

烟台市发展和改革委员会 烟台市行政审批服务局 文件 国网山东省电力公司烟台供电公司

烟发改能源〔2020〕205号

烟台市关于持续深入优化 获得电力的配套措施

各县市区人民政府（管委），市政府有关部门和单位：

为贯彻落实国家及省市文件精神，持续做好我市营商环境有关工作，进一步提升我市电力客户接入效率、降低社会“获得电力”接入成本，市简化获得电力专项行动联席会议结合工作实际，制定我市配套措施。

一、优化服务流程，提升办电便捷化

1. 办电服务前置。通过工程建设项目审批管理系统共享项目

信息，在工程建设许可阶段供电公司提前介入，利用整合、共享用户报装资料，提供技术指导，主动告知办理流程，提供电力接入方案，免除客户用电报装申请，加快推行线上线下联动办理，实现“一网服务、一窗受理、一链办理”，提供“一站式”服务。

2. 精简办电资料。高、低压普通用户申请资料均精简为 2 项，分别为客户主体资格证明和用电地点权属证明。对因特殊情况无法提供产权证件的，可提供乡镇或街道及以上级别政府出具的物业权属有效证明文书或可供电证明文件。

3. 降低办电成本。省级及以上园区和纳入省级新旧动能转换项目库的 10 千伏企业用户，电网企业投资界面延伸至用户规划红线（不含电缆下地引起的土建投资），其他用户投资到环网柜或柱上开关；城市规划区 160 千伏安及以下、农村地区 100 千伏安及以下企业客户，采取低压方式接入电网，电网企业投资至电能表。

4. 优化接入流程时限。企业客户低压接入办理环节减至 2 个，办电时间不超过 6 个工作日。10 千伏普通用户接入办理环节减至 3 个，办电时间不超过 8 个工作日。具体为：企业低压接入压减至用电申请（1 个工作日）、装表接电（不超过 5 个工作日）2 个环节，平均总时长不超过 3 个工作日；10 千伏普通用户压减至用电申请（不超过 1 个工作日）、方案答复（不超过 5 个工作日）、验收送电（不超过 2 个工作日）3 个环节，电网环节平均总时长不超过 6 个工作日；配套到红线的项目外线工程施工时长不超过 25 个工作日。

5. 优化审批流程。实行告知承诺制，管线长度 300 米及以下电力接入外线工程免除所有行政许可手续（在城市主次干道、平交路口、交通繁忙重点路段等挖掘占路施工的除外），管线长度 300 米以上的所有行政许可并联办理，审批时限不超过 2 个工作日。各部门做出免审批行政许可决定后，对项目建设单位承诺内容是否属实进行检查。如与承诺内容不符，将依法撤销原行政许可决定，并依法依规进行行政处罚及失信约束。供电公司“一窗受理”“容缺受理”客户行政审批申请，通过“一链办理”平台将客户申请信息和告知承诺书推送至相关审批部门，跟进相关部门限时办结后统一答复客户。

6. 推行“双经理”+“双专员”服务。“客户经理”为客户提供用电报装全流程服务，“项目经理”为业扩配套工程实施全过程管控。“行政审批服务专员”负责指导施工单位严格按照行政审批承诺事项组织各项准备工作，工程开工达到承诺条件，并主动向行政审批管理部门沟通报备后开工实施，“客户工程监理专员”根据客户需求，为客户主动提供监理服务，上门辅导客户受电工程施工企业严格规范化施工，保障验收送电“一次通过，一天完成”。

7. 强化全过程信息化支撑。整合电网企业典型设计、配网资源和地理信息等大数据，通过 GPS 定位作业现场，实现供电方案在线制定、现场答复。办电全环节纳入信息系统在线管控，作业现场采用 APP 移动应用，配备并严格使用服务行为记录仪，规范客户经理现场服务行为，办电全过程实时监控。

二、丰富服务模式，助力体验多元化

8. 完善线上办电渠道。优化完善“网上国网”APP服务功能，方便客户在线提交用电申请和竣工报验、在线确认供电方案和验收结果、在线签订供用电合同、在线查询服务进程和评价服务质量，实现全流程线上服务。电力服务入驻“烟台一手通”、“爱山东”等政务服务APP，方便企业申请政务时同步办理电力业务。

