

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能市场〔2020〕19号

浙江能源监管办关于贯彻落实《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》 有关监管工作的通知

国网浙江省电力有限公司，各供电企业、增量配电企业：

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》（以下简称《意见》），以及全国“获得电力”服务水平提升工作推进会要求，进一步提高政治站位，强化责任担当，加大监管力度，确保我省“获得电力”各项措施落到实处，提前实现《意见》确定的工作目标，现将相关监管工作要求和安排通知如下。

一、监管工作要求

（一）建立工作机制和工作机构

各供电企业、增量配网企业要提高政治站位，充分认识优化营商环境、提升“获得电力”服务水平的重要意义，切实加强组织领导，建立健全工作机制，推动各项工作有序开展。各单位要实行“一把手”负责制，成立“获得电力”服务水平提升工作机构，主要负责同志要亲自抓、全程督，确保《意见》要求落地见效。

（二）制定实施方案和工作台账

各供电企业、增量配网企业要对照《意见》要求，制定本单位具体实施方案并抓好落实。各单位要细化分解《意见》中确定的工作目标和要求，形成工作台账，明确责任主体、目标要求、完成时限。确保逐个项目、逐个指标对照落实。我办将跟踪关注各单位实施方案和工作台账落实情况，对进展缓慢、落实不到位的地区和单位，将视情况督办、约谈。

（三）梳理优化业务办理流程

各级供电企业、增量配网企业要对照《意见》要求梳理业务办理流程，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。要建立业扩工作考核机制，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。要优化线上用电报装服务流程和机制，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”。要清理用电报装环节资料，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。要加强与政府部门相关信息系统的互联互通，主动对接政企协同办电信息共享平台。

（四）加大供电能力和供电可靠性整治力度

各级供电企业、增量配网企业要紧盯农村地区低电压、频繁停电、部分地区网架结构薄弱、供电能力不足等问题，加大投资和整治力度，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。我办将加强配电网和农网规划建设情况日常监管，做好跟踪分析，并将配电网和农网规划建设内容纳入“获得电力”重点监管范围。

（五）提高用电报装信息公开透明度

各级供电企业、增量配网企业要提高用电报装信息公开透明度。要及时向社会公开用电报装工作流程、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，及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。做好12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布工作。

（六）加强政策解读和宣传引导

各级供电企业、增量配网企业要建立用电报装政策宣介常态化机制，综合运用营业网点、“网上国网”等电力服务平台开展

政策宣传，主动提供咨询解答服务，让市场主体和人民群众及时全面了解“获得电力”相关政策举措。

二、监管工作安排

（一）按要求报送相关资料情况

各供电企业、增量配网企业要于11月30日前报送以下资料：

1. 本单位“获得电力”服务水平提升工作机构设置情况及相关负责人信息；

2. 本单位全面提升“获得电力”服务水平实施方案和工作台账；

3. 本单位用电报装工作流程、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梳理和落实情况；

4. 本单位向社会公开用电报装工作流程、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，本地区配电网接入能力和容量受限情况。

（二）定期报送工作进展情况

结合《浙江省用电营商环境日常监管制度》信息报送规定，各供电企业、增量配网企业要在每半年报送的信息中增加报告落实《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》工作进展情况，具体内容包括各项工作目标完成情况、所采取的工作措施、取得的阶段性成效、存在的主要问题。（报告模板见附件）

(三)着力加强监管闭环,推动“获得电力”优质服务提升

我办将定期开展用户“获得电力”优质服务水平满意度回访工作,对问题反映集中的重点地区、重点供电企业加大整治力度;将密切关注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、“三指定”等突出问题将依法依规严肃查处。对于“获得电力”中创新举措,我办将提炼形成可复制、可推广的经验做法,以点带面,在全省推广应用,促进各地区互学互鉴,加快推动全省办电和用电服务水平整体提升。

工作联系人:沈峻靓 联系电话:0571-51102722

- 附件:1.**供电公司全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作进展情况(模板)
- 2.提升“获得电力”服务水平工作目标完成情况表(一)
- 3.提升“获得电力”服务水平工作目标完成情况表(二)
- 4.高压用户受电工程情况统计表

(此页无正文)

国家能源局浙江监管办公室
2020年11月12日



国家能源局浙江监管办公室综合处

2020年11月12日印发



****供电公司全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境工作进展情况**

(2020 年 12 月)

一、目标完成情况

二、主要措施及成效

(一) 压减办电时间

压缩用电报装业务办理时间主要措施及成效、当地政府部门压减电力接入工程审批时间主要措施

(二) 提高办电便利度

优化线上用电报装服务、压减用电报装环节和申请资料主要措施及成效。政企协同办电信息共享平台建设、使用情况。

(三) 降低办电成本

优化接入电网方式、延伸电网投资界面主要措施及成效。规范用电报装收费情况。

(四) 提升供电能力和供电可靠性

配电网和农网建设投资规划、计划落实情况。减少停电时间和停电次数主要措施及成效。农村地区低电压、频繁停电、部分地区网架结构薄弱、供电能力不足等问题解决情况。

（五）加大信息公开力度

提高用电报装信息公开透明度主要措施及成效。“获得电力”相关政策措施和成效宣传解读情况。

三、存在问题及改进措施