

# 宣城市经济和信息化局 国网宣城供电公司

宣经信电力函〔2021〕29号

## 宣城市经济和信息化局 国网宣城供电公司 关于印发《全面提升我市“获得电力”服务 水平持续优化用电营商环境工作方案》 的通知

各县（市）经济和信息化局、各县（市）供电公司：

为深入贯彻国家深化“放管服”改革和我省创优“四最”营商环境决策部署，认真落实《安徽省能源局 国网安徽省电力有限公司关于印发〈全面提升我省“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境工作方案〉的通知》（皖能源电调〔2021〕11号）、《安徽省能源局 国网安徽省电力有限公司关于印发〈全面提升我省“获得电力”服务水平工作任务台账〉的通知》（皖能源电调〔2021〕39号）要求，现就全面提升我市“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境制定如下工作方案：

### 一、工作目标

2022年底前，在全市范围内实现居民用户和低压小微企业用电报装“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，推动“获得电力”整体服务水平稳步提升。

**——办电更省时。**2020 年底，对需行政审批的 10kV 电力用户实行并联限时审批，3 个工作日内完成；未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务时间分别压减至 5 个、22 个、30 个工作日以内。2021 年底前，居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间分别压减至 3 个、8 个工作日以内。2022 年底前，在此基础上进一步压减办电时间。

**——办电更省心。**2020 年底，将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 2 个环节，未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 3 个环节，高压普通用户的用电报装压减至 4 个环节。在全市范围内实现用电报装业务线上办理，线上办电率不低于 95%。2022 年底前，在此基础上进一步压减用电报装环节。

**——办电更省钱。**2021 年底前，实现城市地区用电报装容量 160kW 及以下、农村地区 100kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”；2022 年底前，实现全市范围 160kW 及以下的小微企业用电报装“零投资”。

**——用电更可靠。**2022 年底前，各县（市）的中心区、城区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 2 个、5 个、9 个、15 个小时以内，或年均同比压缩 8%以上。

## 二、主要任务

### （一）压减办电时间，推动办电更省时

1. 加强时间管控。各供电企业要加强内部管控，创新技术手段和管理模式，加快业务办理速度和配套电网接入工程建设，严格实行业务办理限时制。深化移动作业终端应用，推进用电报装方案设计一体化，实现电网资源数据与用户需求互联互通，压减现场勘查时间。加强物资供应保障，全力推进现代智慧供应链建设，提高物料资源配置管理水平。要如实记录用电报装时间信息，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程。鼓励各县（市）创新服务方式，拓展服务渠道，在规定时限基础上进一步压减办电时间。

2. 简化审批流程。市经济和信息化局会同市供电公司完善出台我市“获得电力”提升行动方案，推进电力接入工程审批服务标准化，简化审批流程和手续，推动线下“一窗受理”和线上“全程网办”，实现“一口申请、同步受理、并联审批、限时办结”。对低压小微企业用户实行电力接入工程取消审批。对电力接入工程在 300 米以内的 10kV 普通用户实行备案承诺制。对由供电企业投资建设电力接入工程的用户，各供电企业要提供业务代办服务。各县（市）要完善出台本地区简化电力接入工程行政审批具体实施办法。鼓励有条件的市（县）进一步压缩 35kV 及以上电力接入工程的审批时间。

### （二）压缩环节资料，推动办电更省心



1. 压缩环节资料。各供电企业要按照皖能源电调〔2021〕11号文中附件1的规定要求，进一步压减办电环节，取消低压用户的设计审查、中间检查和竣工检验环节。低压用户在业务受理环节仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物权证件，高压用户需同时提供用电工程项目批准或备案文件。高压用户在设计审查环节仅需提供设计单位资质证明材料和用电工程设计及说明书，在中间检查环节仅需提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录，在竣工检验环节仅需提供工程竣工报告（含竣工图纸）。推行办电“一证受理”，用户凭用电人有效身份证件即可启动办电程序，其他资料在后续办电环节收集。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和前置条件，不得增加申请资料，不得强制用户签订申请用电承诺书。鼓励有条件的县（市）进一步压减办电环节和申请资料。

