

特急

广东省发展和改革委员会 文件 广东省能源局

粤发改能源〔2021〕86号

广东省发展改革委 广东省能源局关于印发 《广东省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境行动 计划》的通知

各地级以上市发展改革局（委），广州、深圳、汕尾市工业和信息化局，惠州市能源和重点项目局，广东电网公司、深圳供电局有限公司，各增量配电企业：

为深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”改革、优化营商环境的决策部署，按照《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》（发改能源规〔2020〕1479号）有关要求，结合工作实际，我们制定了《广东省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电

营商环境行动计划》，现印发给你们，请按照执行。

附件：广东省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境行动计划



附件

广东省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境行动计划

为深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，落实《优化营商环境条例》和《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》（发改能源规〔2020〕1479号）（以下简称《意见》）等法规文件要求，全面提升我省“获得电力”服务水平，持续改善用电营商环境，现结合我省实际制定本行动计划及重点任务台账。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要讲话和重要指示批示精神，全面落实党中央、国务院优化营商环境决策部署，秉持以人民为中心的发展理念，坚持人民电业为人民的服务宗旨，增强责任意识，强化组织实施，加强衔接协同，加大资金投入，突出创新引领，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性和办电信息费透明度，全面提升我省“获得电力”

服务水平，持续改善用电营商环境，切实增强人民用电办电的获得感、满意度。

二、工作总体目标

2022 年底前，在全省范围内实现居民用户和低压小微企业用户用电报装“零上门、零审批、零投资”（以下简称“三零”）服务、高压用户用电报装“省力、省时、省钱”（以下简称“三省”）服务，“获得电力”整体服务水平迈上新台阶，广州、深圳“获得电力”指标力争国际领先，在世界银行全球营商环境评价和国家发展改革委组织的中国营商环境评价中取得好成绩，广州南沙、广州黄埔、珠海横琴等新区争取达到全国领先水平，珠三角 9 市达到国内先进水平，其他地级城市达到国内同类城市先进水平。

——进一步提升办电效率。2020 年底，各地已出台 10（20）千伏及以下电力接入工程并联审批办理总时限不超过 5 个工作日的政策，未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户用电报装业务的合计办理时间已分别压减至 6 个、22 个、32 个工作日以内（见附件 1），居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间已分别压减至 5 个、25 个工作日以内。在上述工作的基础上，2021 年、2022 年底前，将实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步分别压减至 18 个、13 个工作日以内，珠三角 9 市要提高标准，提前实现办电目标。

——进一步提升办电便利度。2020年底，各地已实现低压用户、10（20）千伏高压用户的用电报装环节严格压减为2个、3个环节，在全省范围实现用电报装业务线上办理，后续实现并要进一步深化电子证照、电子合同和电子签章的应用。

——进一步降低办电成本。在保持高压投资延伸至用户红线的基础上，提高低压小微企业延伸的范围和标准，推行小微企业用电报装“零投资”。2021年底前，实行珠三角9市报装容量200kW及以下、其他地市报装容量160kW及以下小微企业用电报装“零投资”。

——进一步提升用电可靠性。2022年底前，珠三角9市的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至0.8个、2个、4.4个、8个小时以内，或年均同比压缩8%以上；其他地市的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1.6个、5个、8.4个、13个小时以内，或年均同比压缩8%以上。其中，广州、深圳要制定更高标准，珠三角其他7个地市要根据实际适度提高标准，省内其他地市要提出明确达标要求。

——进一步提升办电信息共享水平。推进办电业务入驻政务平台，丰富互联网用户服务渠道。推动政企联动，实现跨部门、跨层级数据共享和业务协同。深化结构化地址、城市规划等政务数据互通应用，建立工程项目全流程审批信息共享机制。2021年底前，完成省、地政企协同办电信息共享平台建设工作。

