前，将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步分别压减至 20 个、15 个工作日以内。

——办电更省心。2020 年底前，将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 2 个环节，未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 3 个环节。在全国范围实现用电报装业务线上办理。

——办电更省钱。2021 年底前，实现城市地区用电报装容量 160kW 及以下、农村地区 100kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022 年底前，实现全国范围 160kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”。

——用电更可靠。2022 年底前，将直辖市、计划单列市、省会城市的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 1 个、2 个、5 个、11 个小时以内，或年均同比压缩 8% 以

上；将其他地级行政区的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 2 个、5 个、9 个、15 个小时以内，或年均同比压缩 8% 以上。

二、压减办电时间

（三）压减用电报装业务办理时间。各供电企业要加强内部管控，创新技术手段和管理模式，加快业务办理速度和配套电网接入工程建设，实现用电报装业务各环节限时办理。鼓励实行配套电网接入工程“项目经理+客户经理”双经理负责制，实现网格化全过程跟进。深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。要如实记录用电报装时间信息，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程。鼓励创新服务方式，拓展服务渠道，在现行规定时限基础上进一步压减办电时间。

（四）压减电力接入工程审批时间。各省级能源（电力）主管部门要牵头推进审批服务标准化，出台完善配套政策文件，优化审批流程，简化审批手续，明确审批时限，推行并联审批、限时办结，提高办理效率。对于符合条件的低压短距离电力接入工程，积极探索实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式。已出台政策措施的地区要按照本意见要求作进一步修改完善。鼓励和支持有条件的地区大幅压缩 35kV 及以上电力接入工程的审批时间。

三、提高办电便利度

（五）优化线上用电报装服务。各供电企业要继续优化用电报装线上服务功能，推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户客户经理预约上门服务，为用户提供用电报装、查询、缴费等“一网通办”服务。鼓励有条件的地区，全面推广用电报装全流程线上办理，实现“业务线上申请、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升用户办电体验。用户有权自主选择用电报装线上线下办理渠道，供电企业不得加以限定。

（六）压减用电报装环节和申请资料。各供电企业要按照附件2的规定要求，进一步压减现有用电报装环节，取消低压用户的设计审查、中间检查和竣工检验环节。低压用户在业务受理环节仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物权证件，高压用户需同时提供用电工程项目批准文件。高压用户在设计审查环节仅需提供设计单位资质证明材料和用电工程设计及说明书，在中间检查环节仅需提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录，在竣工检验环节仅需提供工程竣工报告（含竣工图纸）。除法律法规另有规定外，供电企业不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请资料，不得强制用户签订申请用电承诺书。鼓励和支持有条件的地区进一步压减用电报装环节和申请资料。

（七）加快政企协同办电信息共享平台建设。各省级能源（电力）主管部门要按照国家有关规定，依托政务服务平台，牵头加强电子证照的推广应用，推进办电审批服务信息系统建设，

推动省、市、县跨层级纵向联通，加强与供电企业用电报装信息管理系统的横向联通，提供数据互认共享服务，实现政企协同办电。实行行政审批申请“一窗受理”，审批结果自动反馈供电企业，审批流程公开透明，用户可在线查询；供电企业在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。2021年底前，各省级能源（电力）主管部门要牵头完成政企协同办电信息共享平台建设工作。鼓励和支持有条件的地区推进工程建设项目审批平台与供电企业用电报装信息管理系统的互联互通，供电企业提前获取用电需求、提前开展配套电网工程规划建设，提高办电效率。

四、降低办电成本

（八）优化接入电网方式。各供电企业要逐步提高低压接入容量上限标准，对于用电报装容量160kW及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。对于高压用户，要按照安全、经济和实用的原则确定供电方案，并结合当地电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，实行就近就便接入电网。鼓励和支持有条件的地区进一步提高低压接入容量上限标准。鼓励推广临时用电的租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。

（九）延伸电网投资界面。各供电企业要逐步将电网投资界面延伸至居民用户和低压小微企业用户红线（含计量装置），鼓

励和支持适当延伸高压用户电网投资界面，对涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目可优先延伸。有条件的地区可进一步扩大“零投资”服务用户范围，已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。

（十）规范用电报装收费。各供电企业要依法依规规范用电报装收费，为市场主体提供稳定且价格合理的用电报装服务，不得以任何名义直接或通过关联企业向用户收取不合理费用。对于居民用户和已承诺实行“三零”服务的低压非居民用户要确保做到办电“零投资”。

五、提升供电能力和供电可靠性

（十一）加强配电网和农网规划建设。各供电企业要加大投资力度，科学制定配电网和农网建设投资方案，推动项目及时落地，持续提升供电能力。各省级能源（电力）主管部门要牵头加强配电网和农网发展规划的统筹协调，推动纳入城乡发展规划统筹考虑，并建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。

（十二）减少停电时间和停电次数。各供电企业要进一步提高供电可靠性，为市场主体提供更好用电保障，不得以任何名义违规对企业实施拉闸断电。要强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，推广不停电作业技术，减少计划停电时间和次数。要加强设备巡视和运行维护管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，全面推行网格化抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。停电计划、

