

国家能源局福建监管办公室 文件 福建省发展和改革委员会 福建省经济和信息化委员会

闽监能稽查〔2018〕58号

国家能源局福建监管办公室 福建省发展和改革委员会 福建省经济和信息化委员会 关于落实用户“获得电力”优质服务 情况重点综合监管工作的实施意见

各设区市发改委、经信委（经信局），平潭综合实验区经发局，国网福建省电力有限公司，各有关供电企业：

为不断优化我省用电营商环境，确保用户“获得电力”更加便利，根据国家能源局印发的《用户“获得电力”优质

服务情况重点综合监管工作方案》(国能发监管〔2018〕41号)(以下简称《通知》)的工作安排,制定如下实施意见,请结合实际认真组织落实。

一、认真落实,切实履行自查和抽查责任。各供电企业应认真按照《通知》的要求,履行企业主体责任,制定细化工作方案,实施有效措施,并于2018年7月底前将自查情况报送福建能源监管办(国网福建省电力有限公司负责汇总所辖供电企业自查情况统一报送,下同),福建能源监管办将会同有关部门开展督查调研,于2018年9月份按照“双随机”要求选择部分地区组织现场检查。

二、对标对表,打造用电营商环境示范城市。与北京、上海两地对标对表,精简办电手续,优化办电流程,压缩办电时间,降低办电成本,打造我省福州、厦门成为有竞争力的用电营商环境示范城市。

突出抓好小微企业和施工基建临时用电获得电力优质服务。抓紧实施全省城区100千伏安及以下(有条件的区域提升至160千伏安及以下)用电报装容量的小微企业等用户办电实现低压接电“零上门、零审批”的服务举措,创造条件实现低压办电“零投资”的服务举措。对高压单电源施工基建临时用电类别(含普通用电类别)的报装项目取消“设计图审”和“中间检查”这两个业务环节,供电企业办理时限由38个工作日缩减为25个工作日以内。

三、提质增效,提升用电报装及供电服务的便利化水平。各供电企业要认真贯彻落实好国务院简政放权、放管结合、

优化服务的总体要求，坚持民意为先、问题导向，以满足用户需求为目标，改善服务质量为前提，紧紧围绕制约“获得电力”便利水平明显提升的关键环节，按照“规范化”、“标准化”和“信息化”三方面要求全力做好用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作，全面构建“一口对外、流程精简、协同高效”的用电服务模式，切实实现“时限缩短、流程提速”方便群众办事，优化用电营商环境。认真总结近年来优化供电服务和用电营商环境，提高供电质量和效率好的地区的经验和做法，在本企业或系统内复制推广，有关供电企业认真分析差距，制定有效措施，着力解决问题。

四、加强监管，督促落实问题整改。坚持问题导向，福建能源监管办加大监管执法力度，严肃查处限制、拖延用户报装接电、向用户加收不合理费用或变相提高用户接电成本等违法违规行为；加强承装（修、试）电力设施许可制度执行情况监管，严肃查处资质许可违法违规行为；对12398能源监管热线有关投诉举报问题事项重点核查，对重点企业和用户督查调研，强化落实问题整改，指导帮助供电企业做好优化用电营商环境工作，形成闭环。

五、完善机制，协同推进优化用电营商环境工作。福建能源监管办、省发展改革委、省经信委、省电力公司按照职责分工，指导各地开展工作，充分发挥各地优化营商环境政府协调机制的作用，加强部门间交流协作，帮助供电企业积极争取地方政府有关部门的支持，支持供电企业配合地方政府建立一窗受理、联合审批、限时办结制，推动加快电力规

划路由、道路开挖等审批速度等问题的解决。各供电企业要积极主动与地方政府相关部门沟通联系。

六、落实要求，做好优化用电营商环境信息报送工作。
各供电企业要明确责任，要严格落实监管要求，安排专人定期梳理报送相关材料。各供电企业分别于6月10日、8月10日、10月10日和11月20日前将相关工作进展情况报送福建能源监管办；建立用电报装信息定期报送制度，供电单位应分别于每年6月20日、12月20日前向福建能源监管办报送半年报信息，报送信息包括已送电的高压新装及扩容、小微企业办电业务的平均办理时长、所需环节、申报材料和接电费用等；报送其他监管要求的相关信息。

附件：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

国家能源局福建监管办公室



福建省发展和改革委员会



福建省经济和信息化委员会



2018年6月7日

国家能源局文件

国能发监管〔2018〕41号

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

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团发展改革委（能源局）、经信委（工信委），各派出能源监管机构，国家电网公司、南方电网公司、内蒙古电力（集团）公司，各相关供电企业：

为认真贯彻落实深化“放管服”改革“六个一”工作部署和国务院第196次常务会议关于优化营商环境重点任务分工要求，不断优化我国用电营商环境，确保用户“获得电力”更加便利，根据《国家能源局2018年市场监管工作要点》（国能综通监管〔2018〕48号）工作安排，我们研究制定了《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》。现将方案印发给你们，请结合工作实际认真

