

黔东南苗族侗族自治州发展和改革委员会文件

黔东南发改能源〔2021〕57号

关于印发《黔东南州全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作实施方案》的通知

各县(市)人民政府，州直有关部门，凯里供电局：

为深化“放管服”改革，贯彻落实《优化营商环境条例》及《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》、《黔东南州 2021 年营商环境大提升工作方案》有关精神，确保工作目标、重点任务完成，现将《黔东南州全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作实施方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。

附件：《黔东南州全面提升“获得电力”服务水平 持续
优化用电营商环境工作实施方案》

黔东南州发展和改革委员会

2021年7月13日



黔东南州发展和改革委员会办公室

2021年7月13日印发

附件

黔东南州全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作实施方案

为深化“放管服”改革，贯彻落实《优化营商环境条例》及《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》、《贵州省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境行动计划》，进一步优化我州用电营商环境，提升“获得电力”优质服务水平，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，全面贯彻党的十九大精神，按照高质量发展要求，践行以人民为中心的发展思想，以企业满意为检验标准，全力推广“贵人服务”品牌，努力打造办事快、服务好、成本低、质量高的用电营商环境，全面提升“获得电力”优质服务水平，助力黔东南州经济高质量发展。

二、基本原则

（一）坚持目标导向。对标省内先进，查找短板弱项，加强服务创新，进一步精简环节、压缩时限，降低成本。

（二）坚持问题导向。聚焦群众关切，解决群众用电难点、痛点，进一步提升供电可靠性和供电质量。

（三）坚持结果导向。提高办电用电服务质量和效率，

让人民群众切身感受到办电用电的便捷、高效、节约。

三、工作目标

2022 年底前，在全州范围内全面实现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、对高压用户用电报装推广“省时、省力、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。

——办电更省时。将低压、20 千伏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。未实行“三零”服务的低压非居民客户、高压单电源客户、高压双电源客户的合计办理时间分别压减至 6 个、22 个、30 个工作日以内；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。2021 年、2022 年底前实行“三零”服务的低压非居民客户全过程办电时间分别压减至 20 个、15 个工作日以内。

——办电更省力。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。高压用户推广用电报装“互联网+”线上办电服务，实现办电“最多跑一次”。

——办电更省钱。在保持原有高压投资界面延伸的基础上，提高低压小微企业延伸的范围和标准。2020 年凯里城区 160 千瓦及以下的小微企业用电报装实现“零投资”；2021 年底前实现其它县城区用电报装容量 160 千瓦及以下、农村

地区 100 千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022 年 6 月底前实现全州范围 160 千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。

——用电更可靠。2021 年底前，黔东南州行政区的中心区、市区、城镇、农村地区中压用户年均停电时间分别压减至 3.1 小时、7.3 小时、11.2 小时、23 小时以内。2022 年底前，黔东南州行政区的中心区、市区、城镇、农村地区中压用户年均停电时间分别压减至 1.9 小时、4.9 小时、8.9 小时、15 小时以内。

四、重点任务

（一）压缩用电报装业务办理时间。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。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，构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平，优化电网资源配置，精准对接用户需求。推广移动作业终端，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。（责任单位：州发展改革委、州工业和信息化局、凯里供电局）

（二）压减电力接入工程审批时间。各县（市）人民政府相关部门要推进县（市）电力接入工程行政审批服务标准化，优化行政审批流程，简化行政审批手续，压减行政审批

时限，完善配套政策措施。对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、审批改备案等方式。电力外线接入工程建设涉及占用城市绿地、采伐城市树木，市政设施建设类审批（占用、挖掘，城市桥梁上架设各类市政管线），非交通占用道路审查，占用城市绿地、采伐城市树木等行政审批事项在黔东南州工程建设项目审批管理系统统一收件、统一出文、资料共享、并联审批，审批总时限不超过5个工作日。电压等级在20千伏及以下且管线长度不大于300米的电力外线接入工程（不包括电力井室）建设涉及占用城市绿地、采伐城市树木，市政设施建设类审批（占用、挖掘，城市桥梁上架设各类市政管线），非交通占用道路审查，占用城市绿地、采伐城市树木等行政审批事项采取告知承诺的方式办理；达到接入条件后，供电企业应将相关信息报送相关部门，并负责按标准恢复道路和绿化。（责任单位：州住房城乡建设局、州自然资源局、州交通运输局、州政务服务中心、凯里供电局，各县（市）人民政府）