故障停电、抢修进度和送电安排等信息要通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。各省级能源（电力）主管部门要牵头建立健全相关工作机制，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因违规施工导致的停电时间和次数。

六、加大信息公开力度

（十三）提高用电报装信息公开透明度。各供电企业要规范用电报装服务，制定用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请资料等服务标准和收费项目目录清单，及时作优化调整并向社会公开；要及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。2020年底，供电企业要完成服务标准和收费项目目录清单制定工作，并在移动客户端、营业场所等渠道予以公开；要将12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布到位，保障用户知情权。各地电力接入工程审批相关部门要按照《优化营商环境条例》要求，通过政府网站、全国一体化在线政务服务平台，向社会公布电力接入工程审批相关政策文件；各省级价格主管部门制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件时，提前一个月向社会公布，提高电费透明度。

（十四）加强政策解读和宣传引导。各供电企业要主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，在办理用电报装业务过程中同步向用户进行宣传，做到“办理一户、宣传一户”，让用户及时全面了解“获得电力”相关政策举措。建立用电报装政策宣

介常态化机制，各有关方面要综合运用电视、网络、报刊等新闻媒体以及供电企业客户端、营业厅等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施和成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

七、强化组织实施

（十五）健全工作机制。各单位要提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的重要意义，进一步增强工作责任感和使命感，切实加强组织领导，明确目标任务，建立健全工作机制，推动各项工作有序开展。国家能源局负责全国“获得电力”工作的统筹协调、整体推进和督促落实。各省级能源（电力）主管部门要牵头建立健全“获得电力”工作协调机制，做到上下联动、横向协同，有效形成工作合力。建立工作进展情况报送制度，各单位工作中取得的阶段性成效、存在的突出问题要及时报告国家能源局。

（十六）明确责任分工。各供电企业作为优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的责任主体，要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体实施方案并抓好落实，围绕提升办电服务水平，不断完善相关措施，建立健全长效机制。各省级能源（电力）主管部门要切实履行职责，推动优化用电营商环境工作纳入地方政府优化营商环境工作内容，牵头制定本地区优化用电营商环境重点任务台账，及时协调并帮助解决用户办电和用电过程中遇到的困难和问题。国家能源局派出机构要切实履行监

管职责，持续加强配电网和农网规划建设监管，及时发现问题、督促整改到位，密切关注 12398 能源监管热线投诉举报情况和意见建议，对企业和群众反映集中的问题，特别是接入受限、违规加价收费、“三指定”等突出问题要依法依规严肃查处，确保工作取得实效。

（十七）做好总结推广。各省级能源（电力）主管部门要会同国家能源局派出机构，组织地方政府有关部门、供电企业及时梳理总结“获得电力”改革创新举措，提炼形成可复制、可推广的经验做法，以点带面，在本地区加快推广。国家能源局将根据各地工作进展情况，进一步总结行之有效的、能够在全国范围内推广的好经验好做法并组织全面推广，充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，加快推动全国办电和用电服务水平整体提升。

本意见由国家发展改革委、国家能源局负责解释，自印发之日起执行，有效期 5 年。

附件：1. “三零”“三省”服务典型经验做法

2. 2020 年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

(此页无正文)



附件 1

“三零” “三省” 服务典型经验做法

低压小微企业用电报装“三零”服务，即“零上门、零审批、零投资”。“零上门”是指：实行线上用电报装服务，用户可以在线提出用电需求，签订电子合同，供电企业委派专人上门服务，用户无需往返营业厅，用电报装“一次都不跑”。“零审批”是指：供电企业精简办电资料，一次性收取所有材料，代替用户办理电力接入工程审批手续，地方政府有关部门优化审批服务，实现一窗受理、并行操作、限时办结。“零投资”是指：供电企业将投资界面延伸至用户红线，报装容量在 160kW 及以下通过低压方式接入，计量装置及以上工程由供电企业投资建设。

高压用户用电报装“三省”服务，即“省力、省时、省钱”。“省力”是指：推广“互联网+”线上办电服务，推动政企办电信息互联互通，供电企业直接获取用户办电所需证照信息，用户在线提交用电申请、查询业务办理进程、评价服务质量，实现办电“最多跑一次”。“省时”是指：地方政府有关部门简化电力接入工程审批程序、压减审批时限；供电企业实行业务办理限时制，加快业务办理速度，确保用户及时接电。“省钱”是指：供电企业优化供电方案，实行就近就便接入电网，降低用户办电成本。

附件 2

2020 年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

单位：工作日

用户类型	各环节办理时间						合计办 理时间	现行规 定时限	压减 比例
	业务 受理	供电方 案答复	设计 审查	中间 检查	竣工 检验	装表 接电			
未实行“三零”服务的 低压非居民用户	1	3	--	--	--	2	6	18	67%
高压单电源用户	1	10	3	2	3	3	22	38	42%
高压双电源用户	1	20	3	2	3	3	32	53	40%

注：1. 低压用户指采用 380V 及以下电压供电的用户，高压用户指采用 10（6）kV 及以上电压供电的用户。
2. 对于居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户，用电报装压减为受理签约、施工接电 2 个环节。

国家发展改革委办公厅

2020年9月25日印发

