

# 国家能源局综合司文件

国能综通监管〔2021〕37号

---

## 国家能源局综合司关于印发全面提升 “获得电力”服务水平工作任务台账的通知

各省（自治区、直辖市）能源局，有关省（自治区、直辖市）及新疆生产建设兵团发展改革委、经信委（工信委、工信厅），北京市城管委，各派出机构，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司，各相关供电企业：

2020年9月，经国务院同意，国家发展改革委、国家能源局联合印发了《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）。1479号文件印发以来，各地积极推进落实，已取得了阶段性成果。为进一步推动1479号文全面落地落实，国家能源局制定了《全面提

升“获得电力”服务水平工作任务台账》（以下简称《台账》，见附件1），现印发给你们，有关要求如下。

一是细化目标任务。各省级能源（电力）主管部门要严格按照《台账》要求，制定本省份三年行动方案和任务台账。对于已经制定出台但不符合《台账》要求的，相关单位应当抓紧修改完善。各省份三年行动方案和任务台账请于2021年4月30日前报送国家能源局，同时抄送国家能源局相关派出机构。各省份三年行动方案和任务台账要落实到地（市、州、盟），各地（市、州、盟）要进一步细化到县（市、区），并明确责任分工和时间节点。制定工作过程中如有问题，请及时向国家能源局报告。

二是落实主体责任。各省级供电企业、地方供电企业、增量配电企业要配合本省能源（电力）主管部门制定好三年行动方案和任务台账，同时制定本企业实施方案，切实落实主体责任。实施方案请于2021年5月15日前报送国家能源局相关派出机构。各相关供电企业要主动对接本省能源（电力）主管部门和派出机构，及时反映工作中存在的突出问题。国家电网公司、南方电网公司要督促所属各级供电企业按期有序完成相关工作。

三是做好信息报送。各省级能源（电力）主管部门要及时总结工作进展情况，按照“获得电力”任务指标完成情况统计表（见附件2）和“三零”“三省”服务效益统计表（见附件3）的格式要求，于每年7月15日前向国家能源局报送本年度上半年情况，次年1月15日前向国家能源局报送上一年度全年情况，同时抄送国家能源局

相关派出机构。

四是加大监管力度。国家能源局各派出机构要加大对本辖区1479号文落实情况的监管力度，重点对地方供电企业、增量配电企业的落实情况和农村地区等薄弱环节强化监管，并指导督促相关省级能源（电力）主管部门履行好牵头责任。国家能源局今年将组织开展全面提升“获得电力”服务水平落实情况综合监管工作，对问题严重、落实不力的地区和单位进行约谈，并视情况在全国范围进行通报。

联系人：潘 菽      010-66598608      18610731876

侯欣宇      010-66597311      18511724172

- 附件： 1. 全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账  
2. “获得电力”任务指标完成情况统计表  
3. “三零”“三省”服务效益统计表



（依申请公开）

## 附件 1

## 全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账

| 序号 | 分类   | 工作目标任务  | 责任单位                                    | 完成时间     |
|----|------|---|---|----------|
| 1  |      | 各地区全面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。                          | 各省级能源（电力）主管部门牵头，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责 | 2022 年底前 |
| 2  |      | 将低压、20kV 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。                          | 各省级能源（电力）主管部门                           | 2020 年底前 |
| 3  |      | 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。     | 各供电企业                                   | 2020 年底前 |
| 4  | 工作目标 | 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理时间分别压减至 5 个、25 个工作日以内。          | 各供电企业、各省级能源（电力）主管部门                     | 2020 年底前 |
| 5  |      | 将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办理时间进一步压减至 20 个工作日以内。                             | 各供电企业、各省级能源（电力）主管部门                     | 2021 年底前 |
| 6  |      | 将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办理时间进一步压减至 15 个工作日以内。                             | 各供电企业、各省级能源（电力）主管部门                     | 2022 年底前 |
| 7  |      | 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。 | 各供电企业                                   | 2020 年底前 |
| 8  |      | 各地区实现用电报装业务线上办理。  | 各供电企业                                   | 2020 年底前 |