三、重点任务

紧紧围绕目标，多方协作、狠抓落实，实现办电更省时、办电更省心、办电更省钱、用电更可靠、电费更透明、信息更公开。

（一）压减办电时间，进一步提升办电效率。

1.压减用电报装业务办理时间。各供电企业（含增量配电企业，下同）要加强内部管控，优化业务流程，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。如实记录用电报装时间信息，全面管控业扩各环节办理时限，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程。实行配套电网接入工程“项目经理+客户经理”双经理负责制，实现网格化全过程跟进。深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。各供电企业与住房城乡建设、发展改革、自然资源等部门加强沟通，优化业扩流程中潜在需求管理机制，主动收集有用电需求的潜在用电用户信息；探索推行“电力预装”服务，主动寻找符合条件的预装用户，密切跟进用户工程进度。

2.压减电力接入工程审批时间。各地市电力主管部门要会同有关单位，继续深入推进“放管服”工作，推进电力接入工程审批服务标准化，进一步优化审批流程，简化审批手续，明确审批时限，推行并联审批、限时办结，提高办理效率。2021年6月底前，对于符合条件的低压短距离电力接入工程，免于办理行政许

可，实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式；对 20 千伏及以下的电力接入工程，积极探索实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式简化审批。鼓励和支持各地市大幅压减 35 千伏及以上电力接入工程的审批时限。

3.提前做好项目准备。各供电企业应根据用户潜在需求，提早确定初步供电项目建设方案，做好项目立项实施的各项准备，积极衔接各级电力、自然资源、住房城乡建设、交通运输等管理部门为相关项目的顺利实施提供支撑。政府有关部门协调解决项目推进过程中遇到的难点问题。

（二）加大数字化应用，进一步提高办电便利度。

1.持续提升线上服务水平。积极复制推广广州、深圳线上用电报装、政企协同办电、信息共享先进经验。供电企业持续深化互联网大数据应用，不断完善互联网渠道业务应用场景，推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户客户经理预约上门服务，全渠道、全业务完善推广电子签章、服务线上评价、结构化地址应用等功能，为用户提供用电报装、查询、缴费等“一网通办”服务；优化“一次都不跑”业务流程，提升用户服务数字化水平。鼓励全面推广用电报装全流程线上办理，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”，提升用户办电体验。用户有权自主选择用电报装线上线下办理渠道，供电企业不得加以限定。

2.压减用电报装环节和精简申请资料。各供电企业严格执行低压用户在申请环节完成合同签订，低压用户实行“受理签约”“装表接电”2个环节，10（20）千伏高压用户实行“用电受理”“供电方案答复”“竣工检验和装表接电”3个环节。精简用电申请资料，除法律法规另有规定外，不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得将工程规划许可、施工许可作为用户办理用电报装的前置程序。各级电力主管部门、供电企业主动对接各级政务服务数据管理、市场监管、住房城乡建设等部门，积极推动数据共享，不断精简申请资料。

3.加快政企协同办电信息共享平台建设。省、市电力主管部门会同政务数据管理局等部门，按照国家有关规定，依托政务服务平台，加强电子证照的推广应用，推进办电审批服务信息系统建设，2021年底前实现政企协同办电。实行行政审批申请“一窗受理”，审批结果自动反馈供电企业，审批流程公开透明，用户可在线查询；供电企业在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。鼓励和支持有条件的地区推进工程建设项目审批平台与供电企业用电报装信息管理系统的互联互通，实现项目选址意见、用电规划、建筑设计等相关信息数据共享，供电企业提前获取用电需求、提前开展配套电网工程规划建设，提高办电效率。

（三）优化投资界面延伸，进一步降低办电成本。

1.优化接入电网方式。各供电企业要逐步提高低压接入容量上限标准，对于用电报装容量 160kW 及以下实行“**三零**”服务的用户采取低压方式接入电网。对于高压用户，按照安全、经济和实用的原则确定电源接入点，并结合当地电网承载能力，遵循电网规划技术原则和电网安全要求，优先使用现有公用线路供电，就近就便接入电网。全面推广临时用电租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。

2.延伸电网投资界面。在保持高压投资延伸至用户红线的延伸举措的基础上，积极拓展小微企业报装“**零投资**”实施范围。2021 年底前实行珠三角 9 市报装容量 200kW 及以下、其他地市报装容量 160kW 及以下小微企业用电报装“**零投资**”。对于符合重大战略规划的项目可优先延伸。

