

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2020〕115 号

关于印发《江苏能源监管办全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年（2020-2022 年）行动方案》的通知

江苏省电力公司，各市、县（区）供电公司：

为贯彻落实国家发展改革委、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），巩固提升江苏用户“获得电力”优质服务水平，努力打造全国用电营商环境新高地，助推江苏经济社会高质量发展，我办制定了《江苏能源监管办全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年（2020-2022 年）行动方案》，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

2020年11月18日



江苏能源监管办全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年（2020-2022 年） 行动方案

优化用电营商环境是国家营商环境改革的重要内容，是助力经济社会高质量发展的重要举措，也是满足人民群众美好生活需要的客观要求。2018 年以来，江苏能源监管办贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革、优化营商环境的有关要求，按照国家能源局决策部署，以着力解决困扰群众办电的突出问题为导向，以建立健全优化用电营商环境制度规范为保障，以建立供电企业优质服务情况监管评价为抓手，持续深入开展用户“获得电力”优质服务情况重点监管，江苏用户“获得电力”优质服务水平不断提升，多项重要指标位居全国前列。为贯彻落实《优化营商环境条例》，巩固提升江苏用户“获得电力”优质服务水平，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高用电可靠性，持续改善用电营商环境，全面提升江苏用户“获得电力”的满意度和幸福感，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）要求，结合江苏实际，特制定本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻落实《优化营商环境条例》和国家发展改革委、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》相关要求，以提升用电企业和人民群众对优质电力服务的获得感和满意度为导向，以供电企业优质服务情况监管评价为抓手，以达到北京、上海等先进地区“获得电力”服务水平为目标，结合江苏实际，分三年实施“获得电力”优质服务水平指标提升行动，通过查找不足、补齐短板、创新机制、争当先进，持续提升供电优质服务水平，努力打造全国用电营商环境新高地，为推动江苏经济社会高质量发展提供优质可靠的电力保障。

二、基本原则

（一）对标先进、争创一流。学习北京、上海等地政策举措和先进经验，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”）服务等典型做法。发挥基层电网企业积极性、主动性和创造性，鼓励支持各地开拓创新，不断推出优化用电营商环境新举措、新模式，实现用户办电方式便利快捷有突破、用电体验贴心周到有突破、供电质量可靠放心有突破（以下简称“三突破”），努力打造全国“获得电力”优质服务新高地。

（二）因地制宜、分类推进。结合不同地区经济社会发展水平、资源禀赋、主导产业、用电特点等，按照苏南、苏中、苏北地区分别设定达标时限，分类施策，科学合理制定分阶段、分区域目标任务和提升举措，分类推进、协调推动，最终达到共同目标。

（三）立足监管、注重长效。立足能源监管要求，结合江苏供电企业优质服务情况监管评价体系建设，采取评价机制与供电监管相结合的方式，把专项监管中发现突出问题的供电企业列为重点监管对象，加大督查力度，建立长效机制，促进供电企业服务水平持续改善。

（四）政企协同、合力推进。供电企业要主动与政府有关部门沟通，切实加强协同联动，强化责任意识，在压减电力接入工程审批时间、加快政企协同办电信息共享平台建设、统筹配电网和农网规划建设等方面相互配合、信息共享，共同推动各项目标任务的落地落实。

三、工作目标

围绕国家发展改革委、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》部署要求，通过三年行动，持续优化江苏用电营商环境，持续提升江苏“获得电力”优质服务水平，打造全国用电营商环境新高地。江苏“获得电力”主要指标 2020 年基本达到国家规定 2021 年的目标，2021 年基本达到国家规定 2022 年的目标，2022 年全面超越国家规定的目标，即在全省范围内实现低压小微企业用电报装“三零”服

务、高压用户用电报装“三省”服务的基础上，实现用户“获得电力”时长“三连降”，优质服务水平“三突破”。

——2020 年，江苏供电企业优质服务情况监管评价体系基本建立，对设区市级供电企业开展以用户满意度为基础的监管试评价，江苏用户“获得电力”优质服务水平大幅提高，基本达到国家规定的 2021 年目标，其中苏南地区达到国家先进水平。