9. 提升办电便利度。深化应用政务信息共享应用，通过在线调用身份证、统一社会信用代码证、营业执照、税务登记、不动产登记、项目立项/核准、建设工程规划许可、建设用地规划许可等政务信息，居民用户通过刷脸身份识别，实现“零证办理”；企业用户仅需提供社会统一信用代码，即可在线查询、获取资料信息，实现“一证办理”。加强“房产+用电”联合过户功能宣传，提升联合过户比率。全业务线上办理，全资料线上传递或免费邮寄，实现客户“一次都不跑”，“线上办理、零证（一证）办理、一链办理”和“房产+用电”联合过户综合应用率100%。

10. 提供新技术支持。探索区块链技术在供电服务身份认证、证照确认和存证防篡改等方面的应用；研究区块链技术在分布式发电交易和可再生能源配额的应用。

三、公开服务信息，提升办电透明化

11. 主动公开办电信息。主动公开获得电力政策文件和相关举措，通过市县两级政务服务大厅、供电营业网点、供电网上营业厅、手机APP等平台，及时更新供电服务承诺、办事指南，推

广企业办电进度实时查询、服务评价等双向互动功能。

12. 提升办电透明度。依托移动作业终端供电方案现场比选、配电网资源可视化、设计施工单位查询、政务服务一链办理、电力资讯查询等功能，实现电网电源信息和可开放容量信息主动公开，供电方案在线比选、现场答复，办电进度、服务标准在线查询，保障客户知情权、选择权。

13. 提升电费电量透明度。在全市供电服务渠道主动公开电价调整信息，做好电价政策信息的宣传、告知和解释工作。全面推广电子发票和电子账单，欠费和停电采用电子化通知。全面实现电子支付，在掌上营业厅开通“日电量”查询功能。全面摸排转供电主体，建立工作台账，推广应用“网上国网”转供电费码，协助终端客户完成转供电加价风险自查，为市场监管部门提供线索，确保降低电价红利落实到终端客户。

14. 加强电力价格监督。加强对电力市场计量计费的监督，供电公司与电力用户发生电费矛盾无法解决时，市场监管部门依职责进行调查处理。规范转供电加价行为，转供电主体不得擅自提高电价标准，不得以电费名义收取场地租赁、物业管理、设备运维、人工服务等其他费用。

15. 探索建立以信用为基础的新型监管机制。加强电力行业信用信息共享机制建设，消除信息壁垒和信息孤岛，提升行业市场主体信用资产价值，加强信用体系建设系列标准和政策宣贯工作，提升电力行业企业整体信用自律的主动性，营造行业采信、

用信良好氛围，做好失信治理和信用分类管理工作，建立失信修复机制，不断优化电力市场营商环境。

四、加强综合管控，提高供电可靠性

16. 强化不停电作业。落实发电车统筹调派机制、不停电作业审查机制等，综合不停电作业比率不低于 90%，业扩不停电接火率 100%；优化不停电作业工序安排，切实降低停电时户数；加强配网项目整合，深化主配网停电协同，开展配网施工方案和停电范围审核，做好主配网停电计划综合。

17. 加强故障跳闸管控和故障处理。组织开展电网安全隐患排查整治。加强信息化手段应用，减少外力破坏和用户事故出门情况。强化立项和管理督办机制，降低线路重复跳闸率。2020 年烟台全口径年平均停电时间小于 3 小时，城区年平均停电时间小于 1.9 小时。

五、提升综合能源应用，提供智能用电服务

18. 打造重点行业场景的客户用能全旅程体验。探索“多表合一”在工商业用能和合同能源管理等方面应用，推广能效终端安装、空调柔性调控、“临电租赁共享”等全过程综合能源特色服务，为企业安全可靠绿色用电保驾护航。聚焦综合能效服务、多能供应服务、清洁能源服务、新兴用能服务四大业务领域，为公共建筑、学校、医院、工业企业、园区等各类用户提供一站式能源解决方案。

19. 加强电力数据赋能城市治理。借鉴电力大数据助力疫情

防控复工复产经验，深入开展电力大数据与“散乱污”场所监控、数字政府、智慧城市和征信管理等方面应用，提升城市治理能力。

六、优化新基建供电服务，提供办电绿色通道

20. 建立 5G 用电协同优化机制。供电公司统一受理现有非直供电 5G 基站转改直申请，统一勘查、统一制定转改直“一站一策”台账，能改尽改，并主动提供能效诊断、节能改造、设备代维等服务。实现新增 5G 基站打捆报装，利用大数据分析技术生成最优供电方案，实现 5G 基站就近接入电网。



烟台市发展和改革委员会



烟台市行政审批服务局



国网山东省电力公司烟台供电公司

2020年5月12日