| 序号 | 分类     | 工作目标任务  | 责任单位                       | 完成时间    |
|----|--------|---|----------------------------|---------|
| 9  |        | 各地区实现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”。   | 各供电企业                      | 2021年底前 |
| 10 | 工作目标   | 各地区实现160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。  | 各供电企业                      | 2022年底前 |
| 11 |        | 将直辖市、计划单列市、省会城市的中心区、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；将其他地级行政区的中心区、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。 | 各省级能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责 | 2022年底前 |
| 12 |        | 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。   | 各供电企业                      | 2020年底前 |
| 13 |        | 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。   | 各供电企业                      | 持续推进    |
| 14 |        | 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。  | 各供电企业                      | 持续推进    |
| 15 |        | 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。  | 各供电企业                      | 2020年底前 |
| 16 | 压缩办电时间 | 鼓励创新服务模式，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。  | 各供电企业                      | 持续推进    |
| 17 |        | 牵头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。   | 各省级能源（电力）主管部门              | 2020年底前 |
| 18 |        | 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。  | 各省级能源（电力）主管部门              | 持续推进    |
| 19 |        | 已出台政策措施的地区要按照意见要求作进一步修改完善。  | 各省级能源（电力）主管部门              | 2020年底前 |
| 20 |        | 有条件的地区要大幅压缩35kV及以上电力接入工程的审批时间。  | 各省级能源（电力）主管部门              | 持续推进    |

| 序号 | 分类      | 工作目标任务   | 责任单位                         | 完成时间     |
|----|---------|--|------------------------------|----------|
| 21 | 提高办电便利度 | 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。   | 各供电企业                        | 2021 年底前 |
| 22 |         | 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。  | 各供电企业                        | 持续推进     |
| 23 |         | 进一步压缩现有用电报装环节，取消低压用户的设计审查、中间检查和竣工验收环节。   | 各供电企业                        | 2020 年底前 |
| 24 |         | 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现场材料和隐蔽工程施工及试验记录，在竣工验收环节仅需提供竣工验收报告（含竣工图纸）。   | 各供电企业                        | 2020 年底前 |
| 25 |         | 除法律法规另有规定外，不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请材料，不得强制用户签订申请用电承诺书。  | 各供电企业                        | 2020 年底前 |
| 26 |         | 有条件的地区要进一步压缩用电报装环节和申请材料。   | 各供电企业                        | 持续推进     |
| 27 |         | 各省级能源（电力）主管部门牵头完成政企协同办电信息共享平台建设。按照国家标准，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管理系统建设，推动省、市、县跨层级纵向联通。加强与供电企业用电报装信息系统的横向联通，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”。 | 各省级能源（电力）主管部门牵头，各供电企业按职责分工负责 | 2021 年底前 |

| 序号 | 分类     | 工作目标任务  | 责任单位                         | 完成时间    |
|----|--------|---|------------------------------|---------|
| 28 |        | 有条件的地区要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。      | 各省级能源（电力）主管部门牵头，各供电企业按职责分工负责 | 持续推进    |
| 29 |        | 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。                           | 各供电企业                        | 2022年底前 |
| 30 |        | 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，实行就近就近接入电网。                   | 各供电企业                        | 2020年底前 |
| 31 |        | 有条件的地区要进一步提高高低压接入容量上限标准。  | 各供电企业                        | 持续推进    |
| 32 |        | 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。  | 各供电企业                        | 持续推进    |
| 33 |        | 将电网投资界面延伸至居民用户红线（含计量装置）。  | 各供电企业                        | 2020年底前 |
| 34 | 降低办电成本 | 逐步将电网投资界面延伸至用电报装容量160kW及以下低压小微企业用户红线（含计量装置）。                                    | 各供电企业                        | 2022年底前 |
| 35 |        | 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。有条件的地区可进一步扩大“零投资”服务用户范围。 | 各供电企业                        | 持续推进    |
| 36 |        | 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                        | 2020年底前 |
| 37 |        | 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。                  | 各供电企业                        | 2020年底前 |
| 38 |        | 对于居民用户和已承诺实行“三零”服务的低压非居民用户确保做到办电“零投资”。  | 各供电企业                        | 2020年底前 |
| 39 |        | 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。                                      | 各供电企业                        | 持续推进    |



