

滑县发展和改革委员会文件

滑发改〔2021〕72号

关于全面提升滑县“获得电力”服务水平的 通知

国网滑县供电公司：

为深入贯彻党中央、国务院全面落实《优化营商环境条例》，认真执行《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）和《河南省发展和改革委员会关于全面提升河南省“获得电力”服务水平的通知》（豫发改运行〔2021〕344号文）要求，进一步巩固提升我县“获得电力”服务水平，经商相关部门，现将有关事项通知如下：

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、科学合理地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，在全县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。2021年底前，将低压、10kV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。2021 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。在全县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 及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022 年底前，实现全县范围 200kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”。

——用电更可靠。2022 年底前，将城市地区、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。

二、压减办电时间

（三）压减用电报装业务办理时间。县供电公司要加强内部管控，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。县供电公司要优化审批流程，简化审批手续，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。县供电公司要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。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。县供电公司要按照附件 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。

四、降低办电成本

(七) 优化接入电网方式。县供电公司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。

(八) 延伸电网投资界面。县供电公司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),对高压接入的省级及以上园区内工商业客户、电能替代改造和新建项目、充换电设施三类企业投资至客户规划红线;为高压用户用电报装提供省力、省时、省钱“三省”服务,为低压居民和小微企业提供零上门、零审批、零投资“三零”服务。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。

(九) 规范用电报装收费。县供电公司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) 加强配电网和农网规划建设。县供电公司要加大投资力度,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。

（十一）减少停电时间和停电次数。县供电公司要进一步提高供电可靠性，为市场主体提供更好用电保障，不得以各种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。

六、加大信息公开力度

（十二）提高用电报装信息公开透明度。县供电公司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。2021 年底前，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。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、全县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。

（十三）加强政策解读和宣传引导。县供电公司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。

- 附件：1、“三零”“三省”服务典型经验做法
2、2021年供电企业办理用电报装业务的环节和
时限目标



2021年5月17日

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

2021 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。