

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2020〕75号

江苏能源监管办关于开展提升用户“获得电力” 优质服务水平综合监管工作的通知

省电力公司，各市、县（区）供电公司：

为贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境决策部署，持续提升江苏用户“获得电力”优质服务水平，切实增强人民群众和用电企业的获得感和幸福感，按照《国家能源局综合司关于开展提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管的通知》（国能综通监管〔2020〕54号）要求，江苏能源监管办决定开展2020年提升江苏用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作，现将有关事项通知如下：

一、工作目标

全面落实《优化营商环境条例》及有关法律法规要求，以开

展供电企业优质服务情况监管评价为抓手，以基本达到全国“获得电力”先进水平为目标，督促江苏供电企业在最大程度化解新冠疫情带来的不利影响的基础上，不断创新服务方式，进一步简流程、压时间、降成本、提质量，实现用电报装业务可线上办理，低压小微企业用电报装“**三零**”（“零上门、零审批、零投资”）服务、高压用户用电报装“**三省**”（“省力、省时、省钱”）服务，确保实现“**2020**年供电企业办理电力用户用电业务平均压时间压减到**40**个工作日以内”的目标，不断增强人民群众满意用电获得感，为江苏经济社会高质量发展提供强有力的电力保障。

二、工作内容

（一）强化用电报装时间监管，促进快捷用电。各供电企业持续压缩办电时间，保障广大电力用户快捷用电，居民、低压非居民、高压用户平均接电时间分别压减至**5**个、**15**个、**40**个工作日内；要科学统筹电网规划和建设，强化内部管控，持续深化营配协同，压缩协同环节衔接耗时，加快接电工程施工，以用户需求为导向积极推进“先接后改”等电网建设新机制；要积极协调地方政府有关部门构建“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，推行证照审批串改并政策支持，大幅压缩电力接入工程审批时间；要强化制度管理与落实，保证业务办理时间信息真实，杜绝用电业务办理“体外循环”，保障人民群众快捷用电。

（二）强化用电报装环节监管，促进便利用电。各供电企业持续深化“互联网+”办电流程优化，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；压减办电环节，全省低压、高压用户报装环节分别精简至2个和4个，不得增设或变相设置业务办理环节、前置条件；打通流程“堵点”，提升办理效率，争取实现用电报装“最多跑一次”、“一次都不跑”、“数据跑人不跑”、“内跑外不跑”；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、一次性告知”，保障人民群众便捷用电；要精简申请资料，严格表单填写规范，主动对接地方政府相关部门努力实现证照信息共享，推动“政电联办，一证通办”，切实减少用户纸质资料数量。南京、苏州、无锡等地2020年底前要率先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。其他地区也要创造条件，逐步做到低压短距离接入工程的告知承诺、事后备案或免审批方式。

（三）强化用电报装费用监管，促进经济用电。各供电企业持续推进接电方案科学、经济编制，严格按照“就近接入”原则优化电源路径，结合当地电网承载能力，优化高压报装容量标准，优先采取公用线路供电方式，确保供电方案经济合理，严禁在相关协议或合同中设置不合理条款；要杜绝不合理收费、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；要继续落实全省20千伏及以下用户接入工程（不含居配、临时用电）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。

（四）强化供电质量监管，促进可靠用电。各供电企业要主动对接地方城乡规划，优化电网空间布局，持续完善配电网架结构，不断提高配电网供电能力；提升不停电作业范围和比例，强化供电可靠性基础管理和电压质量管理，提升配电网运行管理水平，切实改善供电质量；合理安排检修计划，避免重复和频繁停电，35千伏及以上电压供电用户的停电次数每年不超过1次，10千伏供电用户每年不超过2次，其他用户每年不超过3次，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2、5、9、15小时/户以内；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90分钟，全省户均停电时间不超过4.7小时。要集中整治“频繁停电”、“低电压”以及供电“两率”数据管理不规范、检修计划安排不合理、故障抢修不及时等突出问题，保障人民群众放心用电。

（五）强化用户受电工程市场秩序监管，促进公平用电。各供电企业要加强关联企业管理，进一步规范招投标行为，杜绝转包和非法分包，杜绝超资质发包和分包，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等行为；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；要规范用户受电工程各环节流程管理，不断提升用户受电工程市场化水平，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）强化信息公开监管，促进阳光用电。各供电企业要按照《优化营商环境条例》《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，提升群众认知感；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；要严格落实相关要求，及时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内容的用电报装信息，配合做好江苏用户“获得电力”监管试评价工作。

（七）强化投诉举报监管，促进满意用电。各供电企业要切实加强 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，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、供电服务、频繁停电等问题，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爲，保障人民群众满意用电。