全省实现用电报装业务可线上办理，低压小微企业“三零”服务全覆盖，10（20）千伏及以下新装、增容用电（不含居配工程项目、临时用电）外线接入工程（规划红线外）“零投资”。全省低压、高压用户报装环节分别精简至 2 个和 3 个，低压非居民、高压单电源、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务各环节合计时间分别压减至 5 个、15 个、25 个工作日以内，较 2019 年国家规定时间分别降低 72%、61%、53%。居民、低压非居民、高压用户全过程办电时间压减至 4 个、15 个、38 个工作日以内（具体见附表，下同）。各设区市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间压减至 2、5、9、15 小时/户以内。

——2021 年，江苏供电企业优质服务情况监管评价体系更加完善，监管评价推广到县级供电企业，江苏用户“获得电力”优质服务水平进一步提升，基本达到国家规定的 2022 年目标，其中苏中地区达到国家先进水平。

全省居民用户实现刷脸办电，企业用户实现“一证办电”。全省高压单电源、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务各

环节合计时间分别压减至 12 个、22 个工作日以内，较 2019 年国家规定时间分别降低 68%、62%。低压非居民、高压用户全过程办电时间压减至 10 个、33 个工作日以内。全省（除南京外）各设区市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间压减至 1.5、4、8、12 小时/户以内，南京压减至 1、2、5、11 小时/户以内。

——2022 年，江苏用户“获得电力”优质服务全面超越国家规定的目标，达到全国省域领先水平，实现用户“获得电力”服务水平“三突破”，江苏成为全国用电营商环境新高地。

全省低压非居民、高压单电源、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务各环节合计时间分别压减至 4 个、8 个、18 个工作日以内，较 2019 年国家规定时间分别降低 78%、79%、66%。低压非居民、高压用户全过程办电时间压减至 8 个、30 个工作日以内。江苏实现用户“获得电力”服务水平“三突破”。**一是**大力推进办电“数字化”线上线下融合服务，办电方式便利快捷新突破。在全国率先实现居民、低压小微企业“刷脸办电”和“零证”办电率达到 100%；企业电源路径、办电过程等信息“可视化”，高压企业办电服务“量身定制”和供电方案“可选择”。**二是**大力推进用电“亲情化”全过程呵护服务，用电体验贴心周到新突破。在全国率先推行“用电报告”式电费账单，电子化率达到 100%；供电企业定期为企业用户提供主要用电设备电气体检服务，指导用户通过改变用电方式实现降本增效。**三是**大力推进

接电“无感化”零计划停电服务，供电质量可靠放心新突破。全省用户报装接电工程不停电作业率达到 100%；南京、苏州、无锡、常州、南通城市核心区取消计划停电，其他地区逐步取消计划停电。全省各设区市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间压减至 1、2、5、10 小时/户以内，南京压减至 1、2、4、8 小时/户以内。

四、工作措施

（一）进一步强化快捷电力

1.压减用户接电时间。各供电企业要优化电网规划建设，加强潜在用户用电需求调研，梳理电网建设运行状况，将用户需求动态纳入电网建设规划，助力构建强简有序的网络结构，保障用户快捷接电。要进一步加强内部管控，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，实现电网资源数据与电力用户需求互联互通；构建现代智慧供应链，加强物料资源配置管理等措施，进一步压减各环节办电时间。各供电企业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。鼓励供电企业创新服务方式，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。

2.优化行政审批流程。各供电企业要积极协调所在地行政审

批主管部门推进电力工程项目审批服务标准化，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，大幅压缩 35 千伏及以上电力接入工程的审批时间。2020 年底前，各供电企业要推动地方政府部门出台并落实低压及短距离施工“企业承诺，工程直接实施、手续事后报备”等免审批政策，并逐步扩大免审批范围。

3.提高验收装表效率。各供电企业要取消用户内部非涉网设备施工质量、运行规章制度等竣工验收内容，只保留与电网相连接的设备、电能计量装置、谐波治理装置和多电源闭锁装置，以及影响电网安全运行的设备检查。验收通过后，要及时给用户装表送电。