3.规范用电报装收费行为。各供电企业要认真落实国家降电价政策，积极服务“**两新一重**”建设，做好重大项目、重大工程的供电保障，服务实体经济发展。按照国家有关规定规范用电报装收费行为，严格执行国家关于报装收费政策，坚决杜绝向用户收取不合理费用。对于居民用户和已承诺实行“**三零**”服务的低压非居民用户确保做到办电“**零投资**”。同时要对已经用电的用户，配合省发展改革委、省市场监管局整治转供电不合理加价问题。

（四）加强电网规划建设，进一步提升供电可靠性。

1.加强输、配电网和农网规划建设。各地市发展改革、能源部门会同供电企业科学合理制定电网发展规划，供电企业科学制

定输、配电网和农网建设方案，建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制，有序推进广东电网目标网架建设。将输、配电网和农网发展规划纳入国土空间规划，提前预控变电站和配电房建设用地、线路走廊等资源，进一步优化电网项目前期办理流程，实现电网发展与地方规划有效协同。

2.加强配网投资建设和运维。各供电企业要坚持问题导向，对部分地区存在的网架薄弱、设备老化、供电能力弱、自愈水平不强、配电网线路绝缘化程度低等问题，加大资金投入，努力解决设备过载、低电压、频繁停电、重复故障等问题，实现供电质量、供电可靠性、配电网线路绝缘化程度稳步提升。加强项目实施管理，严控设备质量、施工质量，推动项目及时落地，全面提升配电网装备水平和智能化水平。及时梳理总结并复制推广老旧配网改造升级的好经验、好做法，整体提升配网水平。

3.减少停电时间和停电次数。各供电企业要进一步提高供电可靠性，为市场主体提供更好的用电保障，不得以各种名义违规对企业实施拉闸断电。要科学运用自动化管理手段，强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，推广“不停电”作业技术。加强长时间、重复停电等涉及用户停电感知的指标监控，精准施策，减少停电时间和停电次数。停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息要通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道主动推送到用户。

4.进一步提升供电可靠性本质水平。各供电企业要持续将改善网架结构、提升配网自动化实用化水平做为可靠性管理的根本措施，加快推进配网自愈和配网无人机自动巡视，加强供电可靠性各业务环节的全过程管控。各地市电力主管部门要牵头会同有关部门建立健全奖惩机制，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度。未制定中断供电可靠性奖惩措施的地市，应根据实际情况，参照北京、上海、广州做法，积极研究建立本市中断供电可靠性奖惩机制并不断完善。

（五）全力构建现代供电服务体系，进一步加大信息公开力度。

1.构建现代供电服务体系。支持供电企业构建现代供电服务体系，快速响应用户需求。打造广州、深圳等“获得电力”指标样板，进一步提升示范效应。打造广州南沙、广州黄埔、珠海横琴“获得电力”指标示范区。复制推广示范单位创新经验，充分利用区位优势，对标国际通行规则，实施更加便利化的用电营商政策，确保“获得电力”指标整体全国领先。

2.提高用电报装信息公开透明度。各供电企业在2020年底完成用电报装服务标准和收费项目目录清单制定并公开的基础上，要将12398能源监管热线、和95598等供电服务热线等同步、同对象公布到位，保障用户知情权。建立配电网负荷网格化管理机制，完善负荷地图等信息化功能，在远程服务渠道主动展示本地区配电网接入能力情况，为用户提供报装接入点附近负荷情况。

各地供电企业要依托政务平台及时向社会公布住房城乡建设等有关部门最新电力接入工程审批相关政策文件。

3.提高电费透明度。省发展改革委至少提前一个月在委门户网站向全社会公开发布涉及终端电力用户用电价格的政策文件。各供电企业严格执行国家和省的电价政策，并通过供电营业厅、95598 供电服务热线、互联网用户服务平台等多种渠道，做好电价政策的宣传、告知和解释工作。

4.加强政策解读和宣传引导。各供电企业要主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务，在办理用电报装业务过程中同步向用户进行宣传，做到“办理一户、宣传一户”，让用户及时全面了解“获得电力”相关政策。建立用电报装政策宣介常态化机制，综合运用电视、网络、报刊、户外广告、供电营业厅等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施、成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

