

宣经信电力函〔2023〕11号

## 宣城市经济和信息化局 国网宣城供电公司 关于印发《宣城市“获得电力”提升行动 方案（2023版）》的通知

市“获得电力”工作专班成员单位，各县市区经信局，各县市供电公司：

为深入贯彻国家深化“放管服”改革和省、市创建一流营商环境决策部署，认真落实《安徽省人民政府办公厅关于印发优化营商环境对标提升举措（2023版）的通知》（皖政办秘〔2023〕11号）、《安徽省能源局 国网安徽省电力有限公司关于印发“获得电力”提升行动方案（2023版）的通知》（皖能源电调函〔2023〕25号）、《宣城市优化营商环境对标提升举措（2023版）》等文件要求，市经信局、市供电公司细化工作目标、落实举措、工作时限、责任清单，组织制定了《宣城市“获得电力”提升行动方案（2023版）》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

---

附件：宣城市“获得电力”提升行动方案（2023版）

附：

## 宣城市“获得电力”提升行动方案 (2023版)

### 一、提升目标

对符合投资界面延伸到建筑区划红线的高压普通用户，试点将办理环节进一步压缩为“用电申请、供电方案答复、竣工验收与装表接电”3个。全面落实电力接入外线工程告知承诺、备案和并联审批制度。全市城网用户平均停电时间不超过2.38小时，农网用户平均停电时间不超过8.52小时。持续推进用电报装简审批、降成本，全面推广“三零”“三省”服务，全力提升我市“获得电力”服务水平。

### 二、提升举措

#### (一) 提升办电规范度

1. 加强业务时限管控。供电企业要严格实行业务办理限时制，规范公开各项业务办理时限，在业务办理关键环节通过自动推送短信主动告知客户业务办理进程，提升客户电力获得感。持续推广移动作业终端应用，推进具备条件的低压业务现场勘查、合同签订、装表接电等一次完成，压减现场作业时间。推行网格化服务，压缩服务链条，在条件成熟地区试点开展简单高压业务现场答复方案。健全用户回访机制，强化“体外循环”问题治理，合理压减办电时间，确保业务规范办理。对未纳入电网规划区域偶发性用电项目和接入容量超出可开放范围的小微企业用电项目，

建立“白名单”备案机制，用户申请用电后，供电企业开展配套电网改造工程建设，建设完成后及时开展报装接电工作。

**2. 压缩办电交互环节。**在省级及以上开发区开展试点，对符合投资界面延伸到建筑区划红线的高压普通用户，逐步取消设计审查、中间检查和外部工程实施环节，将办理环节压缩为“用电申请、供电方案答复、竣工验收与装表接电”3个，持续更新完善规章制度、办事指南等内容。实行重大项目一对一“项目长”负责制，压实服务责任，建立重大项目台账，定期监控督办，提高接电效率，试点推行园区企业“开门接电”。

**3. 统一工程建设标准。**推行低压配套电网工程物料、设计标准化，落实实物储备，创新物料采购配送方式，借鉴“抢修领料”方式，实现低压用户现场适配情况下直接施工和装表接电。推广用户受电工程典型设计，主动公示验收内容，应用用户受电工程标准化竣工检验作业卡，提升验收一次通过率。

## **（二）提升办电便利度**

**4. 升级“一件事一次办”。**完善水电气网（宽带）联合报装机制，实现一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询。建立水电气网线上联合报装平台，实现水电气网线上联合报装。提升“不动产+供电”线上联动过户质效，精准匹配电力户号，实现房产证照线上传递、合同线上签订、过户联动办理。试点在企业开办平台接入用电报装入口，用户申请企业开办时，可通过政务服务网同步触发用电申请。

**5. 优化涉电审批流程。**全面落实低压小微企业电力接入外线工程审批告知承诺制，对10kV及以下用户电力接入外线工程实行

备案制，2个工作日内完成，强化事中事后监管；将35kV及以上用户电力接入外线工程纳入并联审批，3个工作日内完成。各县（市）要修订电力接入外线工程行政审批政策文件和办事指南，动态优化线上服务功能，实现审批结果以电子文书形式在供电企业用电报装系统线上查询、下载打印。

**6. 强化线上服务能力。**将办电入口集成至各级政务服务平台等渠道，推动居民“刷脸办电”、企业“一证办电”应用常态化。扩大共享电子证照类型，供电企业可及时获取土地出让、工程项目批准文件等信息，超前对接企业用电需求，及时提供报装咨询服务。将政企贯通数据应用至过户、销户等变更用电场景，拓宽政企信息共享应用范围。

**7. 拓展线下服务入口。**鼓励推广低压电力服务融入社区工作体系，共享服务资源，提升低压业务办理便利度。持续升级供电营业厅服务功能，开展营业厅终端设备升级，支撑图像识别、刷脸办电等功能，推动低压更名、过户、峰谷分时变更等高频业务自助受理、无感办结，提升用户临柜办电感受。