（三）优化线上用电报装服务。供电企业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。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。（责任单位：州发展改革委、州工业和信息化局、凯里供电局）

（四）压减用电报装环节和申请资料。供电企业要坚持持续优化办电流程，精简申报材料，压缩办电环节，打通流程“堵点”。低压用户用电申请资料精简为 2 个，用电办理环节压减为 2 个；10(20) 千伏高压用户的用电申请资料精简为 3 个，用电办理环节压减为 3 个，争取实现用电报装“一次都不跑”。除法律法规另有规定外，供电企业不得增加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。（责任单位：州政务服务中心、凯里供电局）

（五）进一步降低办电成本。供电企业要严格执行用电报装收费标准，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，要严格落实国家降低企业用电成本电价政策，取消所有对外常规作业收费项目，实现业扩报装“零投资”。要逐步提高低压接入容量上限标准，对于用电报装容量 160 千瓦及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。供电企业要按照“安全、经济、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。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）。鼓励和支持供电企业对涉及防范和化解重大风险、脱贫攻坚、污染防治等项目的高压用户投资界面进行延伸。（责任单位：州发展改革委、州工业和信息化局、凯里供电局）

（六）减少停电时间和停电次数。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，不得违规对企业实施拉闸限电。建立以供电可靠性为导向的精益化排查

闭环管控模式，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。提升配网运行管理水平，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。切实提升故障抢修能力及效率，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互联网用户服务平台、即时通讯软件、短信、手机用户端等渠道主动推送到用户。各县（市）有关部门要加大对违章作业、野蛮施工、违规接电等行为的查处力度，减少因违规施工、接电等导致的停电时间和次数。（责任单位：州工业和信息化局、州住房城乡建设局、州公安局、凯里供电局，各县（市）人民政府）

（七）加强配电网和农网规划建设。各县（市）人民政府要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，加快实现城乡电力服务均等化，全面满足社会生产和生活用电需求。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。（责任单位：州发展改革委、州工业和信息化局、州自然资源局、凯里供电局，各县（市）人民政府）

（八）规范受电工程市场秩序。供电企业要严格履行承装（修、试）电力设施许可资质查验职责，规范用户受电工程各环节流程，不断提升用户受电工程市场化水平，不得直接、间接或变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料

供应单位，确保公平无歧视开放用户受电工程市场。各有关部门要加大监管力度，对接入受限、违规加价收费、“三指定”等突出问题依法依规严肃查处，保障群众公平用电。（责任单位：州发展改革委、州工业和信息化局、州市场监管局、凯里供电局，各县（市）人民政府）

（九）加大信息公开披露力度。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。能源管理部门要严肃查处不及时、不真实、不全面公开相关供电信息的行为。（责任单位：州发展改革委、州工业和信息化局、凯里供电局）

（十）打造“获得电力”贵州品牌。对标省内先进，加大服务创新，打造“获得电力”品牌，全力推广“贵人服务黔电无忧”服务理念，2021年底前建成1个品牌型营业厅，营业厅实现无线网络全覆盖，设置互联网业务办理专区。同时，总结提炼本地区优化用电营商环境经验，为全州提供多样性服务借鉴和推广经验。（责任单位：州发展改革委、凯里供电局）

五、工作措施

（一）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。凯里供电局要将年度实施方案和计划于每年2月底前报州发展改革委、州工业和信息化局，在工作中取得的阶段性成效和存在的突出问题要及时反馈至州发展改革委、州工业和信息化局。

（二）明确责任分工。供电企业是提升“获得电力”服务水平的责任主体，要建立“一把手”负责制，科学合理制定年度实施方案和计划，确保投资到位。各州直相关部门要切实履行职责，推动优化用电营商环境工作纳入各自部门中心工作内容，建立提升“获得电力”服务水平重点任务台账。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，积极配合省能源局、国家能源局贵州监管办公室持续加强配电网和农网规划建设监管。

（三）做好宣传推广。各州直相关部门、凯里供电局及时梳理总结“获得电力”改革创新举措和好的经验做法，及时反馈州发展改革委、州工业和信息化局。凯里供电局要主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，建立用电报装政策宣传常态化机制，加强对优化用电营商环境措施和成效的宣传解读，让用户及时全面了解“获得电力”相关政策举措。

（四）强化整改落实。供电企业要开展自查自纠查找问题，聚焦群众最关心、最直接、最现实的利益问题，拟定问题清单，建立问题整改落实闭环管控措施，实行销号式管理，不断提高用电服务质量和效率，确保群众安心用电。