

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能市场〔2018〕19号

关于印发《浙江省用电营商环境日常 监管制度》的通知

国网浙江省电力有限公司、温州龙湾永强供电公司、各有关供电企业：

根据国家能源局《关于印发〈用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案〉的通知》（国能发监管〔2018〕41号）要求，我办制定了《浙江省用电营商环境日常监管制度》，请遵照执行。

国家能源局浙江监管办公室

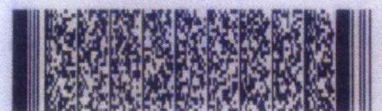
2018年12月3日



抄送：省政府办公厅、省能源局。

国家能源局浙江监管办公室综合处

2018年12月3日印发



浙江省用电营商环境日常监管制度

第一条 为贯彻落实深化“放管服”改革“六个一”工作部署，持续深入推进我省用电营商环境优化，建立健全用户“获得电力”优质服务长效机制，根据《电力监管条例》《供电监管办法》《供电企业信息公开实施办法》等法规规定和国家能源局《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》《压缩用电报装时间实施方案》（以下简称“两个方案”）等制度要求，结合浙江实际，制定本制度。

第二条 供电企业是优化用电营商环境的责任主体，应当按照《供电监管办法》和“两个方案”要求，精简办电资料、简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本，严格执行“一次性告知”制度，明确业务流程、作业标准和服务时限，形成从申请用电到装表接电的全过程服务体系，推动小微企业“获得电力”业务办理水平向北京上海看齐。

第三条 供电企业应当按照《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》要求，建立健全本单位用电营商环境工作机构，明确职责，认真制定方案并组织实施。供电企业用电营商环境工作机构和工作方案应及时报送浙江能源监管办。

第四条 供电企业应当按照“两个方案”要求精简办电资料。除《压缩用电报装时间实施方案》中“用电报装各环节申请资料清单目标表”明确的资料外，不得擅自增加用电报装申请资料。法律法规确有规定，必须增加的，应报经浙江能源监管办同意。

用电报装各环节申请资料清单由省电力公司统一制定，报经浙江能源监管办同意后，全省供电企业应当严格执行。

第五条 供电企业应当按照“两个方案”要求简化办电流程。对于居民用户的用电报装业务，取消设计审查和中间检查环节。

各类用户办电流程由省电力公司统一确定，报经浙江能源监管办同意后，全省供电企业应当严格执行，不得擅自增加“用电征询”等流程。

第六条 供电企业应当按照“两个方案”要求压缩办电时间。各环节办理时限按照《压缩用电报装时间实施方案》中“用电报装各环节压缩时间目标表”执行，鼓励供电企业进一步压缩各环节办理时间。

供电企业应当实行用户用电业务办理全程信息化管理，业务办理与信息录入同步，确保档案资料与实际情况的一致性，实现业务办理进展情况线上线下实时查询。严禁报装业务“体外循环”、走流程的现象，确保报装时间的真实性。

第七条 供电企业应当按照《用户“获得电力”优质服务情

况重点综合监管工作方案》要求降低办电成本。供电企业应当研究制定降低小微企业办电成本的措施，有效节约用户办电成本。

供电企业应当严格遵守国家电价政策和收费标准，不得向用户加收不合理费用或变相提高用户办电成本。

供电企业应当严格遵守国家能源局《关于进一步规范用户受电工程市场的通知》、浙江能源监管办《关于进一步规范用户接电工作的意见》规定，进一步开放用户受电工程市场，包括新建居民住宅小区受电工程市场，规范用户受电工程招投标行为，不得干预符合条件的市场主体平等参与竞争的权利。不得要求用户承担产权分界点电源侧的设备材料，不得对用户受电工程指定或变相指定设计单位、施工单位和设备材料供应单位。

第八条 供电企业应当按照《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》要求创新供电服务方式。主动优化办电措施，以“简化办、网上办、就近办”为原则，推行主动服务、上门服务，全面提升用户“获得电力”便利水平。

供电企业应当在全行业用电报装工作中推行“互联网+”技术应用，建设统一的线上服务平台，推广线上办电服务，实现低压居民办电“一次都不跑”，高压大用户、小微企业办电“最多跑一次”，用户办电更省力、更省事的目标。

第九条 供电企业应当按照《用户“获得电力”优质服务情

况重点综合监管工作方案》要求，积极主动与地方政府相关部门沟通联系，加快电力规划路由、道路开挖等审批速度；推动政企互联互通工作，优化营销系统，减少用户办电过程中提供资料的数量。

第十条 供电企业应当按照《供电企业信息公开实施办法》和“两个方案”要求做好用电报装信息公开工作。开展宣贯培训，通过营业厅、95598电话及网站、手机客户端等多种便于公众知晓的渠道全面公开用电报装相关信息，全面宣传“获得电力”优质服务的做法和取得的成效，营造用电营商环境新氛围，提升企业和群众认知感和获得感。供电企业公开的用电报装信息主要包括：

- (一) “获得电力”相关政策和规定；
- (二) 用电报装服务流程、时间要求和工作规范；
- (三) 各服务环节需提供的资料；
- (四) 各服务环节的收费项目和标准；
- (五) 用电报装信息和办理进度；
- (六) 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；
- (七) 本地区配电网接入能力和容量受限情况；
- (八) 其他与用电报装相关的信息。

相关公开信息应在生效或发生变化之后及时公开。

供电企业应当将上述公开信息接入浙江省电力用户受电工程信息公开与监管系统。

第十一条 供电企业应当按照《电力企业信息报送规定》和“两个方案”要求，每半年终了后次月末前向浙江能源监管办报送用电营商环境相关信息，主要包括精简办电资料、简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本情况，小微企业“获得电力”便利水平情况，存在的问题和改进措施等。

(一)已送电的高压新装及增容业务数量和平均办理时长；

(二)已送电的低压接入小微企业业务数量和平均办理时长；

(三)小微企业低压接电上限容量标准；

(四)已送电的低压接入小微企业线上报装比例；

(五)已送电的低压接入小微企业“零投资”比例；

(六)本地区关联设计、施工、物资企业用户受电工程市场占有率情况；

(七)关联设计、施工企业平均设计（施工）时长，平均设计（施工）费用；

(八)办电所需环节和用户申请材料数量（件）；

(九)向用户收取接电费用的情况；

(十)其他与用电报装相关的信息。

第十二条 浙江能源监管办根据用电营商环境日常监管工作的需要,可以要求供电企业报送与监管事项相关的文件、资料,并责令供电企业按照国家规定如实公开有关信息。对供电企业报送和公开用电营商环境相关信息的情况进行监督检查,发现违法行为及时处理。

第十三条 供电企业违反本制度规定的,按《电力监管条例》《供电监管办法》《供电企业信息公开实施办法》相关条款予以处罚。

第十四条 本制度由浙江能源监管办负责解释,自2019年1月1日起执行。