2. 优化线上服务。各供电企业要持续推广应用安徽政务服务网、“皖事通”APP、“网上国网”APP、“国网安徽电力”微信公众号、95598等线上用电报装渠道，优化用电报装线上服务功能，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，为用户提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务，不断提高线上业务办理率。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。不得对用户自主选择的办电渠道加以限定。

3. 拓宽办电渠道。各供电企业要将用电报装服务纳入政务服务中心办理，实现市县政务服务中心办电窗口全覆盖，对人员服务、业务办理等与供电营业厅实行同质化管理。在政务服务网和“皖事通”APP 上线用电报装功能，探索供电一体机在政务服务中心的应用，引导用户线上办、指尖办。全面推动供电与房产联合过户，实现用户办理房产过户后，同步启动电表过户业务。加大政务服务办电渠道的宣传推广力度，引导用户办理政务手续完成后同步办理供电业务。

### （三）降低办电成本，推动办电更省钱

1. 优化电网接入方式。各供电企业要逐步提高低压接入容量上限标准，对用电报装容量 160kW 及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。对高压用户要按照安全、经济、实用原则确定供电方案，并结合当地电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，就近就便接入电网。鼓励有条件的县（市）进一步提高低压接入容量上限标准。鼓励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。各供电企业要继续将电网投资界面延伸至居民用户红线（含计量装置），要逐步将电网投资界面延伸至用电报装容量 160kW 及以下低压小微企业用户红线（含计量装置），鼓励和支持适当延伸高压用户电网投资界面，对涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目可优先延伸。鼓励有条件的县（市）积极研究出台财政支持政策，探索通过政企共建等模式，推动实现“零

投资”服务，已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。

3. 规范用电报装收费。各供电企业要依法依规规范用电报装收费，为市场主体提供稳定且价格合理的用电报装服务，严禁以任何名义直接或通过关联企业向用户收取不合理费用。严格落实“三零”服务主体责任，对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”。

#### **（四）加强供电保障，推动用电更可靠**

1. 加强电网规划建设。各供电企业要强化精准投资，科学制定配电网和农网规划建设方案，强化工程项目管理，及时推动项目落地，持续优化电网网架结构，逐步提升配电网互联互通和抗灾能力，全面提升供电能力和质量。市经济和信息化局配合开展配电网和农网发展规划，推动纳入国土空间等规划统筹考虑，合理预留站址、廊道等资源，同时建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。

2. 提升供电可靠性。各供电企业要强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，逐步扩大不停电作业范围和比例，减少计划停电时间和次数。要加强设备巡视和运维管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，有序推进配电自动化建设，全面推行网格化抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。要将停



电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过短信、移动客户端、微信等渠道主动推送到用户。为市场主体提供更好用电保障，不得以各种名义违规对用户实施拉闸断电。鼓励有条件的县（市）逐步取消核心区计划停电，进一步提升供电可靠性。

**3. 加强电力设施保护。**各县（市）电力管理部门要牵头建立相关工作机制，持续强化可能危及电力设施安全的作业行政许可及电力设施和电能保护行政处罚相关工作，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因违规施工导致的停电时间和次数。依法大力推进架空电力线路保护区建设，贯彻落实《关于进一步加强我省特高压密集输电通道保护工作的通知》（皖能源电调〔2019〕78号）相关要求。

### **（五）提高服务水平，推动办电更便利**

**1. 推动政企信息共享。**市经济和信息化局会同市供电公司推进电力接入工程全流程网办平台建设，推动市、县跨层级的纵向联通，加强与供电企业线上办电渠道的横向联通，加强电子证照的推广应用，提供数据互认共享服务，实现供电企业可在线查验办电相关证照材料，线上自动推送审批申请、结果，审批流程公开透明，用户可在线查询，实现居民用户“刷脸办电”，企业用户“一证办电”。2021年底前，各供电企业要积极对接政府主管部门，推动完成政企协同办