| 序号 | 分类  | 工作目标任务  | 责任单位  | 完成时间     |
|----|---|---|---|----------|
| 40 | 提升供电能力和供电可靠性  | 各省级能源（电力）主管部门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。           | 各省级能源（电力）主管部门牵头、国家能源局各派出机构按职责分工负责   | 持续推进     |
| 41 |   | 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。                                    | 各省级能源（电力）主管部门   | 持续推进     |
| 42 |   | 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。                                      | 各供电企业   | 持续推进     |
| 43 |   | 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。 | 各供电企业   | 持续推进     |
| 44 |   | 将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道主动推送告知到用户。                      | 各供电企业   | 2021 年底前 |
| 45 |   | 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。                       | 各省级能源（电力）主管部门   | 2021 年底前 |
| 46 |   | 加大信息公开力度  | 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、申请材料等服务标准和收费项目目录清单，及时优化调整并通过移动客户端、营业场所等渠道向社会公开。及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。 | 各供电企业    |
| 47 | 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。（即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位） |   | 各供电企业   | 2020 年底前 |



| 序号 | 分类       | 工作目标任务  | 责任单位                                    | 完成时间        |
|----|----------|---|---|-------------|
| 48 | 加大信息公开力度 | 各地电力接入工程审批相关部门按照《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。各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政策文件时，提前一个月向社会公布，提高电费透明度。             | 各省级能源（电力）主管部门牵头，各省级价格主管部门，各供电企业等按职责分工负责 | 2020年底前     |
| 49 |          | 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了“获得电力”相关政策举措。（即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道将“三省”“三零”“三省”服务政策向用户推送告知到位） | 各供电企业                                   | 2021年底前     |
| 50 |          | 建立用电报装政策宣传常态化机制，各有关方面综合运用电视、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。                              | 各省级能源（电力）主管部门牵头，中电传媒集团，各供电企业按职责分工负责     | 持续推进        |
| 51 | 强化组织实施   | 各省级能源（电力）主管部门牵头建立健全“获得电力”工作协调机制，做到上下联动、横向协同，有效形成工作合力。   | 各省级能源（电力）主管部门牵头，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责 | 2020年底前     |
| 52 |          | 建立工作进展情况报送制度，各单位将工作中取得的阶段性成效、存在的突出问题及时报告国家能源局。  | 各省级能源（电力）主管部门，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责   | 2021年4月底前   |
| 53 |          | 作为优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的主要责任主体，要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体实施方案并抓好落实。围绕提升办电服务水平，不断完善相关措施，建立健全长效机制。（即对照1479号文，对现有用电报装制度进行立改废清理，全面规范有关制度）     | 各供电企业                                   | 2021年5月15日前 |

| 序号 | 分类   | 工作目标任务   | 责任单位                                    | 完成时间      |
|----|------|--|---|-----------|
| 54 |      | 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。  | 各省级能源（电力）主管部门                           | 2021年4月底前 |
| 55 |      | 牵头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。   | 各省级能源（电力）主管部门                           | 持续推进      |
| 56 | 强化组织 | 国家能源局派出机构切实履行监管职责，持续加强配电网和农网规划建设监管，及时发现、督促整改到位。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，特别是接入受限、违规加价收费、“三指定”等突出问题要依法依规严肃查处，确保工作取得实效。 | 国家能源局各派出机构                              | 持续推进      |
| 57 | 实施   | 各省级能源（电力）主管部门要会同国家能源局派出机构，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，并及时报送国家能源局。                               | 各省级能源（电力）主管部门牵头，国家能源局各派出机构，各供电企业按职责分工负责 | 持续推进      |

注：1.各供电企业指国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司及下属供电公司，地方供电企业，增量配电网企业；

2.对于2022年底前完成的目标任务，责任单位要分年度制定阶段性目标，确保按期完成。

附件 2

\_\_\_\_\_省“获得电力”任务指标完成情况统计表

(\_\_\_\_年\_\_月\_\_年\_\_月)

填报人及手机联系方式:

审核人:

