

陕西省发展和改革委员会 国家能源局西北监管局 文件

陕发改能电力〔2021〕134号

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

各设区市发展改革委、韩城市发展改革委、杨凌示范区发展改革局、西咸新区改革创新发展局，神木市、府谷县发展改革局，国网陕西省电力公司、陕西省地方电力（集团）有限公司：

根据国家发展改革委 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）工作要求，为进一步提升我省用电营商环境，确保“获得电力”整体服务水平迈上新台阶，陕西省发展改革

委、国家能源局西北监管局制定了《全面提升我省“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境方案（2021—2023年）》，现印发你们，请遵照执行。

执行落实过程中如遇重大问题，及时向陕西省发展改革委能源局、国家能源局西北监管局报告。

联系人：陕西省发展改革委 李广东 029—63913130

西北能源监管局 李 嵘 029—81008062

附件：全面提升我省“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境方案（2021—2023年）



陕西省发展和改革委员会



国家能源局西北监管局

2021年1月25日

陕西省发展和改革委员会办公室

2021年1月27日印发



附件：

全面提升我省“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境方案（2021—2023年）

电力保障是经济和社会发展的基本条件，用户获得电力“省力、省时、省钱”是持续优化用电营商环境的基本要求。为进一步全面提升我省“获得电力”服务水平，制定本方案。

一、总体要求

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，全面落实国家发改委、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》，围绕获得电力的时间、环节、成本、供电可靠性等方面，以提升服务水平为引领，以用户满意为标准，以破解用电阻点、难点、堵点为出发点，以突出抓好“十四运”供电保障为契机，坚持学习先进典型与创新举措相结合，坚持重点突破与全面推进相结合，坚持政府与企业共同发力，确保各项目标任务落地落实。

二、工作目标

到2023年底，实现全省范围内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，力争全省“获得电

力”整体服务水平迈上新台阶。

(一) 政府部门并联审批电力接入工程时间压减目标

政府部门并联审批低压、10kV 及以下高压电力接入工程时间分别压减至 5 个、10 个工作日以内；35kV 及以上电力接入工程审批时间，由各地市按照大幅压缩的要求研究确定具体量化的目标。

(二) 供电企业“获得电力”服务目标

2020 年底已达到：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为 5 个、25 个工作日以内，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各环节合计办理时间分别为 6 个、22 个、32 个工作日以内。居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装为 2 个环节，未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装为 3 个环节，全省范围内实现用电报装业务线上办理。

到 2021 年底目标：在实现 2020 年底目标任务的基础上，实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间压减至 20 个工作日以内，全省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”，用户年均停电时间同比压缩 8% 以上。

到 2022 年底目标：在实现 2021 年底目标任务的基础上，实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间压减至 15 个

工作日以内，全省城乡地区全面实现 160kW 及以下小微企业用电报装“零投资”。西安市中心区、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，或年均同比压缩 8% 以上。

到 2023 年底目标：实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间争取再压减 1—3 个工作日，全省年均停电时间同比再争取压缩 8%。同时全面深入评估总结各地经验做法，健全长效机制，持续推进、完善提升，全面提升用户“获得电力”便利度和满意度。

西安、榆林两市或其他具备条件的地市、地区，要先行先试，力争提前完成目标。并积极探索低压接入标准和优化指标，进一步压缩办电时间。鼓励各地市结合实际情况对已经达到的提出更高的目标。

三、工作措施

(一) 各地市能源（电力）主管部门工作措施

1. 压减电力接入工程审批时间。各地市能源（电力）主管部门要牵头会同有关部门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、并联审批、审批改备案

或取消审批等方式。各地市电力接入工程相关审批部门要按照《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。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。各地市能源（电力）主管部门出台或修订完善的配套政策文件，于2021年3月底前报省发改委能源局，同时抄送国家能源局西北监管局。

2. 加快政企协同办电信息共享平台建设。各地市能源（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”。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，建设西安市、榆林市“获得电力”示范区，西安、榆林两市要在2021年上半年率先完成政企协同办电信息共享平台建设；2021年底前，其他各地市能源（电力）主管部门牵头完成政企协同办电信息共

享平台建设工作的。

3. 提升供电能力和供电可靠性。各地市能源（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。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。

