

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2019〕17号

江苏能源监管办印发《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》的通知

江苏省电力公司，各市、县供电公司：

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，巩固提升优化用电营商环境监管成果，防止问题反弹，根据国家能源局和省政府有关规定，结合江苏实际，我办制定了《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》，现印发给你们，请遵照执行。执行中有何问题和意见，请及时与江苏能源监管办（稽查处）联系。

国家能源局江苏监管办公室

2019年2月18日



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增容、临时用电、低压非居民新装及增容业务，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）
2、用电报装信息统计表

表 1:

国网 XX 供电公司 非居民用电申请表

申请编号: _____号

用户编号: _____号

客户填写栏	一、客户资料						
	户 名				行业分类		
	用 电 地 址				行 政 区		
	预计用电时间				经 办 人	联系电话	
	法人联系人		联系电话		电气联系人	联系电话	
	二、申请内容						
	申请容量 (千伏安)	电源性质	原容量	增加容量	新装容量	合计容量	
		★电源性质按 /主供/ /备用/ /保安/三种分类填写					
	供电方式	<input type="checkbox"/> 单相 <input type="checkbox"/> 三相 <input type="checkbox"/> 单电源 <input type="checkbox"/> 多电源					
	用电期限	<input type="checkbox"/> 正式用电 <input type="checkbox"/> 临时用电 期限: <input type="checkbox"/> 一年 <input type="checkbox"/> 两年 <input type="checkbox"/> 三年 <input type="checkbox"/> 不装表临时用电 期限: _____天					
	项目概况						
	三、电费发票开票信息登记						
	<input type="checkbox"/> 需开增值税普通发票 <input type="checkbox"/> 需开增值税专用发票						
	开票名称						
	纳税人识别号						
	开户银行						
	银行账号						
法定地址							
账务联系人				联系电话			
四、客户申明							
<p>本申请表中的信息和提供的相关文件资料真实有效。阅读并接受《客户须知》各项条款，谨此申明。</p>							
用电客户: (签章)			经办人: (签字)				
申明日期:			年 月 日				

告知栏	<p>一、客户须知</p> <p>1、为保证能够及时将有关用电信息告知客户，请认真填写“客户填写栏”，并确保其有效性。如有变更，请及时前往供电公司办理变更手续。</p> <p>2、客户在办理业务时请提供：</p> <p>a. 用电人有效身份证明；</p> <p>b. 用电地址物业权属证明；</p> <p>c. 用电容量需求清单；</p> <p>d. 用电工程项目批准文件；</p> <p>※c、d 两项仅限高压客户提供。</p> <p>※原用电范围内的增容业务无需重复提供 a、b、d 项资料，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。</p> <p>※用电人有效身份证明，个人客户可以是身份证、军官证、护照等有效证件，单位客户可以提供营业执照（或事业单位法人证书或统一社会信用代码证书）及法人代表（负责人）身份证明。如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明。</p> <p>※用电地址物业权属证明是客户用电地址（建筑物）合法性的重要证明资料，可以是房产证明、土地证明、规划红线图等。</p> <p>※用电容量需求清单指用电负荷组成和用电设备清单。</p> <p>※用电工程项目批准文件指政府投资主管部门批复文件、项目批准书、项目核准书、项目备案通知书等。</p> <p>※对于法律规定另有规定的，按相关规定执行。</p> <p>3、根据《供电监管办法》、《承装（修、试）电力设施许可证管理办法》及江苏能源监管办相关要求，客户可自行选择满足资质要求的受电工程设计单位、施工单位和设备材料供应单位，应选择有相应等级《承装（修、试）电力设施许可证》的企业施工。</p> <p>4、24 小时供电服务热线：95598；客户服务网站：www.95598.cn；全国能源监管投诉举报电话：12398。</p>
	<p>二、业务流程</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <pre> graph LR subgraph "高压新装(增容)" H1[业务受理] --> H2[确定供电方案] H2 --> H3[工程验收] H3 --> H4[装表接电] end subgraph "低压非居民新装(增容)" L1[业务受理] --> L2[工程验收] L2 --> L3[装表接电] end </pre> </div>
供电公司填写栏	<p>三、受理登记</p> <p style="text-align: center;">受理日期： 年 月 日 受理人：</p>
	<p>四、备注</p>

表 2:

供电方案答复单

申请编号			用户名称							
用户编号			用电地址							
申请日期			联系人			联系电话				
合计合同容量						合计运行容量				
供电方案										
电源编号	出线变 电站	主/备 线路	变压器名称 及线路杆号			专线 /T 接	供电 电压 (kV)	新增容量 (kVA)	总容量 (kVA)	变更 说明
计量组号	计量点 电压	变更 说明	电价	电能表				互感器		
				电表类型	电流	电压	变更 说明	变比	变更 说明	
计量点 1										
供电 方案 内容										
应缴纳费用										
合计金额(元)					帐 号					
划入帐客户名称					开户银行					
收费项目及费用计算依据:										
有关事项										
<p>贵户接到本通知后,即可委托有资质的电气设计、承装单位进行设计和施工。</p> <p>高压用户应将下列图纸资料一式两份送我单位审核:</p> <p>a. 受电工程设计说明书; b. 用电负荷分布图; c. 负荷组成,性质和保安电力; d. 影响电能质量的用电设备清单; e. 主要电气设备一览表; f. 高压受电装置一、二次接线图与平面布置图; g. 用电功率因数计算及无功补偿方式,容量; h. 继电保护及电能计量装置的方式; i. 隐蔽工程设计资料; j. 有自备电源的用户应另送自备电源资料及电气接入图。</p> <p>本通知有效期:本通知自发出日起至 年 月 日止,贵户须将上述图纸资料与应交纳费用于本通知失效前送交我单位。否则,须重新办理用电申请手续。</p> <p>如遇特殊情况,可在本通知失效前 10 天来我单位办理延长有效期手续。</p> <p style="text-align: right;">客户签名:</p> <p style="text-align: right;">签发单位: (加盖公章)</p>										
签发人:										