### **（三）提升办电透明度**

**8. 公开供电服务信息。**按照“谁形成谁负责”“谁发布谁管控”原则，健全供电服务信息公开机制，确保及时规范公开相关信息。优化停电信息、办电信息、电费账单等各类消息推送到户功能，试点开展办电进度物流式提醒，推动计划停电信息自动生成发布，提升供电服务信息触达能力。

**9. 推动办电进程可视。**深化电子签名、电子签章技术应用，实现服务需求提出、供电方案答复、供电合同签订、服务质量

评价、竣工资料提交等全流程线上办理。按照用电报装新模式优化移动作业终端在高低压办电等业务场景下的功能，完善移动作业终端拍照录像、条码扫描等功能，支撑业务进程信息实时共享。

**10. 保障惠企政策兑现。**巩固160kW及以下容量小微企业低压接入改革成果，鼓励有条件的地区推进小微企业低压接入容量提高至200kW。对在原用电范围有电力增容需求的企业，提供用电绿色通道服务，在证件有效期内不重复收取资料。深入推进用户建筑区划红线外电力接入外线工程“零投资”，适应性修订电力接入外线工程费用分担机制，进一步细化实施流程，明确资金申请拨付、款项使用等程序，确保“零投资”政策落地见效。持续规范供用电领域价格和收费行为，落实供电企业收费项目清单制。

#### **（四）提升供电可靠度**

**11. 强化可靠性机制建设。**建立健全供电可靠性管制机制，建立健全服务中断或供给不足等补偿或财务惩罚机制。规范公布停电、供电基础设施供应质量、可靠性和可持续性等信息。全市城网用户平均停电时间不超过2.38小时，农网用户平均停电时间不超过8.52小时。

**12. 推广不停电作业应用。**以时户数预算式管控为手段，推行“一停多用”，强化计划刚性执行，推动配网施工检修方式向“不停电作业”转变。推广10千伏及以下不停电作业应用，试点开展10千伏电缆不停电作业。试点开展带电作业机器人应用，

拓展机器人应用场景。逐步实现市县核心区取消计划停电，拓展“零计划停电”示范区建设范围。

**13. 提升配电自动化水平。**推进设备状态监测、运行方式调整、故障快速自愈等实用化应用，加快推进“三遥”功能建设改造，提高终端在线可用水平，在预安排检修、故障处置、方式调整等过程中应用远方遥控操作，提升配电自动化覆盖率。加快配网无人机规模化应用，完善线路台账采集校核、缺陷识别研究，拓展“精细化巡视+通道巡视”等多作业场景。

### **（五）提升用户满意度**

**14. 开展用户走访活动。**加强客户经理队伍建设，组建专业服务团队，发挥统筹协调、组织策划作用。开展“电力进万企赋能促发展”走访活动，建立政企联动常态服务机制，通过一对一走访、现场办公、集中座谈、主题宣传日、送培上门等形式，宣介相关政策及服务举措，解答企业办电用电问题，提供综合能效诊断、新能源接入、用电安全指导等服务，建立良好互动关系。

**15. 加强服务热线运营。**强化95598供电服务热线运营，为用户提供7\*24小时故障报修、查询咨询、业务申请等服务，严格按时限及时高效响应用户诉求。依托“12345”热线设立供电服务分线，直接受理解决用户办电用电问题。加强用户诉求分析，优化用户标签体系，主动在迎峰度夏（冬）期间向用户推送关切的用电信息。

## **三、推进落实举措**

**（一）加强组织领导。**发挥各级“获得电力”工作专班机制作用，定期调度工作进展，协调解决实际问题。严格执行供电行业质量规范和评价体系，提升整体服务质量。各县市区要建立完善工作协调机制，制定本地区“获得电力”提升行动方案和行政审批政策，并于5月25日前反馈提升行动方案。

**（二）发挥评议效用。**做好市对县“获得电力”指标季度分析评议，持续优化分析评议指标体系，督促推进工作落实。各县市区要对照任务清单，细化制定本地区任务清单，实行清单化、闭环式管理；认真分析“点对点”反馈的评议结果，及时提升短板弱项，并按月报送工作情况。

**（三）注重宣传推介。**持续开展“获得电力”改革成效宣传工作，总结推广典型经验做法，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。各县市区要梳理总结本地区提升“获得电力”服务水平的创新举措、经验成果、典型案例等，以点带面，在本地区加快推广，并及时向市经信局报送高质量的宣传报道。