组织落实，并指定1名联系人，于5月25日前将联系人信息（座机、手机、电子邮箱）报送我局（市场监管司）。请各派出能源监管机构，国家电网、南方电网、内蒙古电力（集团）公司，分别于6月15日、8月15日、10月15日和11月30日前将相关工作进展情况报送我局（市场监管司），南方电网、内蒙古电力（集团）公司同时分别抄送我局南方能源监管局和华北能源监管局。

联系电话：010-66597311 传 真：010-66023677

电子邮件：15210988688@163.com

附件：用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案



（主动公开）

附件

用户“获得电力”优质服务情况 重点综合监管工作方案

为贯彻落实深化“放管服”改革“六个一”工作部署和国务院第196次常务会议关于优化营商环境重点任务分工要求，根据《国家能源局2018年市场监管工作要点》（国能综通监管〔2018〕48号）工作安排，制定本工作方案。

一、工作目标

贯彻落实习近平总书记关于“北京、上海、广州、深圳等特大城市要率先加大营商环境改革力度”指示精神，针对用户“获得电力”，结合国务院扶持小微企业政策，将小微企业“获得电力”作为攻坚重点，以北京上海两地为示范引领，精简小微企业办电手续，确保用户“获得电力”便利水平明显提升；鼓励广州、深圳等地学习借鉴北京上海两市做法和经验，开拓创新，争创示范城市，打造用电营商环境“样板工程”，营造有竞争力的营商环境。同时，大力深化落实《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号），进一步简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本，推动各地小微企业“获得电力”业务办理水平向北京上海看齐，用电营商环境明显改善；推动各类高、低压用户“获得电力”优质服务水平全面得到提升，进一步

提高企业和人民群众对优质电力服务的获得感，保障用户快捷高效用电。

二、工作内容

(一) 示范引领，确保用户“获得电力”便利水平明显提升。北京上海两地抓好示范点工作，紧紧围绕制约“获得电力”便利水平明显提升的关键环节，将小微企业低压接电容量由100千伏安提升至160千伏安，实现全覆盖。精简小微企业办电手续，推出低压接电“零上门、零审批、零投资”服务，惠及所有低压接电用户。零上门，即用户可通过手机APP、网站等多种渠道提出用电需求，电网企业委派专人上门服务，无需用户往返营业厅；零审批，即一次性收取所有报装资料，已有用户资料证件尚在有效期内的，无需再次提供，取消设计审查和中间检查等审批环节；零投资，即电网企业全额承担低压接电项目表箱及以上设备投资。实现小微企业用户报装环节由6个压缩到2个，平均接电时长压缩到25个工作日，用户接入零投资。

(二) 加大改革力度，打造用电营商环境“样板工程”。广州、深圳等地结合自身实际，总结好的经验和做法，研究制定小微企业办电全部实现低压接入、“零上门、零审批、零投资”等服务举措，抓紧实施，落地生效，年底前与北京上海对标对表，打造有竞争力的营商环境示范城市。

(三) 创新供电服务方式，保障人民群众便利用电。各地在全行业用电报装工作中推行“互联网+”技术应用，不断创新供电服务方

式，切实提升供电服务便利化水平。建设统一的线上服务平台，推广线上办电服务。低压居民办电实现“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。

（四）优化政策措施，加大信息公开和宣传力度，全面提升用户“获得电力”便利水平和获得感。各电网企业要按照进一步简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本，推动其他城市小微企业“获得电力”业务办理水平向北京上海看齐，推动各类高、低压用户“获得电力”优质服务水平全面提升的目标要求，梳理公司现有政策制度，制定配套实施制度和落实措施，明显改善用电营商环境，全面提升用户“获得电力”服务水平。同时，按照《供电企业信息公开实施办法》和《压缩用电报装时间实施方案》有关要求做好用电报装信息公开工作，开展宣贯培训，通过制订业务办理服务指南和白皮书，明确业务流程、作业标准和服务时限，通过营业厅、官方网站、手机 APP、新闻媒介等渠道对外发布公开用电报装服务流程、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，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。

（五）坚持问题导向，加大监管力度，协同推进问题解决。各派出能源监管机构以施工（临时）用电报装为切入点，以 12398 能源监管投诉举报热线反映问题为线索，加大执法力度，严肃查处限制、拖延用户报装接入系统、向用户加收不合理费用或变相提高用户接电成本等违法违规行为；加强承装（修、试）电力设施许可制

度执行情况监管，严肃查处承装（修、试）电力设施许可领域出租出借许可证等违法违规行为，引导承装（修、试）电力设施施工单位与电网企业形成合力，共同做好优化用电营商环境工作；寓监管于服务之中，加强督查调研工作，及时发现问题，提出改进意见，指导帮助电网企业做好优化用电营商环境工作；充分利用各地优化营商环境政府协调机制，加强部门间交流协作，帮助电网企业积极争取地方政府有关部门的支持，支持电网企业配合地方政府建立一窗受理、联合审批、限时办结制，推动加快电力规划路由、道路开挖等审批速度等难点重点问题的解决。

