

关于进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务水平 优化用电营商环境的实施意见

为贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革和优化营商环境的要求，根据国家能源局工作部署，江苏能源监管办开展了用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作。全省各级供电企业按照能源监管机构提出的要求，形成一系列“获得电力”优质服务水平的新模式，全面提高供电服务水平和供电质量，得到地方政府的认可、用户的满意。为巩固专项监管成果，防止问题反弹，进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务水平，根据国家能源局和省政府有关规定，结合江苏实际，现就国网江苏供电企业进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务和优化用电营商环境工作提出以下实施意见：

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实国务院深化“放管服”改革和优化营商环境等重要指示精神，按照国家能源局“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作部署，围绕江苏能源监管办印发的《江苏用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》关于接电“便利、快捷、便宜、可靠、阳光”等五个方面要求，以“优化接电环节、精简接电收资、缩短接电时间、降低接电成本、透明接电信息”为主要工作方向，推动各类高、低压用户“获得电力”优质服务水平再提升，不断满足全省用电企业和人

民群众对优质电力服务和美好生活的要求，到 2020 年底实现 10 千伏高压用户、400 伏非居民用户平均接电时间压减至 40 个工作日和 15 个工作日，逐步实现 20 千伏及以下新装、增容用电（不含居配工程项目、临时用电）由供电企业投资建设至用户资产分界点，让用户切实感知营商环境不断优化，推动全省“获得电力”服务水平稳步提升并走在全国前列。

二、工作举措

（一）优化接电环节

1. 各级供电企业应严格按照高压 4 个环节（业务受理、确定供电方案、工程验收、装表接电），低压 3 个环节（业务受理、工程验收、装表接电），具备直接装表条件的 2 个环节（业务受理、装表接电）开展业扩报装服务。

业务受理：本环节是指用户按照规定的要求备齐资料，并按附件一（表 1）要求填报用电申请表，向供电企业提出用电申请，并经供电企业审核后受理为止的整个流程。对不符合受理条件的用户应一次性告知不受理的原因。

确定供电方案：本环节是指供电企业受理用电业务申请后，经现场勘查、制定供电方案，并答复用户的整个流程。具体见附件一（表 2）。

工程验收：本环节是指在工程建设中供电企业开展的各项服务，包括供电企业根据工程情况主动开展的设计文件评审、工程中间检查以及用户向供电企业递交竣工验收申请，直至验收合格为止的整个流程。具体见附件一（表 3-表 6）。

装表接电：本环节是指供电企业在竣工验收合格后，将

电表线路接入电网，完成接电为止的整个流程。

具体要求如下：

供电企业应主动做好用户全过程跟踪服务，确保工程验收规范和接电现场符合安全要求，避免反复整改。高压业扩项目的用户可不再至供电服务窗口提交设计文件审核或中间检查申请。为确保用户工程设计达标、工程建设满足电力安全需要，供电企业应主动开展到户服务并提出专业建议，用户应主动配合供电企业做好设计文件合理性及电力工程安全性确认工作。重要用户申请时应配合供电企业做好重要性级别认定工作。

供电营销系统内高压业扩项目设计文件受理、中间检查受理应同步取消，使机内流程环节与纸质档案资料保持一致，确保流程环节保真，杜绝体外循环。

2. 加快政府行政服务大厅办电窗口全覆盖，已完成设置的行政服务大厅窗口要进一步完善可办理业务种类，逐步实现与供电城市营业厅功能一致，改变只收资转资不办理业务的情况。尚未在政府行政服务大厅设置办电窗口的，应在2019年6月底前完成设置，并实行业务办理。

（二） 精简接电资料

3. 各级供电企业应严格按照国家能源局《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号）要求，对照江苏能源监管办制定的表单示范文本进行规范，及时更新陈旧信息，确保用户办理业务时表单信息准确有效，杜绝重复收资和过度收资。加大“政电联办”力度，加快与政务数据库

联网进度，在全省范围内实现“一证通办”，切实减少企业办电提供纸质资料数量。鼓励各级供电企业在业务办理过程中结合实际采取“不见面审批”的方式对报装资料进行审核。各环节业扩报装收资材料如下：

(1) 低压新装用户只收取用电业务申请表、用电人有效身份证明、用电地址物业权属证明。高压新装用户只收取用电业务申请表、用电人有效身份证明、企事业单位法人代表身份证明、用电地址物业权属证明、用电容量需求清单及用电工程项目需要政府部门批准（备案）的文件。委托他人办理的收取授权委托书及委托人身份证明。

(2) 对原用电范围内的增容用户原则上不需提供用电人有效身份证明、用电地址物业权属证明、用电工程项目批准文件三项文件，若上述文件在办理初装时未提供或增容业务办理时发生变化或更新的应收取。原用电范围指用电地址不变且供电范围未扩大。

(3) 高压用户取消《受电工程信息公开确认书》。

(4) 对开展设计文件审图及中间检查服务的用户，只收取设计、施工单位资质证明材料，用电工程设计及说明书，隐蔽工程施工及试验记录等四项。对10千伏容量在315千伏安以下高压单电源用户，设计、施工单位资质证明在竣工验收时合并查验。

(5) 竣工验收申请资料清单包括用电工程竣工报告和交接试验报告。其中，用电工程竣工报告包含竣工验收登记表、工程竣工图纸及说明、电气试验及保护整定调试记录、

主要设备的型式试验报告、试验单位资质证明材料等。

(三) 缩短接电时间

4. 各级供电企业应促请政府相关部门共同构建网上“一口申请、同步受理、并联审批、限时办结”的电力接入联合审批平台，推进办电进度全过程公开查询。实现办电业务“网上办”、“集中批”、“联合审”，实现“一网通办”，压缩行政审批手续时间。同时，进一步加强与当地行政审批等政府职能部门沟通对接，将供电服务窗口纳入行政服务大厅统一管理。

