

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2019〕55号

关于印发《江苏用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》的通知

江苏省电力公司，各市、县供电公司：

根据《国家能源局综合司关于印发2019年重点专项监管工作方案的通知》（国能综通监管〔2019〕38号）、国家能源局《用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》有关要求，我办制定了《江苏用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》，现印发你们，请按照要求配合做好有关监管工作。

国家能源局江苏监管办公室

2019年5月17日

江苏用户“获得电力”优质服务情况 重点专项监管工作方案

为贯彻落实党中央、国务院“放管服”改革和优化营商环境决策部署，进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务水平，根据《国家能源局综合司关于印发 2019 年重点专项监管工作方案的通知》（国能综通监管〔2019〕38 号）、国家能源局《用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》要求，结合江苏实际，制定本工作方案。

一、工作目标

深入贯彻落实习近平总书记关于优化营商环境的一系列重要论述和 2019 年政府工作报告任务分工，按照国家能源局《用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》部署，细化落实《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意见>的通知》（苏监能稽查〔2019〕17 号）各项举措，围绕“办电更省时、更省心、更省钱，用电更可靠、更安心、更透明”目标，借鉴外省市先进经验做法，不断开拓创新，争创省内示范城市，打造用电营商环境“样板工程”。同时，持续加强监管，巩固阶段成果，力避问题反弹，提升服务质量，建立“获得电力”监管评价制度，进一步提升企业和人民群众对优质电力服务的获得感，保障人民群众好用电、用好电，确保完成“2019 年供电企业办理电力用户用电

业务平均时间压减到 45 个工作日以内”工作任务，助力我省打造“法治化、国际化、便利化”的营商环境。

二、工作内容

（一）进一步缩短接电时间，让办电更省时。供电企业要落实《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号）相关要求，持续压缩办电时间，保障广大电力用户快捷用电。一是注重外部协调，促请地方政府构建“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，压缩行政审批手续办理时间。二是抓好内部管控，强化制度管理，杜绝用电业务办理“体外循环”，保证业务办理时间信息准确真实。三是加快接电工程施工，科学统筹电网规划和建设，合理安排工程施工环节，确保接电工程建设与电力用户需求相适应。

（二）进一步优化接电环节，让办电更省心。供电企业要创新办电服务方式，提升办电服务水平，推行“一口对外、一证受理、一站服务”，保障广大电力用户便捷用电。一是进一步优化办电流程，压减办电环节，严格执行高压四个环节、低压三个环节，加强流程间衔接，打通流程“堵点”。二是精简申请资料，严格表单填写规范，推动“政电联办，一证通办”，切实减少用户纸质资料数量。三是进一步完善“互联网+”线上业务办理平台，推动报装资料“不见面审批”，真正实现用电报装“最多跑一次”、“一次都不跑”、“数据跑人不跑”、“内跑外不跑”。

（三）进一步降低接电成本，让办电更省钱。供电企业要进一步优化接电方案，全面落实全省 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政策，160 千瓦及以下电力用户，统一采用低压接入方式，切实降低用户接电成本。严格执行国家减费政策，杜绝不合理收费、违规收费或转由关联企业变相违规收费等问题，降低广大电力用户办电成本。

（四）进一步提升供电质量，让用电更可靠。供电企业要合理安排检修计划，提升不停电作业范围和比例，强化供电可靠性基础管理，规范可靠性运行数据管控，不断提升配电网运行管理水平，加强预判分析开展主动抢修，集中整改供电区域内存在的“频繁停电”及“低电压”等共性问题，切实提高供电质量，保障广大电力用户放心用电。

（五）进一步遵守市场秩序，让用电更安心。供电企业要认真查验承装（修、试）电力设施许可资质，对发现的资质违规行为及时向江苏能源监管办报告。加强关联企业管理，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，不断提升用户受电工程市场化水平，确保公平无歧视开放用户受电工程市场，保障广大电力用户安心用电。

（六）进一步做好信息公开，让用电更透明。供电企业要按照《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）等文件要求做好用电报装信息公开，通过企业网站、营业厅、新闻媒体、手机 APP 等渠道对外发布用电报装服务流程、时间要求、收费标准及有关政策等信息，全面宣传“获得电力”优质服务的做法和取得的成效。向江苏能源监管办常态化报送含用户基本信息，报装服务流程及市场开放等情况等内容的用电报装信

息，配合做好江苏用户“获得电力”监管评价工作。

三、工作安排

（一）启动部署（5月）。江苏能源监管办印发《江苏用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》，召开启动会明确工作内容、组织形式和相关工作要求。各供电企业按照监管方案部署要求，结合本地区实际制定相关工作实施方案，分别启动辖区内相关工作。

（二）企业自查（6月-8月）。供电企业按照要求开展自查工作（自查范围为2018年6月至2019年6月供电企业开展的相关工作情况），研究提出改进措施，形成自查报告于7月底前报送江苏能源监管办（稽查处），自查报告内容包括但不限于：基本情况、已采取的有关措施、取得的成效和存在的问题、下一步工作举措等。

（三）现场监管（9-11月）。一是在供电企业自查报告基础上，江苏能源监管办将组成现场监管工作小组通过“双随机”抽查方式选取部分供电企业实施现场检查。对于监管中发现的问题，汇总形成问题清单并附相应证据材料，按规定及时向国家能源局上报。二是形成监管工作报告，江苏能源监管办在日常监管供电企业自查及现场检查基础上形成监管报告，于11月30日前报送国家能源局，并适时向社会公布。

四、有关要求

（一）加强组织，抓好工作落实。各级供电企业要充分认识优化营商环境既是促进改革开放的战略举措，又是应对当前复杂

形势和经济下行压力、促进高质量发展的重要措施，要高度重视提升“获得电力”服务水平工作，完善工作机制，加强沟通协调，形成工作合力，细化工作方案各项任务和要求，制定相应举措并一一落实到位。

（二）履职尽责，遵守监管要求。各级供电企业要履行自身职责，彰显央企责任，严格落实监管要求，认真配合做好现场检查及评价工作，安排专人定期梳理报送相关材料。江苏能源监管办将结合江苏实际，认真监督实施，及时分析发现问题，提出改进措施，反馈相关供电企业改进完善。

（三）积极公开，注重宣传解读。江苏能源监管办将指导和督促供电企业通过门户网站、情况通报等方式及时向社会公开提升用户“获得电力”优质服务相关工作情况。同时，综合运用政府网站、媒体专访、政策问答等方式让电力用户和社会公众及时了解、关注相关政策、工作动态及取得成效，进一步加强政策宣传解读。

（四）廉洁自律，严守八项规定。江苏能源监管办现场检查工作严格遵守国家能源局党组落实中央八项规定精神实施办法规定要求，不准接受任何馈赠和礼品，不准向被检查单位提出任何与检查工作无关的要求，自觉接受受检企业、群众的监督。

抄送：有关增量配电网企业。

国家能源局江苏监管办公室

2019年5月17日印发