电信息共享平台建设工作。各县（市）电力主管部门及供电企业按照职责分工配合省级层面统筹推进工程建设项目审批管理系统与供电企业办电系统对接，为供电企业提前获取用电需求、开展配电网建设提供便利。

2. 加强主动超前服务。各供电企业要与政府、园区建立常态对接机制，提前对接大项目落地和用电需求，做好电网配套各项准备，促进电网建设和企业用电同步实施。对高压用户，由客户经理和相关专业人员组成“1+N”服务团队，提供从技术咨询到装表接电的全过程服务。对低压用户，由客户经理提供网格化、片区化、一站式服务。

3. 加大信息公开力度。各供电企业要规范用电报装服务，及时更新完善办事指南，制定并公开服务标准和收费项目目录清单，通过移动客户端、营业场所等线下线上各种渠道全面公开申请资料、工作流程、办理时限、办理环节和收费标准等；及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况；将12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布到位，保障用户知情权，即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位。各县（市）电力管理部门要协调行政审批相关部门按照《优化营商环境条例》要求，通过政府网站、安徽政务服务网等平台，向社会公开电力接入工程审批相关政策文件，实现法律法规、办事指南和标准规范等集中公开。价格主管部门制定或



调整终端电力用户用电价格的政策文件时，将至少提前一个月向社会公布，提高电费透明度。

4. 做好政策宣传解读。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”相关政策举措，即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”服务政策向用户推送告知到位。各单位要常态化做好“获得电力”政策宣介工作，通过线上线下多种渠道，广泛宣传解读优化用电营商环境的措施成效，进一步提高用户知晓度和获得感。

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**各单位要深刻认识优化用电营商环境的重要意义，对照各项任务要求，明确工作目标、细化工作措施、落实部门责任，推动各项工作落地见效。市经济和信息化局、市供电公司会同相关部门建立“获得电力”统筹推进工作机制，定期调度工作进展、协调解决实际问题。各市（县）电力管理部门要牵头建立完善“获得电力”工作协调机制，及时将上半年和全年工作进展成效、存在问题、下一步安排和意见建议等情况报送市经信局。

**（二）强化协调配合。**各县（市）电力管理部门要切实履行职责，加强与相关部门、供电公司的协调配合，推动优

化用电营商环境工作纳入地方政府创优“四最”营商环境工作内容，根据工作方案和任务台账，制定具体落实举措，牵头及时协调并帮助用户办电和用电过程中遇到的困难和问题。各供电企业作为优化用电营商环境的责任主体，要对标先进找差距，聚焦薄弱环节和突出问题，制定本企业实施方案，切实抓好落实，围绕提升办电服务水平，不断完善相关政策，建立健全长效机制。

**（三）做好总结推广。**各单位要梳理总结本地区优化用电营商环境的创新举措、经验成果、典型案例等，并将有关情况及时报送市经济和信息化局和市供电公司进行汇总总结后，择优报送省能源局；同时做好的典型经验做法总结推广，通过多形式、多渠道开展宣传报道，促进相互学习借鉴，持续营造优化用电营商环境的良好氛围。



2021 年 5 月 13 日

# 附件 1

## 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	各环节办电时间					合计办理时间	全过程办电时间
	业务受理	供电方案答复	设计审查	中间检查	竣工检验与装表接电		
低压居民用户	1				2	3	3
实行“三零”服务的低压非居民用户	1				2	3	8
未实行“三零”服务的低压非居民用户	1	2	--	--	2	5	--
高压单电源用户	1	10	3*	2*	6	17 (22*)	--
高压双电源用户	1	18	3*	2*	6	25 (30*)	--

注：

1. 低压用户指采用 380V 及以下电压供电的用户，高压用户指采用 10kV 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，用电报装压减为业务受理、施工接电 2 个环节。
3. 对高压用户中的非重要电力用户（指除重要用户、多电源用户、专线用户和有波动负荷、冲击负荷、不对称负荷等用户以外的普通用户），取消设计审查和中间检查环节，压减为“业务受理、供电方案答复、外部工程实施、竣工检验与装表接电”4 个环节。