四、进度安排

（一）启动部署阶段（2020年10月-2021年3月）

1.转发《意见》并提出贯彻意见。及时转发发改能源规〔2020〕1479号文件，要求各地电力主管部门会同属地供电企业进一步梳理完善各地优化用电营商环境问题清单，建立重点任务台账，制定实施方案，抓好整改工作落实。

2.组织专题培训。组织全省发改能源系统干部队伍、督促供电企业员工开展优化用电营商环境专题培训，进一步同意统一思

想、凝心聚力，共同推进《意见》全面实施。

3.制定行动计划和重点任务台账。制定《广东省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境行动计划》和《广东省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账》，推动广东省“获得电力”服务水平全面提升。

4.建立工作联动机制。省能源局制定广东省提升“获得电力”服务水平工作协调小组组建方案，牵头成立广东省提升“获得电力”服务水平协调工作小组，将不定期组织工作协调小组成员单位召开协调会，研究解决工作推动过程中的问题，推动工作目标和重点任务逐项落实及下一步工作计划，重大问题及时上报国家发展改革委、国家能源局和省人民政府。

（二）组织落实阶段（2021年4月-2022年10月）

持续开展世界一流、国内领先对标工作，动态修订完善行动计划，集中力量补短板、提质量、争先进。

1.形成工作合力狠抓工作落实。政府有关部门加强指导督促、做好“放管服”服务，省能源局将不定期组织工作协调小组成员单位召开协调会，研究解决工作推动过程中的问题及下一步工作计划，重大问题及时上报国家能源局和省政府，供电企业要落实主体责任，各单位各司其职、紧密配合，合力推进我省提升“获得电力”服务水平目标任务按时完成。

2.加强督导检查。适时对各地市落实情况开展现场检查或书面调研检查，以查促改，以评查促优，交流分享经验，提升全省“获得电力”服务水平。

3.建立通报机制。及时总结通报，并对工作进展快，任务完成到位的地市给予表扬；对工作进展缓慢、落实不到位的地市给予批评督促进行通报，确保各项任务不折不扣按时保质完成。每年度形成总结报告，报送国家能源局和南方能源监管局。

（三）评估深化阶段（2022年11月-2022年12月）

全面深入评估总结行动计划落实情况，总结经验做法和成效，进一步完善各项举措，着力建立提升我省“获得电力”服务水平的长效机制。

五、保障措施

（一）健全工作机制。切实提高政治站位，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，省级层面以广东省推动广州市参与世界银行全球营商环境评估“获得电力”指标工作小组为基础，组建广东省提升“获得电力”服务水平工作协调小组。各地市电力主管部门参照省和广州市的做法，建立健全“获得电力”工作协调机制，协同推进优化用电营商环境“获得电力”指标提升工作。供电企业与政府相关部门加强沟通联络，上下联动、左右协同，推动各项任务有序开展。

（二）明确责任分工。各供电企业作为优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的责任主体，要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体行动计划并抓好落实，围绕提升办电服务水平，不断完善相关措施，建立健全长效机制。各地市电力主管部门要推动优化用电营商环境工作纳入地方政府优化营商环境重点工作内容，会同住房城乡建设等相关部门推进电力外线工程

审批服务标准化和办电审批服务信息系统建设，会同当地政务数据管理等部门推进办电审批服务事项进驻政务服务平台，实现政企协同办电，会同当地供电企业科学合理制定电网发展规划，并建立健全相关奖惩机制，会同当地有关部门积极协调解决项目推进过程中遇到的问题，对照各地供电企业梳理出问题清单和任务台账，加强监督检查，确保工作落实。省直有关部门加强指导督促、做好“放管服”服务，协调解决工作推动过程中的问题。

（三）强化监督检查。广东电网公司、深圳供电局要细化工作措施，完善评价考核及激励机制，将优化用电营商环境纳入各地市供电企业业绩考核，压实工作责任。省能源局将通过检查、抽查、约谈等方式，对各地市电力主管部门和广东电网公司、深圳供电局开展监督检查工作，并将结果予以通报。能源监管部门及时开展专项监管督查，推动工作落实。

（四）做好总结提升。各地市电力主管部门每年11月底前将本市提升“获得电力”服务水平工作总结报送省能源局。广东电网公司、深圳供电局以半年为限，于每年5月、11月底前报送总体推进情况，包括但不限于实施进度、工作成效、存在问题、解决措施，同时要及时梳理总结“获得电力”改革创新举措，提炼形成可复制、可推广的经验做法上报国家推广应用。