表 3:

受电工程设计核查结果通知单

申请编号		申请类别	
客户名称		用电地址	
联系人		联系电话	
设计单位		设计资质	
设计人		联系电话	
核查部门		核查人员	
开始时间		完成时间	
图纸核查内容:			
图纸名称		份数	
供电部门核查意见: <div style="text-align: center; margin-top: 100px;"> 盖章 年 月 日 </div>			

表 4:

受电工程中间检查结果通知单

申请编号		申请类别	
用户名称		用电地址	
联系人		联系电话	
施工单位		施工资质	
施工范围			
组织部门		负责人	
检查部门		检查人员	
配合部门		配合人员	
开始时间		完成时间	
检查内容和结果			
供电部门盖章 年 月 日			

表 5:

受电工程竣工验收登记表

申请号:

申请类型:

用 户 名		用 电 期 限		用 户 编 号	
用 电 地 址		电 话 号 码		邮 政 编 码	
联 系 地 址		联 系 人			
申 请 容 量	电 源 性 质	原 容 量 (kVA)	新 增 容 量 (kVA)	合 计 容 量 (kVA)	电 压 等 级 (kV)
相 关 资 料 名 称				份 数	
竣 工 报 告					
交 接 试 验 记 录					
设 计 单 位 资 质 (合 并 报 验)					
施 工 单 位 资 质 (合 并 报 验)					
施 工 单 位 负 责 人		联 系 电 话		竣 工 日 期	
施 工 单 位 名 称				资 质 等 级	
试 验 单 位 名 称				资 质 等 级	
值 班 电 工 姓 名 及 证 号					
用 电 单 位 盖 章:			施 工 (试 验) 单 位 盖 章:		
年 月 日			年 月 日		
登 记 人:			登 记 日 期:		

表 6:

受电工程竣工验收单（正面）

申请编号		申请类别			用户编号				
用户名称				联系人					
用电地址				联系电话					
出线变电所	主/备线路			变压器名称及 线路杆号	专线 /T 接	供电电 压 (kV)	受电容量 (kVA)		
产 权 分界点									
以下由验收人员现场填写									
验收项目	验收说明		结论		验收项目	验收说明		结论	
线路 (电缆)					自备(保安) 电源				
备用 电源					隐蔽工程 质量				
变压器					电器试验 结果				
避雷器					安全工具 配备				
继电保护					消防器材				
电容器					进网作业 人员资格				
配电 装置					安全措施 规章制度				
接地网					其它				
其它					其它				
其它					其它				
受电设备 类型	容量	型号	一次侧 电压	二次侧 电压	一次侧 电流	二次侧 电流	接线 组别	空载 损耗	短路 电压
负控主站号	第一轮 (kW)		第二轮 (kW)		第三轮 (kW)		备注		
计量 组号	计量 电压	电价 类别	CT 变比	PT 变比	倍率	计量方案简图			

受电工程竣工验收单（背面）

勘查意见：

验收总体结论：

验收人：

客户签字：

附件 2

供电企业用电报装情况统计表

序号	基本信息								报装信息								市场开放情况	
	户名	申请编号	供电单位	申请类别	联系人	联系电话	电压等级	用电容量	申请日期	答复供电方案日期	竣工验收日期	送电日期	办理时长(日)	所需环节(个)	申报材料(项)	收费(万元)	设计单位	施工单位(试验单位)
1																		
2																		
3																		
.....																		

单位名称：（盖章）

填报人：

填报日期：

- 填报说明：
- 1.本统计表以项目送电时间为统计依据，统计周期内全部送电项目均应填入此表。
 - 2.本统计表统计高压和低压非居民业扩，申请类别填新装、增容、临时用电。
 - 3.用电容量应填报送电后的总容量。
 - 4.联系人、联系电话不得填报第三方单位。
 - 5.申请日期、答复供电方案日期、中间检查日期、竣工验收日期、送电日期等按照环节完成的日期填写，不发生该环节的不填。
 - 6.办理时长应填写自申请到送电的端到端时长，按工作日计算。
 - 7.市场开放情况填报的设计、施工单位为客户内部工程由客户自行选择的设计、施工单位及监理单位。

抄送：国家能源局，省政府办公厅，省编办，省发改委、工信厅、
能源局，有关增量配电网企业。

国家能源局江苏监管办公室

2019年2月18日印发