## 附件 2

## 全面提升我市“获得电力”服务水平工作任务台账

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
1	工作目标	在全市范围内实现居民用户和低压小微企业用电报装“零上门、零审批、零投资”服务、高压用户用电报装“省力、省时、省钱”服务，推动“获得电力”整体服务水平稳步提升。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按职责分工负责	2022 年底前	1. 2021 年 6 月前实现居民及城市地区 160kW 及以下、农村地区 100kW 及以下的小微企业用电报装“三零”服务； 2. 2022 年 6 月前实现居民及 160kW 及以下的小微企业用电报装“三零”服务。
2		对需行政审批的 10kV 及以下高压用户实行并联限时审批，3 个工作日内完成。	市经信局、各县（市）电力管理部门	2020 年底前	出台相关文件，实现并联限时审批。
3		未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务时间分别压减至 5 个、22 个、30 个工作日内。	各供电企业	2020 年底前	
4		将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间分别压减至 3 个、8 个工作日内。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按职责分工负责	2021 年底前	出台相关文件，明确各环节办理时限并遵照执行。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
5	工作目标	将居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至2个环节，未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至3个环节，高压普通用户的用电报装压减至4个环节。	各供电企业	2020 年底前	出台相关文件，明确办理环节并遵照执行。
6		在全市范围内实现用电报装业务线上办理，线上办电率不低于95%。	各供电企业	2020 年底前	线上办电率指标不低于95%。
7		实现城市地区用电报装容量160kW及以下、农村地区100kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	各供电企业	2021 年底前	小微企业用电报装“零投资”
8		实现全市范围160kW及以下的小微企业用电报装“零投资”。	各供电企业	2022 年底前	
9		城市的中心区、城区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压缩8%以上。	市经管局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按职责分工负责	2022 年底前	1. 2021 年底前全市用户均停电时间不超过12.2小时，城网用户平均停电时间不超过3.5小时； 2. 全市用户均停电时间不超过11.5小时，城网用户平均停电时间不超过3小时。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
10	压减办电时间，推动办电更省时	要加强内部管控，创新技术手段和管理模式，加快业务办理速度和配套电网接入工程建设，严格实行业务办理限时制。	各供电企业	2020 年底前	1. 居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户全过程办电时间分别压减至 3 个、8 个工作日以内。 2. 未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户供电企业办理用电报装业务时间分别压减至 5 个、22 个、30 个工作日以内。 3. 除不可抗力因素外，各环节时间均能满足附件 1 中时限要求。
11		深化移动作业终端应用，推进用电报装方案设计一体化，实现电网资源数据与用户需求互联互通，压减现场勘查时间。加强物资供应保障，全力推进现代智慧供应链建设，提高物料资源配置管理水平。	各供电企业	持续推进	
12		要如实记录用电报装时间信息，禁止“体外循环”、后补流程或重走流程。	各供电企业	2020 年底前	
13		鼓励各县（市）创新服务方式，拓展服务渠道，在规定时间内基础上进一步压减办电时间。	各供电企业	持续推进	