（二）进一步强化便利电力

4.优化线上用电报装服务。各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。

5.简化用电报装环节和申请资料。各供电企业要进一步压减用电报装环节，合并或取消设计审查环节（重要电力用户除外），取消低压用户中间检查环节，按照高压用户 3 个环节（申请受理、

方案答复、验收接电)、其他用户 2 个环节(申请受理、装表接电)开展用电报装服务,不得增设或变相设置业务办理环节、前置条件。进一步精简用电报装申请资料,低压用户业务受理申请资料仅限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;竣工检验申请资料仅限工程竣工报告,对于能够前期已提交或在线共享的无需客户提交纸质资料,不得增加用户负担违规增收申请资料。

6.深化办电信息共享。各供电企业要主动与当地能源主管部门对接沟通,加强政务系统与用电报装信息管理系统横向联通,实现政企协同办电,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”。2021 年底前,各供电企业要推动地方政府部门完成政企协同办电信息共享平台建设工作。

(三)进一步强化经济电力

7.优化接入电网方式。各供电企业 160 千瓦及以下实行“三零”服务的用户要采取低压方式接入电网,鼓励和支持具备条件的地区进一步放宽报装容量标准。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开展电源点和路径信息数字化展示试点工作,2022

年底前在全省实现供电方案现场可供选择、一键生成、直接答复。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。通过以上措施，最大限度降低办电成本，减轻用户负担。

8.延伸电网投资界面。各供电企业要结合当地实际，延伸电网规划投资界面，通过规划引领，缩短用户接电距离，降低用户接电成本。10（20）千伏及以下新装、增容用电（不含居配工程项目、临时用电）外线接入工程（规划红线外）实现“零投资”，涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战项目及省重点项目投资界面要优先延伸至资产分界点。鼓励和支持有条件的地区进一步扩大“零投资”服务用户范围，已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。

9.规范用电报装收费行为。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”。

（四）进一步强化可靠电力

10.加强电网规划和运行管理。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。要推广应用智能配变终端，加强对低压配电网的监控和管理，实现低压故障快速定位和处理。采取增加变电站布

点、新增出线、切改负荷、加装无功补偿装置等手段，消除供电半径过长、线路重载、短时低电压和高电压等问题。合理安排检修计划，避免重复和频繁停电，对 35 千伏及以上电压供电的用户停电次数，每年不超过 1 次；对 10（20）千伏供电的用户，每年不超过 2 次；其他用户每年不超过 3 次。其中南京、苏州、无锡、常州、南通城市核心区取消计划停电，其他地区逐步取消计划停电。

11.提高故障抢修效率。各供电企业要加强配电网运行监测和故障研判，准确定位故障点，及时获取停电范围及影响用户，并通过短信、APP、微信等渠道，向用户主动推送故障停电、抢修进度和计划复电等信息。全面推行“网格化”主动抢修，实现一张工单、一支队伍、一次解决，减少用户停电时间。城区内故障抢修到达现场时间不得超过 45 分钟，偏远乡村不得超过 75 分钟。

12.全面推广“不停电”作业。各供电企业要加强停电作业计划管理，优先采用不停电作业方式送电。注重不停电作业队伍建设，加强不停电作业装备配置，提升不停电作业能力，在确保安全的前提下实现不停电作业中低压全覆盖。拓展应用 10（20）千伏综合不停电作业，2021 年底前全省用户报装接电工程全部实现不停电作业。

（五）进一步强化公平电力

13.维护电力工程市场秩序。各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，对不符合资质要求的施

工行为，要严格按程序进行上报，坚决杜绝无资质和超资质从事电力业务行为。要进一步规范招投标行为，加强关联施工企业管理，杜绝转包，杜绝超资质发包和非法分包，杜绝以劳务分包名义分包主体工程，杜绝以邀请招标和化整为零等手段规避公开招标，保障广大电力用户安心公平用电。

14.坚决杜绝用户工程“三指定”行为。各供电企业要不断提升用户受电工程市场化水平，规范用户受电工程各环节流程，遵守市场秩序，维护市场公平开放，不得直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，不得限制和排斥其他单位的公平竞争，确保公平无歧视开放用户受电工程市场。