（二）供电企业工作措施

1. 压减用电报装业务办理时间。各供电企业要切实落实好已有的各项制度措施，巩固报装办理时间压减成果。要充分利用现代信息技术，加强内部办理流程的监测、督办，确保如实记录报装时间等信息，深化供电服务指挥中心管理职能，做到有责有权，责权相称，全面提高工作效率和服务质量；要构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平，切实压缩“三零”服务的低压非居民用户的办理时间。鼓励“先实施、后备案”工作模式，做好与市场监管部门对接，对小微企业在用电注册的同时提前制定供电方案；推行业扩配套项目备案后即开工建设，投资计划下达与项目实施同步进行。对报装容量1250千伏安及以下、10千伏供电的单电源用户，2021年底前，探索总结供电方案现场答复，2022年底前完成推广；对接入电网受限用户，实施过渡方案，满足用户基本用电需求，同步启动配电网升级改造工作。

2. 切实做到线上线下载理渠道畅通。各供电企业要持续优化用电报装线上服务功能，全面推广用电报装全流程线上办理，大力推广“网上国网”、“陕西地电”APP，推动服务事项“网上办、掌上办、指尖办”。要落实24小时在线服务，实现足不出户，网上办电，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，严禁拒绝线下办理。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。要进一步完善线上报装平台功能，国网陕西省电力公司、陕西省地方电力（集团）有限公司要在2021年底前制定线上报装平台与国家能源局西北监管局电力用户受电工程市场监管信息系统对接方案，2022年底前实现与国家能源局西北监管局电力用户受电工程市场监管信息系统数据接口和信息共享。

3. 压减用电报装环节和申请资料。对低压用户：用电报装环节为业务受理、装表接电两个，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，在装表接电环节不提供资料。对高压用户：用电报装环节为业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验、装表接电六个，在业务受理环节仅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，在供电方案答复环节不提供资料，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），

在装表接电环节不提供资料。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等。

4. 延伸电网投资界面。各供电企业要逐步提高低压接入容量上限标准，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**”；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，鼓励供电企业建设输电线路至省级工业园区。国网陕西省电力公司、陕西省地方电力（集团）有限公司要选取试点地区、示范先行，进一步提高低压接入容量上限标准、扩大“**零投资**”服务用户范围，实现城镇规划建设用地范围内投资界面延伸至用户建筑区划红线，制定逐步延伸电网投资界面的计划方案，于2021年7月底前报省能源局和国家能源局西北监管局。

5. 降低用户接电成本。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。鼓励推行可选供电方案，由用户自主选择，提升方案

透明度。鼓励推广临时用电租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。

6. 减少停电时间和停电次数。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，提高带电作业比例，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。鼓励开展中压电网高可靠性试点和高可靠性供电示范区建设，实现用户平均停电时间1小时以内，达到国内先进水平。

7. 加大信息公开力度。各供电企业要进一步提高用电报装信息公开透明度，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、申请资料等服务标准和收费项目目录清单，梳理本地区配电网接入能力和容量受限情况，及时优化调整并向社会公开。要加强政策解读和宣传引导，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”服务水平营造良好舆论氛围。

四、组织保障

(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。各地市能源（电力）主管部门要建立“月统计，季分析”制度，在所在地区各供电企业信息报送的基础上，建立用电报装业务办理、停电次数和时间、电力接入工程审批工作台账，逐月统计获得电力水平提升情况，每季度对相关情况进行分析，研究存在的问题，提出解决办法。各地市能源（电力）主管部门每季度前10天内将上季度分析报告和台账报省能源局，同时抄送国家能源局西北监管局。

(二) 明确责任分工。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。各地市能源（电力）主管部门要履行所在地市“获得电力”工作的牵头职责，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。国家能源局西北监管局履行监管职责，加强工作督导检查，对企业和群众反映集中、诉求突出的违法违规问题予以严肃查处。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，围绕提升办电服务水平，抓好工作落实，完善相关措施，建立健全长效机制。国网陕西省电力公司、陕西省地方电力（集团）有限公司制定具体实施方案，于2021年3月底前报省能源局和国家能源局西北监管局。

（三）做好总结推广。各地市能源（电力）主管部门要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。省能源局会同国家能源局西北监管局，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，充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，加快推动全省办电和用电服务水平整体提升。