序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
14	压减办电时间，推动办电更省时	市经信局会同市供电公司完善出台我市“获得电力”提升行动方案，推进电力接入工程审批服务标准化，简化审批流程和手续，推动线下“一窗受理”和线上“全程网办”，实现“一口申请、同步受理、并联审批、限时办结”。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按职责分工负责	2020 年底前	1. 出台出台政策文件 2. 已出台文件和配套政策向社会公开； 3. 每个接入工程审批时限达到政策规定时限标准。
15		对低压小微企业用户实行电力接入工程取消审批。对电力接入工程在 300 米以内的 10kV 普通用户实行备案承诺制。	市经信局、各县（市）电力管理部门	2021 年底前	
16		对由供电企业投资建设电力接入工程的用户，各供电企业要提供业务代办服务。	各供电企业	2021 年底前	
17		各县（市）要完善出台本地区简化电力接入工程行政审批具体实施办法。	各市电力管理部门	2021 年底前	
18		鼓励有条件的县（市）进一步压缩 35kV 及以上电力接入工程的审批时间。	市经信局、各县（市）电力管理部门	持续推进	
19	压缩环节资料，推动办电更省心	要按照皖能能源电调〔2021〕11 号文中附件 1 的规定要求，进一步压减办电环节，取消低压用户的设计审查、中间检查和竣工检验环节。	各供电企业	2020 年底前	1. 居民用户、实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 2 个环节， 2. 未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减至 3 个环节， 3. 高压普通用户的用电报装压减至 4 个环节。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
20	压缩环节 资料，推 动办电更 省心	低压用户在业务受理环节需提供用电人有效身份证件和用电地址批准或备案文件。高压用户在设计审查环节仅提供设计单位资质证明材料和用电工程设计和说明书，在中间检查环节需提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录，在竣工验收环节仅提供竣工验收报告（含竣工图纸）。	各供电企业	2020 年底前	不得增加或变相增加额外资料。
21		推行办电“一证受理”，用户凭用电人有效身份证件即可启动办电程序，其他资料在后续办电环节收集。	各供电企业	2020 年底前	
22		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和前置条件，不得增加申请材料，不得强制用户签订申请用电承诺书。	各供电企业	2020 年底前	
23		鼓励有条件的县（市）进一步压减办电环节和申请材料。	各供电企业	持续推进	
24		要持续推广应用安徽政务服务网、“皖事通”APP、“网上国网”APP、“国网安徽电力”微信公众号、95598 等线上用电报装渠道，优化用电报装线上服务功能，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，为用户提供用电报装、查询、交费等“一网通办”服务，不断提高线上业务办理率。	各供电企业	2021 年底前	
					1. 所有用户报装项目均能通线上办理； 2. 低压用户报装项目能够实现电子化； 3. 实现报装、查询、交费等“一网通办”服务。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
25	压缩环节 资料，推 动办电更 省心	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。不得对用户自主选择办电渠道加以限定。	各供电企业	持续推进	1. 所有用户报装项目均能通过线上办理； 2. 低压用户报装项目能够实现在线化； 3. 实现报装、查询、交费等“一网通办”服务。
26		要将用电报装服务纳入政务服务中心办理，实现市县政务服务中心办电窗口全覆盖，对人员服务、业务办理等与供电营业厅实行同质化管理。	各供电企业	2021 年底前	
27		在政务服务和“皖事通”APP 上线用电报装功能，探索供电一体机在政务服务中心的应用，引导用户线上办、指尖办。	各供电企业	2021 年底前	政务中心供电服务窗口与供电营业厅同质化管理，可以办理所有业务。
28		全面推动供电与房产联合过户，实现用户办理房产过户后，同步启动电表过户业务。	各供电企业	2021 年底前	
29		加大政务服务办电渠道的宣传推广力度，引导用户办理政务手续完成后同步办理供电业务。	各供电企业	持续推进	
30	降低办电 成本，推 动办电更 省心	要逐步提高低压接入容量上限标准，对用户报装容量 160kW 及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。	各供电企业	2022 年底前	1. 2021 年 6 月前将低压接入容量提高至城市地区 160kW、农村地区 100kW； 2. 2022 年 6 月前将低压接入容量提高至 160kW。
31		对高压用户要按照安全、经济、实用原则确定供电方案，并结合当地电网承载能力，优先使用现有公用线路供电，就近就便接入电网。	各供电企业	2020 年底前	高压用户报装项目时限就近接入电网。