三、工作措施

（一）全面对标促优化，着力提升供电服务水平。省电力公司要继续对标北京、上海等先进水平，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；要不断创新服务方式，认真总结省内各地“获得电力”优质服务的创新做法，形成典型案例和典型经验在全省范围内复制推广；要鼓励各级供电企业积极创新创优，进一步简流程、压时间、降成本、提质量，形成一批“获得电力”特色亮点成果，努力打造全国用电营商环境新高地。

（二）聚焦堵点通梗阻，着力提升解决问题质量。各供电企业要强化源头治理，力避问题反弹，严防水平下滑。要认真梳理分析 95598 投诉举报共性问题，坚决打通群众用电的堵点、难点和痛点；要对照近年来监管检查和企业自查发现的固症顽疾，查找短板弱项，针对薄弱环节，推出更多改革举措，形成一批实用管用的管理机制。我办将认真梳理分析 12398 投诉举报共性问题，聚焦政府关注、企业关心、群众关切的热点难点问题，持续加大监管力度，严肃查处各类制约、影响人民群众“获得电力”的违法违规行为，保障广大电力用户的合法权益。

（三）动真碰硬严评价，着力提升监管工作实效。江苏能源监管办全力服务全省经济高质量发展需要，聚焦江苏地域经济特点、用户需求痛点、能源监管重点，建设国内领先、江苏特色、科学公正的供电优质服务情况监管评价体系，开展动态监管、精准监管和长效监管。我办将通过明察暗访，问卷调查和评价分析等方式，了解真实情况，做出客观评价，督促供电企业提升供电服务品质、查找服务短板、量化服务质效、选树服务典型，切实提升广大电力用户获得感和满意度。

（四）深入基层广发动，着力提升群众参与热情。各供电企

业要广泛宣传发动，充分发挥先进典型的示范引领作用，动员每名干部职工进一步创新服务方式，转变服务态度，提升服务效率，努力打造“获得电力”样板工程，评选一批有特色有影响的服务品牌，选树一批优化营商环境先进典型。我办将深入电力用户开展“获得电力”满意度调查，推动全省用电企业和人民群众积极主动关心支持、投身参与用电营商环境建设。

四、工作安排

（一）启动部署（6月）。按照国家能源局部署要求，结合江苏实际印发《江苏能源监管办关于开展提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作的通知》，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，细化工作内容，明确责任分工，并结合本地区实际制定相关工作实施方案，启动辖区内相关工作。

（二）企业自查（7月-8月）。各供电企业按照要求开展自查工作，自查范围为2019年7月至2020年6月开展相关工作情况，8月31日前将自查报告报送江苏能源监管办（稽查处）。自查报告内容包括但不限于：自查基本情况、上一周期监管发现问题对照自查及已采取的措施、“获得电力”工作主要经验做法及取得的成效、当前工作中存在的主要问题及下一步工作举措等。

（三）现场监管（9月-11月）。江苏能源监管办在供电企业自查报告基础上，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监管。同时配合做好国家能源局督导检查工作。对于监管中发现的问题，汇总形成问题清单，及

时向受检单位通报监管结果并要求限期整改。

（四）总结巩固（12月）。江苏能源监管办汇总“获得电力”综合监管工作情况，并结合日常监管、投诉举报调查以及供电企业整改情况形成监管工作报告，于12月10日前报送国家能源局。同时汇总分析综合监管中发现的问题和特色亮点，开展监管分析评价，并将分析评价结果适时向社会公布。

五、工作要求

（一）提高思想认识，强化组织领导。优化营商环境是推进国家治理体系和治理能力现代化的重要内容，也是应对今年新冠肺炎疫情等复杂形势、服务“六稳”大局、推动高质量发展的关键举措。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”优质服务水平综合监管的重要意义，进一步加强组织领导，完善工作机制，形成工作合力，推动监管工作取得实效。

（二）认真开展自查，积极配合监管。各供电企业要认真做好工作部署，落实人员责任，组织开展自查，边查边改，逐项落实。要针对自查出来的问题，研究制定整改落实方案，明确整改措施和整改时限，切实保障用电营商环境的巩固提升和供电市场建设的公开、公平、公正。要积极配合江苏能源监管办做好日常调研、现场检查和监管评价等工作，客观、真实反映“获得电力”优质服务中存在的问题，及时准确报送相关数据材料，杜绝弄虚作假情况的发生。

（三）强化宣传引导，营造良好氛围。各供电企业要注重“获得电力”优质服务的具体举措及相关政策的宣传解读，综合运用

门户网站、微博微信、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，要广泛听取群众意见建议，形成合力推进“获得电力”优质服务水平进一步提升。

（四）坚持统筹安排，严守廉洁纪律。江苏能源监管办现场检查工作应当统筹安排、注重实效，按照工作方案要求，坚持问题导向，着力发现和解决实际问题。对检查中发现的问题要及时汇总，提出整改意见。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。

国家能源局江苏监管办公室

2020年6月26日

抄送：国家能源局，省政府，省发展改革委（省能源局），有关增量配电网企业。

国家能源局江苏监管办公室

2020年6月26日印发