填报日期:

| 序号           | 省      | 地市       | 县        | 指标完成情况   |            |   |          |     |    |          |     |    |        |    | 省、地市、县指标完成情况 |       |       |
|--------------|--------|----------|----------|----------|------------|---|----------|-----|----|----------|-----|----|--------|----|--------------|-------|-------|
|              |        |          |          | 2020 年指标 |            |   | 2021 年指标 |     |    | 2022 年指标 |     |    | 持续推进指标 |    | 完成个数         | 未完成个数 | 完成百分比 |
|              |        |          |          | 1        | 2          | 3 | .....    | *21 | 22 | .....    | *33 | 34 | 35     | 36 |              |       |       |
|              | _____省 | 共 10 个地市 | 共 150 个县 | /        | /          | / | /        | 已完成 | /  | /        | /   | /  | /      | /  | 108          | 42    | 72%   |
| 1            |        |          | 2 个县     |          |            |   |          |     |    |          |     |    |        |    |              |       |       |
| 1.1          |        | A 市      | C 区      | √        | √          | √ | /        | /   | √  | √        | √   | /  | /      | /  | 31           | 0     | 100%  |
| 1.2          |        |          | D 县      | √        | 2021 年 8 月 | √ | /        | /   | √  | √        | √   | /  | /      | /  | 28           | 3     | 90.3% |
| 1.3          |        |          | A 市小计    | 2        | 1          | 2 | 2        | /   | 2  | 2        | 2   | /  | /      | /  | 1            | 1     | 50%   |
| 2            |        | B 市      | _____个县  |          |            |   |          |     |    |          |     |    |        |    |              |       |       |
| 2.1          |        |          | E 县      |          |            |   | /        | /   |    |          |     | /  | /      | /  |              |       |       |
| .....        |        |          | .....    |          |            |   | /        | /   |    |          |     | /  | /      | /  | .....        | ..... | ..... |
| 全省各指标的完成情况统计 |        |          |          | 已完成县个数   |            |   | /        | /   |    |          |     | /  | /      | /  |              |       | /     |
|              |        |          |          | 未完成县个数   |            |   | /        | /   |    |          |     | /  | /      | /  |              |       | /     |
|              |        |          |          | 完成百分比    |            |   | /        | /   |    |          |     | /  | /      | /  |              |       | /     |

填报单位盖章处

## “获得电力”任务指标完成情况 统计表填报说明

1. “获得电力”任务指标完成情况统计表（以下简称统计表）由各省级能源（电力）主管部门牵头填写。

2. 统计表中所称的省、地市、县分别指各省（自治区、直辖市）、地（市、州、盟）、县（市、区）。

3. 统计表中“指标完成情况”包括 38 项任务指标，具体填写方法为：

（1）“\*”标注的指标共计 7 项，由省级相关单位（部门）在该指标下一行对应的空格处填写。已完成该项指标，请填写“已完成”，如指标 21 所示。未完成请填写预计完成时间，如指标 33 所示。其中，第 37、38 项指标为鼓励性指标。已开展相关工作，请填写“已开展”，如指标 37 所示。未开展则不填写，如指标 38 所示。

（2）其余的指标共计 31 项，由各省级能源（电力）主管部门组织各地市、县进行填写。对已达标的指标，请在对应指标序号下打“√”，如 A 市 C 区指标 1 所示。对未达标的指标，请填写预计达标时间，如 A 市 D 县指标 2 所示。同时，请在“各地市小计”所在行对应指标序号下统计本项指标本市已达标（即打“√”）县的个数，如“A 市小计”行所示。

(3) 38 项指标的内容及完成标准请参考《“获得电力”任务指标完成标准说明》(见附件 2-2)。

4. 统计表中“省、地市、县指标完成情况”的填写方法:

(1) 完成个数: 对应县所在的行, 请填写 31 项指标已完成的指标个数, 如 A 市 C 区 31 项指标全部完成, 则填写 31。对应地市所在的行, 请填写全市已全部完成 31 项指标的县个数, 如 A 市共 2 个县, 全部完成 31 项指标的县仅 C 区, 则填写 1。对应省所在的行, 请填写全省已全部完成 31 项指标的县个数, 如全省共计 150 个县, 其中全部完成 31 项指标的县共计 108 个, 则填写 108。