序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
32	降低办电成本，推动办电更省钱	鼓励有条件的县（市）进一步提高高低压接入容量上限标准。	各供电企业	持续推进	高压用户报装项目时限就近接入电网。
33		鼓励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。	各供电企业	持续推进	开展临时租赁业务，并有相关案例。
34		要继续将电网投资界面延伸至居民用户红线（含计量装置）。	各供电企业	2020 年底前	
35		要逐步将电网投资界面延伸至用电报装容量 160kW 及以下低压小微企业用户红线（含计量装置）。	各供电企业	2022 年底前	1. 2021 年 6 月前将电网投资界面延伸至居民及城市地区 160kW 及以下、农村地区 100kW 及以下小微企业用户红线（含计量装置）； 2. 2022 年 6 月前将电网投资界面延伸至居民及 160kW 及以下小微企业用户红线（含计量装置）
36		已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。	各供电企业	2020 年底前	
37		鼓励和支持适当延伸高压用户电网投资界面，对涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目可优先延伸。	各供电企业	持续推进	
38		鼓励有条件的县（市）积极研究出台财政支持政策，探索通过政企共建等模式，推动实现“零投资”服务。	市经管局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按分工负责	持续推进	
39		要依法依规规范用电报装收费，为市场主体提供稳定且价格合理的用电报装服务，严禁以任何名义直接或间接通过关联企业向用户收取不合理费用。	各供电企业	2020 年底前	用电业务办理环节供电企业不得违规收取任何费用。
40		严格落实“三零”服务主体责任，对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”。	各供电企业	2020 年底前	

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
41	加强供电保障，推动用电可靠	要强化精准投资，科学制定配电网和农网规划建设方案，强化工程项目管理，及时推动项目落地，持续优化电网网架结构，逐步提升配电网互联互通和抗灾能力，全面提升供电能力和质量。	各供电企业	持续推进	持续提升供电能力和质量。
42		配合开展配电网和农网发展规划，推动纳入国土空间等规划统筹考虑，合理预留站址、廊道等资源，同时建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。	市经信局	持续推进	建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。
43		要强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，逐步扩大不停电作业范围和比例，减少计划停电时间和次数。	各供电企业	持续推进	建立不停电示范区。
44		要加强设备巡视和运维管理，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，有序推进配电网自动化建设，全面推行网格化抢修模式，提高电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数。	各供电企业	持续推进	建立网格化服务模式。
45		要将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过短信、移动客户端、微信等渠道主动推送到用户。	各供电企业	2021年底前	1.按照《供电监管办法》等相关要求及时发布停电计划； 2.及时将故障停电、抢修进度和送电安排等告知用户到位。
46		为市场主体提供更好用电保障，不得以各种名义违规对用户实施拉闸断电。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按分工负责	持续推进	持续提升供电能力和质量。
47		鼓励有条件的县（市）逐步取消核心区计划停电，进一步提升供电可靠性。	各供电企业	持续推进	建立不停电示范区。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
48	加强供电保障，推动用电更可靠	要牵头建立相关工作机制，持续强化可能危及电力设施安全的作业行政许可及电力设施和电能保护行 政处罚相关工作，加大对违章作业、野蛮施工、违 规用电等行为的查处力度，减少因违规施工导致的 停电时间和次数。	市经信局、各县 (市)电力管理 部门	2021 年底前	1. 各地建立电力施工外力破坏相关工作机制； 2. 对违章作业、野蛮施工、违规用电等进行查处 3. 减少因违规施工导致的停电时间和次数。
49		依法大力推进架空电力线路保护区建设，贯彻落实 《关于进一步加强我省特高压密集输电通道保护工 作的通知》(皖能源电调〔2019〕78号)相关要求。	市经信局、各县 (市)电力管理 部门	持续推进	
50	提高服务水平，推动办电更便利	市经信局会同市供电公司推进电力接入工程全流程 网办平台建设，推动市、县跨层级的纵向联通，加 强与供电企业线上办电渠道的横向联通，加强电子 证照的推广应用，提供数据互认共享服务，实现供 电企业可在线查验办电相关证照材料，线上自动推 送审批申请、结果，审批流程公开透明，用户可在 “一网通办”实现居民用户“刷脸办电”，企业用户 “一证办电”。各供电企业要积极主动对接政府主管 部门，推动完成政企协同办电信息共享平台建设工作。	市经信局、市供 电公司牵头，各 县(市)电力管 理部门、供电公 司按职责分工 负责	2021 年底前	1. 实现行政审批申请“一窗受理”，审批结果自动反馈，审批流程公开透明，用户可在线查询。 2. 供电企业可在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记证等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”、企业用户“一证办电”。
51		推进工程建设项目审批管理系统与供电企业办电系 统对接，为供电企业提前获取用电需求、开展配 网建设提供便利。	市经信局、市供 电公司牵头，各 县(市)电力管 理部门、供电公 司按职责分工 负责	2021 年底前	/