5. 各级供电企业应建立重大项目、重点区域专责服务机制，与政府部门及项目主体提前沟通，获知相关信息，采取优先服务、专人负责、现场办公、重点督办等方式加快工程项目落地，科学统筹电网规划和建设，动态调整更新区域电网规划，使电网建设适度超前项目进度，实现电网建设与项目落地同步走。

(四) 降低接电成本

6. 加快落实全省关于延伸投资用户外线工程界面的政策，对于符合要求的10千伏及以下业扩接入工程可由供电企业投资建设至资产分界点，逐步实现对于10千伏以上新装、增容用电（不含居配工程项目、临时用电）由供电企业投资建设至用户资产分界点，切实降低用户投资成本。各级供电企业应科学制定外线工程建设计划和实施周期，对照用户接电需求，实施契约式管理，限时完成外线工程建设，满足广大电力用户的用电需求。

7. 全省范围内报装容量在 160 千瓦及以下的电力用户，统一采用低压接入方式。各级供电企业要加大配电变压器负荷监测分析及预警力度，留好容量裕度，对于重载配电变压器及时改造。

（五）透明接电信息

8. 各级供电企业应通过企业门户网站、营业窗口等渠道主动公开以下信息：

（1）12398 能源监管热线标识。各级供电企业应在企业门户网站首页明显位置公示 12398 热线标识，及时转发国家能源局、江苏能源监管办门户网站月度、年度定期发布的《12398 能源监管热线投诉举报处理情况通报》；在客服中心、营业场所门口显著位置固定公示 12398 热线标识，在电费单据、停止供电通知书等业务单据上印制 12398 热线标识。

（2）供电企业基本情况。企业性质、办公地址、营业场所、联系方式、电力业务许可证（供电类）及编号等。

（3）供电企业办理用电业务的程序及时限。各类用户办理新装、增容与变更用电性质等用电业务的程序、时限要求等。

（4）供电企业执行的电价和收费标准。供电企业向各类用户计收电费时执行的电价标准以及供电企业向用户提供有偿服务时收费的项目、标准和依据等。

（5）供电质量和“两率”情况。供电企业执行的供电质量标准以及供电企业电压合格率、供电可靠率情况等。每季度公布电压合格率和供电可靠率，电能质量标准不得低于

《供电监管办法》相关规定。

(6) 停限电有关信息。计划检修应提前 7 日公告停电区域、停电线路和停电时间；临时性停电应提前 24 小时公告停电区域、停电线路和停电时间；因其他情况发生停限电，应按国家规定将有关情况及时公布。

(7) 供电企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准。

(8) 供电企业供电服务承诺以及投诉电话。

(9) 用户受电工程相关信息。信息内容符合《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》（国能监管〔2013〕408 号）要求。

(10) 其他需要主动公开的信息。

9. 各级供电企业应做好承装（修、试）电力设施许可制度执行工作，重点对于无资质、超资质承揽工程或违法转（分）包工程等行为进行严格把关，对于在中间检查、工程验收环节发现存在问题的承装（修、试）电力设施施工单位，要及时向江苏能源监管办报告，并配合做好调查取证工作。

10. 供电企业用电报装信息定期报送制度常态化，每半年（当年的 7 月 20 日和次年的 1 月 20 日前）由各设区市供电公司按附件二的要求将辖区内（含县）汇总后的用电报装信息向江苏能源监管办（稽查处）报送。报送对象为半年内送电的高压新装及扩容、临时用电、低压非居民新装及扩容业务，报送信息内容主要包括用户基本信息，报装服务流程及市场开放情况等。

三、工作要求

（一）高度重视，持续改善营商环境。各级供电企业要高度重视供电营商环境改革工作，应对照本实施意见要求制定具体实施方案，并逐条落实到位。各级供电企业是优化供电营商环境的责任主体，在当前供电营商环境有所改善的情况下，应继续把优化供电营商环境作为一项长期任务，建立健全保障“获得电力”优质服务长效机制，巩固和扩大“获得电力”重点综合监管工作成果，努力实现“获得电力”优质服务提升工作的制度化、规范化和常态化，持续不断改善供电营商环境，为江苏社会经济发展提供坚实的能源保障。

（二）学习借鉴，打造营商样板工程。各级供电企业要学习借鉴省内外供电营商环境好，实绩突出地区的做法和经验，因地制宜，开拓创新，结合本地区打造供电营商环境“样板工程”。共同推动全省供电营商环境向国内先进地区对标看齐。江苏能源监管办将加大指导督促力度，通过门户网站、媒体专访等形式树立优秀案例，推广典型经验。

（三）履职尽责，主动接受能源监管。各级供电企业要深刻认识优化供电营商环境的重大意义，严格落实监管要求，认真配合做好现场检查工作，安排专人定期梳理报送相关材料，江苏能源监管办将结合监管工作实际，加大督查力度，促进供电企业服务水平持续改善，营造公平便利营商环境。

附件 1：业扩报装表单（表 1：非居民用电申请表、表 2：供电方案答复单、表 3：受电工程设计核查结果通知单、表

4：受电工程中间检查结果通知单、表 5：受电工程竣工验收登记表、表 6：受电工程竣工验收单)

附件 2：用电报装信息统计表