附件：1.2020年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

2.广东省全面提升“获得电力”服务水平重点任务台账

附件 1 2020 年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

单位：工作日

用户类型	各环节办理时间					
	业务受理	供电方案答复	设计审查*	中间检查*	竣工检验和装表接电	合计办理时间
未实行“三零”服务的低压非居民用户	1	3	--	--	2	6
高压单电源	1	10	3*	2*	6	17 (22*)
高压双电源	1	20	3*	2*	6	27 (32*)

注：1. 低压用户指采用 380 伏及以下电压供电的用户，高压用户指采用 10 (6) 千伏及以上电压供电的用户。

2. 对于居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户，用电报装压减为“受理签约”“装表接电”2 个环节。

3. 对于高压单电源、高压双电源的重要用户和高风险用户，用电报装为五个环节（包括表格中带*星号的两个环节），其他用户为“用电受理”“供电方案答复”“竣工检验和装表接电”3 个环节。

<p>12 (十二) 加强政策解读和宣传引导</p>	<p>各供电企业主要面向市场主体和人民群众提供供电服务，在办电环节主动告知中间环节，让客户“办电”更透明、更快捷。建立用户及用电企业宣传网络，及时发布用电政策、用电安全、用电服务等信息，提高用电企业知晓率。建立用户及用电企业宣传网络，及时发布用电政策、用电安全、用电服务等信息，提高用电企业知晓率。</p>	<p>主动为市场主体和人民群众提供供电服务，在办电环节主动告知中间环节，让客户“办电”更透明、更快捷。建立用户及用电企业宣传网络，及时发布用电政策、用电安全、用电服务等信息，提高用电企业知晓率。</p>	<p>持续落实四强，省委省政府新闻宣传和宣传引导，不断加强政策解读和宣传引导。</p>	<p>广东电网公司、深圳供电局</p>	<p>---</p>
<p>13 深化机制攻坚</p>	<p>各单位要进一步提高政治站位，充分认识优化营商环境的重要意义，切实加强组织领导，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。要坚持以人民为中心，坚持问题导向，持续深化“放管服”改革，不断提升供电服务水平，增强客户获得感。</p>	<p>切实提高政治站位，充分认识优化营商环境的重要意义，切实加强组织领导，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>进一步提高政治站位，充分认识优化营商环境的重要意义，切实加强组织领导，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>省能源局、各地市电力主管部门、深圳供电局</p>	<p>---</p>
<p>14 明确责任分工</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。要坚持以人民为中心，坚持问题导向，持续深化“放管服”改革，不断提升供电服务水平，增强客户获得感。</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>进一步明确责任分工，各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>省能源局、各地市电力主管部门、深圳供电局</p>	<p>---</p>
<p>15 强化监督检查</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。要坚持以人民为中心，坚持问题导向，持续深化“放管服”改革，不断提升供电服务水平，增强客户获得感。</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>进一步强化监督检查，各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>省能源局、各地市电力主管部门、深圳供电局</p>	<p>---</p>
<p>16 打造标杆</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。要坚持以人民为中心，坚持问题导向，持续深化“放管服”改革，不断提升供电服务水平，增强客户获得感。</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>进一步打造标杆，各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>省能源局、各地市电力主管部门、深圳供电局</p>	<p>---</p>
<p>17 总结推广</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。要坚持以人民为中心，坚持问题导向，持续深化“放管服”改革，不断提升供电服务水平，增强客户获得感。</p>	<p>各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>进一步总结推广，各供电企业作为优化营商环境的主体，要主动担当作为，明确责任分工，细化任务清单，确保各项任务落到实处。</p>	<p>省能源局、各地市电力主管部门、深圳供电局</p>	<p>---</p>

公开方式：依申请公开

抄送：国家发展改革委、国家能源局，省政府办公厅，国家能源局南方
监管局，省公安厅、自然资源厅、生态环境厅、住房城乡建设厅、
交通运输厅、市场监管局、政务服务数据管理局。

广东省发展改革委办公室

2021年3月8日印发