(2) 完成百分比: 请填写“已完成个数”占对应总数量的百分比。

5. 统计表中“全省各指标的完成情况统计”的填写方法:

(1) 已完成县个数: 是指本项指标序号下打“√”的县的个数。

(2) 未完成县个数: 是指本项指标序号下未打“√”的县的个数。

(3) 完成百分比: “已完成个数”占全省县的总个数的百分比。

6. 供电可靠性指标由国家能源局电力可靠性管理和工程质量监督中心另行汇总统计。

附件 2-2

## “获得电力”任务指标完成标准说明

| 指标完成时间   | 指标序号 | 可量化指标内容  | 指标完成标准  |
|----------|------|--|---|
| 2020 年底前 | 1    | 各省级能源（电力）主管部门牵头将低压电力接入工程审批时间压减至 5 个工作日以内。              | 1.本省（自治区、直辖市）出台政策文件；<br>2.已出台的文件和配套政策向社会公开；<br>3.每个接入工程审批时间达到政策的规定时限标准。 |
|          | 2    | 各省级能源（电力）主管部门牵头将 20kV 及以下高压电力接入工程审批时间压减至 10 个工作日以内。    |   |
|          | 3    | 供电企业要将未实行“三零”服务的低压非居民用户办理用电报装业务各环节合计时间压减至 6 个工作日以内。    | 未实行“三零”服务的低压非居民用户的业务受理、供电方案答复和装表接电环节办理时间分别为 1、3、2 个工作日以内。               |
|          | 4    | 供电企业要将高压单电源用户办理用电报装业务各环节合计时间压减至 22 个工作日以内。             | 高压单电源用户业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收和装表接电环节办理时间分别为 1、10、3、2、3、3 个工作日以内。    |
|          | 5    | 供电企业要将高压双电源用户办理用电报装业务各环节合计时间压减至 32 个工作日以内。             | 高压双电源用户业务受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工验收和装表接电环节办理时间分别为 1、20、3、2、3、3 个工作日以内。    |
|          | 6    | 供电企业要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。              | 除不可抗力外，所有居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。   |
|          | 7    | 供电企业要将实行“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压减至 25 个工作日以内。 | 除不可抗力外，所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。                               |
|          | 8    | 供电企业要将居民用户的用电报装压减至 2 个环节。                              | 所有居民用户报装项目的办电环节减至 2 个。  |
|          | 9    | 供电企业要将实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 2 个环节。                  | 所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电环节压减至 2 个。                                     |

| 指标完成时间 | 指标序号 | 可量化指标内容  | 指标完成标准  |
|--------|------|--|---|
|        | 10   | 供电企业要未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至3个环节。  | 所有未实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电环节压减至3个。                      |
|        | 11   | 供电企业实现用电报装业务线上办理。  | 所有用户报装项目均能够实现线上办电。                                      |
|        | 12   | 各省级能源(电力)主管部门牵头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。   | 1.出台相应政策措施;<br>2.实现并联审批、限时办结。                           |
|        | 13   | 供电企业要做到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。  | 不能增加或变相增加额外资料。  |
|        | 14   | 高压用户在业务受理环节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。高压用户在设计审查环节仅需提供设计单位资质证书、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资质证书、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)。 | 不能增加或变相增加额外资料。  |
|        | 15   | 供电企业对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,实行就近就近接入电网。   | 高压用户报装项目实现就近就近接入电网。                                     |
|        | 16   | 供电企业要将电网投资界面延伸至居民用户红线(含计量装置)。  | 实现居民用户办电“零投资”。  |
|        | 17   | 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用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请材料等。  | 1.完成目录清单的制定工作;<br>2.清单的内容完整、准确;<br>3.按时将清单公布到位,并及时更新到位。 |
|        | 18   | 供电企业公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。   | 1.准确、真实的公布相关信息到位;<br>2.及时更新信息到位。                        |
|        | 19   | 供电企业要将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。  | 通过即时通讯软件(微信等)、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位。                     |