（六）建立用电报装信息定期报送制度。各派出能源监管机构通过修订完善电力企业信息报送实施细则，5月底前建立各地用电报装信息定期报送制度，要求各电网企业每半年向相关监管机构报送有关信息，报送信息包括已送电的高压新装及增容、小微企业办电业务的平均办理时长、所需环节、申报材料 and 接电费用等，进一步加强和改进日常监管工作。

三、工作安排

（一）启动部署（4-5月）。国家能源局印发开展重点综合监管工作通知，召开启动会，明确工作内容、组织形式和相关工作要求；各派出能源监管机构，各电网企业按照国家能源局部署要求，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（6-7月）。各派出能源监管机构督促辖区内电网企业对照工作方案，制定有效措施，做好自查工作（自查范围为

2017年6月至2018年6月电网企业开展的相关工作情况)，着力解决问题，形成自查报告，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。7月底前，各电网企业将自查报告报送相应派出能源监管机构。

（三）现场检查和重点督查调研（8-9月）。各派出能源监管机构在电网企业报来自查报告基础上，通过“双随机”抽查、针对12398热线投诉举报问题事项重点核查、对重点企业和用户督查调研等方式开展现场检查，梳理问题向受检单位通报并要求限期整改。国家能源局市场监管司将视情组织派出机构人员和第三方专家等组成督查调研组，选择部分地区进行重点督查。

（四）总结提升（10-11月）。一是形成提升用户“获得电力”便利水平总结报告。国家能源局组织华北、华东能源监管局及国家电网公司及时总结北京上海提升用户“获得电力”便利水平工作，提出复制推广建议。二是建立用电营商环境日常监管制度。各派出能源监管机构在总结用电报装信息定期报送制度实施情况的基础上，制定用电营商环境日常监管制度，于11月底前报备国家能源局（市场监管司）。三是形成用户“获得电力”优质服务情况监管报告。各派出能源监管机构在日常监管、电网企业自查及现场检查基础上形成监管报告，于11月底前报送国家能源局（市场监管司），监管报告内容包括但不限于：电网企业对小微企业用电报装接电提升服务举措，如简化办电流程、压缩用户办电时间、降低接电成本、提升供电可靠性、推广线上渠道应用等制定、宣介和落实监管情况；国务院办

公厅督查室和国家有关部门关于用户“获得电力”便利水平提出的需要进一步改进的意见和建议落实情况；深化落实《压缩用电报装时间实施方案》情况；各类高、低压用电报装中存在的违法违规行为监管情况；承装（修、试）电力设施许可制度执行及施工（临时）用电报装存在的突出问题监管情况；电网企业用电报装信息公开及信息报送监管情况；关于加快电力规划路由、道路开挖等审批速度等难点问题问题的解决情况等。对于监管中发现的问题，要认真核实，有具体的案例支撑，务求事实确凿、表述准确，对问题企业要明确点名。国家能源局在报来的监管报告的基础上组织汇总形成用户“获得电力”优质服务情况监管报告，指出存在的问题，要求电网企业对个案问题采取有效措施加以解决，对普遍存在的共性问题研究提出长效办法推动解决。

四、有关要求

（一）加强组织领导，强化责任，认真实施。北京上海两地、国家电网公司要精心组织，扎实做好迎接世行“获得电力”指标评价各项工作。各地区要落实属地责任，加强组织领导，明确目标任务，充分调动市场主体积极性，推动各项工作有序开展。各电网企业是优化用电营商环境的责任主体，要高度重视，认真制定方案并组织实施，严格落实监管要求，认真配合做好现场检查工作，安排专人定期梳理报送相关材料。各派出能源监管机构加强监督，结合本监管区域实际，认真监督实施，层层落实责任，及时分析发现问题，提出改进措施，反馈相关电网企业改进完善。

（二）加强协作，统筹推进。各地区要深刻认识优化营商环境的重大意义，加强统筹协调，推进重点难点问题的解决。各地发展改革委（能源局）、经信委（工信委）加强对各地区开展优化营商环境工作的领导，协调推进涉及规划路由、道路开挖等跨部门审批事项，进一步压缩审批时限，加快办理速度。各电网企业要积极主动与地方政府相关部门沟通联系。

（三）强化公开，注重解读。各派出能源监管机构要指导和督促电网企业将提升用户“获得电力”优质服务相关工作实施方案及落实情况通过门户网站、情况通报等方式及时向社会公开。同时，工作中要注重宣传解读，综合运用政府网站、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、关注相关政策和工作动态，中电传媒集团做好相关政策解读、新闻宣传报道工作。

抄送：发展改革委

国家能源局综合司

2018年5月4日印发

抄送：福建省人民政府办公厅，华电福建分公司。

国家能源局福建监管办公室

2018年6月7日印发