序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
52	提高服务水平，推动办电更便利	要与政府、园区建立常态对接机制，提前对接重大项目落地和用电需求，做好电网配套各项准备，促进电网建设和企业用电同步实施。	各供电企业	持续推进	常态对接联系政府与园区。
53		对高压用户，由客户经理和相关专业人员组成“1+N”服务团队，提供从技术咨询到装表接电的全过程服务。对低压用户，由客户经理提供网格化、片区化、一站式服务。	各供电企业	持续推进	组建1+N服务团队；建立网格化服务模式。
54		要规范用电报装服务，及时更新完善办事指南，制定并公开服务标准和收费项目目录清单，通过移动客户端、营业场所等线下各种渠道全面公开申请资料、工作流程、办理时限、办理环节和收费标准等。	各供电企业	2020年底前	1. 完成收费项目目录清单制定；清单内容完整、准确；按时将清单公布到位，并及时更新。 2. 通过线上、线下渠道公布用电业务告知书。
55		及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。	各供电企业	2020年底前	1. 准确真实的公布相关信息到位； 2. 及时更新信息到位。
56		将12398能源监管热线和95598等供电服务热线同步、同对象公布到位，保障用户知情权，即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位。	各供电企业	2020年底前	通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道向用户推送告知到位。
57		电力管理部门要协调行政审批相关部门按照《优化营商环境条例》要求，通过政府网站、安徽政务服务网等平台，向社会公开电力接入工程审批相关政策文件，实现法律法规、办事指南和标准规范等集中公开。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按分工负责	2020年底前	1. 及时公布电力接入工程审批相关政策文件； 2. 及时更新到位。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间	完成标志
58		价格主管部门制定或调整终端电力用户用电价格的政策文件时，将至少提前一个月向社会公布，提高电费透明度。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）价格主管部门、供电公司按职责分工负责	2020 年底	1. 价格主管部门按要求提前公布政策文件到位，要求供电公司及时公开相关政策文件； 2. 供电公司及时公开相关政策文件；
59	提高服务水平，推动办电更便利	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”相关政策举措，即通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”服务政策向用户推送告知到位。	各供电公司	2021 年底	1. 用户在营业场所办电时，现场向用户告知“三零”“三省”服务政策； 2. 通过及时通讯（微信等）、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”服务政策向用户推送告知到位。
60		要常态化做好“获得电力”政策宣介工作，通过线上线下多种渠道，广泛宣传解读优化用电营商环境的措施成效，进一步提高用户知晓度和获得感。	市经信局、市供电公司牵头，各县（市）电力管理部门、供电公司按职责分工负责	持续推进	
61		市经信局、市供电公司会同相关部门建立“获得电力”统筹推进工作机制。	市经信局、市供电公司	2021 年底	定期组织召开“获得电力”指标调度会。
62	工作要求	定期调度工作进展、协调解决实际问题。	市经信局、市供电公司	持续推进	
63		牵头建立完善“获得电力”工作协调机制，及时将上半年和全年工作进展成效、存在问题、下一步安排和意见建议等情况报送市经信局。	各县（市）电力管理部门	2021 年底	及时报送工作进展成效、存在问题、下一步安排和意见建议。