| 指标完成时间      | 指标序号 | 可量化指标内容   | 指标完成标准  |
|-------------|------|---|---|
|             | 20   | 各地电力接入工程审批部门要通过政府网站、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。        | 1.及时公布电力接入工程审批相关政策文件；<br>2.及时更新到位。  |
|             | *21  | 各省级价格主管部门提前一个月向社会公布制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件。                     | 1.省级价格主管部门按照要求提前公布政策文件到位；<br>2.要求供电企业及时公开相关政策文件；<br>3.供电企业要及时公开相关政策文件。  |
|             | 22   | 供电企业要将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压缩至20个工作日内。                   | 除不可抗力外，所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。   |
|             | 23   | 供电企业要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”。                      | 所有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”。   |
|             | 24   | 供电企业要实现农村地区用电报装容量100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。                      | 所有农村地区用电报装容量100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。   |
| 2021年<br>底前 | 25   | 供电企业要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。                             | 所有低压用户报装项目能够实现供用电合同电子化。   |
|             | 26   | 供电企业要优化用电报装线上服务功能，提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务。                      | 1.建设“一网通办”服务系统；<br>2.实现报装、查询、交费等“一网通办”服务。   |
|             | *27  | 各省级能源(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。                            | 1.建设完成政企协同办电信息共享平台；<br>2.实现行政审批申请“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；<br>3.供电企业可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”。 |
|             | 28   | 供电企业要将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件(微信等)、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。 | 1.按照《供电监管办法》等相关要求及时发布停电计划；<br>2.及时将故障停电、抢修进度和送电安排等告知用户到位。   |

| 指标完成时间      | 指标序号 | 可量化指标内容  | 指标完成标准  |
|-------------|------|--|---|
| 2022年<br>底前 | *29  | 各省级能源（电力）主管部门牵头建立健全对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处的工作机制。 | 1.各地建立电力施工外力破坏相关工作机制；<br>2.对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为进行查处；<br>3.减少因违规施工导致的停电时间和次数。              |
|             | *30  | 各省级能源（电力）主管部门要牵头建立健全“获得电力”工作协调机制。              | 2021年4月30日前完成机制的建立。   |
|             | 31   | 供电企业要制定具体实施方案并抓好落实。                            | 1.2021年5月15日前完成具体实施方案的制定；<br>2.按照实施方案抓好工作的落实。   |
|             | 32   | 供电企业要不断完善相关措施，建立健全长效机制。                        | 1.对照1479号文，完成对现有用电报装制度进行立改废清理，全面规范有关制度；<br>2.2021年5月15日前完成清理。                           |
|             | *33  | 各省级能源（电力）主管部门要牵头制定本地区优化用电营商环境重点任务台账。           | 2021年4月30日前完成三年行动方案 and 台账的制定。  |
|             | 34   | 供电企业将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压减至15个工作日内。     | 除不可抗力外，所有实行“三零”服务的低压非居民用户报装项目的办电时间达到规定时限。   |
|             | 35   | 实现全国范围160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。                  | 所有报装容量160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。   |
|             | 36   | 供电企业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”。       | 1.用户在营业场所办电时，现场向用户告知“三零”“三省”服务政策；<br>2.通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”服务政策向用户推送告知到位。 |
|             | *37  | 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互联互通。         | /   |
|             | *38  | 鼓励供电企业推广临时用电的租赁共享服务。                           | /   |

附件 3

\_\_\_\_省“三零”“三省”服务效益统计表

( 年 月 年 月 )

填报人及联系方式:

审核人:

填报日期:

| 统计内容           | “三零”服务效益 |                |      | “三省”服务效益 | 合计 |
|----------------|----------|----------------|------|----------|----|
|                | 居民用户     | 160kW 及以下的企业用户 | 其他用户 |          |    |
| 受益户数 ( 户 )     |          |                |      |          |    |
| 节省投资 ( 万元 )    |          |                |      |          |    |
| 增加售电量 ( 万千瓦时 ) |          |                |      |          |    |
| 增加容量 ( 万千瓦安 )  |          |                |      |          |    |

填报单位盖章处

---

国家能源局综合司

2021年3月29日印发

---