（六）进一步强化阳光电力

15.提高用电报装信息公开透明度。各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，及时进行优化调整并向社会公开。2020 年底前供电企业要完成服务标准和目录清单制定工作，并在客户端、营业厅等场所予以公开。要及时将省级价格主管部门制定或调整涉及终端电力用户用电价格的政策文件向社会公布，提高电价电费透明度。同时，要严格执行《江苏能源监管关于做好定期报送用电报装信息工作的通知》（苏监能稽查〔2018〕53 号）及相关规定要求，及时、准确报送有关信息。

16.加强政策解读和宣传引导。各供电企业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，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、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。

（七）进一步强化满意用电

17.保障人民群众满意用电。各供电企业要加强重要地区、重要时段、重要节假日电力供应保障，对用电高负荷地区迎峰度夏、苏北农村春节保电等工作加强督促检查，提升供电能力，不断满足人民日益增长美好生活需要。要结合漠视侵害群众利益问题专项整治工作，着力解决供电服务、运行维护、供电质量等群众最关心最直接最现实的利益问题。

18.做好投诉举报事项办理工作。各供电企业要切实加强对12398能源监管热线重要性的认识，加大12398能源监管热线的普及宣传力度，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。要加大对12398能源监管热线投诉举报属实事项的考核力度，严肃查处各类违法违规行为，认真解决好人民群众关切、市场反映强烈的停电抢修、用户受电工程市场秩序、频繁停电等问题。

五、工作要求

（一）提高思想认识，强化组织领导。优化营商环境作为促

进改革开放的重大战略，是推进国家治理体系和治理能力现代化的组成部分，也是应对新冠肺炎疫情常态化等复杂形势、服务“六稳”“六保”大局、推动经济社会高质量发展的重要举措。各供电企业要切实提高政治站位，准确把握提升用户“获得电力”优质服务水平的重要意义，进一步加强组织领导，完善工作机制，形成工作合力，推动三年行动目标顺利实现。

（二）压实主体责任，落实工作任务。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，要对标北京、上海先进水平，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体实施方案并抓好落实，不断完善相关措施，建立健全长效机制；要按照监管要求，主动接受监管，积极配合能源监管机构做好日常监管工作，主动做好报装信息定期报送等信息报送要求。江苏能源监管办将结合提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管、江苏供电企业优质服务情况监管评价及日常监管，对各供电企业目标完成情况进行跟踪督导。

（三）加强要素支撑，保障全面达标。各供电企业要加大提升优质服务资金投入，特别是加大苏北农村供电基础设施薄弱地区的投资力度，补齐发展短板；要注重基层一线人才培养，鼓励青年干部投身服务群众一线，加强对基层营业厅服务人员的培训考核，提升服务水平；要加强政策研究，制定出台一批政策性强、含金量高、操作性实的提升用户“获得电力”水平，促进企业发展的支持性文件，不断优化江苏电力营商环境。

（四）强化宣传引导，做好总结推广。各供电企业要及时梳理总结“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；充分利用企业门户网站、营业窗口、新闻媒体等方式，广泛宣传全面提升“获得电力”服务水平、持续优化用电营商环境三年行动方案相关工作进展及成效，让电力用户和社会公众及时了解、关注相关政策和工作动态，营造良好的舆论氛围。

附表：江苏用户用电报装业务时限目标

附表

江苏用户用电报装业务时限目标

单位：工作日

用户类型	2020 年						2021 年						2022 年					
	苏南		苏中		苏北		苏南		苏中		苏北		苏南		苏中		苏北	
	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间	供电企业办理时间	全过程办理时间
低压非居民	5	12	5	15	5	18	5	8	5	10	5	12	4	6	4	8	4	10
高压单电源	12	35	15	38	18	40	10	30	12	33	15	35	6	30	8	30	10	30
高压双电源	22		25		28		20		22		25		16		18		20	

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（20）kV 及以上电压供电的用户。
 2.全过程办理时间指从报装申请到装表接电的时间，含电力工程审批、施工时间。
 3.居民用户全过程办电时间压缩至 4 个工作日以内。

抄送：国家能源局，省政府办公厅，省编办，省发改委，省能源局，各
设区市发改委，有关增量配电网企业。

国家能源局江苏监管办公室

2020 年 11 月 18 日印发