附件：宣城市“获得电力”提升行动方案（2023版）任务清单



附件

宣城市“获得电力”提升行动方案（2023版）任务清单

序号	分类	工作目标任务	牵头单位	配合单位	完成时间
1	加强业务时限管控	供电企业要严格实行业务办理限时制，规范公开各项业务办理时限，在业务办理关键环节通过自动推送短信主动告知客户业务办理进程，提升客户电力获得感。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
2		持续推广移动作业终端应用，推进具备条件的低压业务现场勘查、合同签订、装表接电等一次完成，压减现场作业时间。推行网格化服务，压缩服务链条，在条件成熟地区试点开展简单高压业务现场答复方案。健全用户回访机制，强化“体外循环”问题治理，合理压减办电时间，确保业务规范办理。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
3		对未纳入电网规划区域偶发性用电项目和接入容量超出可开放范围的小微企业用电项目，建立“白名单”备案机制，用户申请用电后，供电企业开展配套电网改造工程建设，建设完成后及时开展报装接电工作。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
★4	压缩办电交互环节	在省级及以上开发区开展试点，对符合投资界面延伸到建筑区划红线的高压普通用户，逐步取消设计审查、中间检查和外部工程实施环节，将办理环节压缩为“用电申请、供电方案答复、竣工验收与装表接电”3个，持续更新完善规章制度、办事指南等内容。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年9月底
5		实行重大项目一对一“项目长”负责制，压实服务责任，建立重大项目台账，定期监控督办，提高接电效率，试点推行园区企业“开门接电”。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年9月底
6	统一工程建设标准	推行低压配套电网工程物料、设计标准化，落实实物储备，创新物料采购配送方式，借鉴“抢修领料”方式，实现低压用户现场适配情况下直接施工和装表接电。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底

序号	分类	工作目标任务	牵头单位	配合单位	完成时间
7		推广用户受电工程典型设计，主动公示验收内容，应用用户受电工程标准化竣工检验作业卡，提升验收一次通过率。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
★8		完善水电气网（宽带）联合报装机制，实现一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询。建立水电气网线上联合报装平台，实现水电气网（宽带）线上联合报装。	市城管局、市数据资源局	市经信局、市供电公司，各县（市）电力主管部门、各县（市）供电公司	2023年6月底
9	升级“一件事一次办”	提升“不动产+供电”线上联动过户质效，精准匹配电力户号，实现房产证照线上传递、合同线上签订、过户联动办理。	市自然资源规划局、市经信局、市供电公司	各县（市）自然资源规划部门、电力主管部门、供电公司	2023年9月底
★10		试点在企业开办平台接入用电报装入口，用户申请企业开办时，可通过政务服务网同步触发用电申请。	市供电公司、市市场监管局、市经信局	各县（市）供电公司、市场监管部门、电力主管部门	2023年9月底
★11	优化涉电审批流程	全面落实低压小微企业电力接入外线工程审批告知承诺制，对10kV及以下用户电力接入外线工程实行备案制，2个工作日内完成，强化事中事后监管；将35kV及以上用户电力接入外线工程纳入并联审批，3个工作日内完成。	市城管局、市经开区管委会、市现代服务业产业园区管委会	市公安局、市自然资源规划局、市交通运输局、市林业局、市经信局、市供电公司	2023年6月底
★12		修订电力接入外线工程行政审批政策文件和办事指南，动态优化线上服务功能，实现审批结果以电子文书形式在供电企业用电报装系统线上查询、下载打印。	市经信局、市供电公司	市数据资源局、市城管局、市公安局、市自然资源规划局、市交通运输局、市林业局	2023年5月底前
★13	强化线上服务能力	将办电入口集成至各级政务服务平台等渠道，推动居民“刷脸办电”、企业“一证办电”应用常态化。	市经信局、市数据资源局、市供电公司	各县（市）电力主管部门、数据资源管理部门、供电公司	2023年9月底

序号	分类	工作目标任务	牵头单位	配合单位	完成时间
★14		扩大共享电子证照类型，供电企业可及时获取土地出让、工程项目批准文件等信息，超前对接企业用电需求，及时提供报装咨询服务。	市经信局、市供电公司	市自然资源规划局、市发改委、市数据资源局	2023年9月底
15		将政企贯通数据应用至过户、销户等变更用电场景，拓宽政企信息共享应用范围。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
16	拓展线下服务入口	鼓励推广低压电力服务融入社区工作体系，共享服务资源，提升低压业务办理便利度。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年9月底
17		持续升级供电营业厅服务功能，开展营业厅终端设备升级，支撑图像识别、刷脸办电等功能，推动低压更名、过户、峰谷分时变更等高频业务自助受理、无感办结，提升用户临柜办电感受。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年9月底
18	公开供电服务信息	按照“谁形成谁负责”“谁发布谁管控”原则，健全供电服务信息公开机制，确保及时规范公开相关信息。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
19		优化停电信息、办电信息、电费账单等各类消息推送到户功能，试点开展办电进度物流式提醒，推动计划停电信息自动生成发布，提升供电服务信息触达能力。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年9月底
★20	推动办电进程可视	深化电子签名、电子签章技术应用，实现服务需求提出、供电方案答复、供电合同签约、服务质量评价、竣工资料提交等全流程线上办理。	市数据资源局、市供电公司	市经信局，各县（市）电力主管部门、供电公司	2023年底
21		按照用电报装新模式优化移动作业终端在高低压办电等业务场景下的功能，完善移动作业终端拍照录像、条码扫描等功能，支撑业务进程信息实时共享。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年6月底
★22	保障惠企政策兑现	巩固160kW及以下容量小微企业低压接入改革成果，鼓励有条件的地区推进小微企业低压接入容量提高至200kW。对在原用电范围有电力增容需求的企业，提供用电绿色通道服务，在证件有效期内不重复收取资料。	市经信局、市供电公司	各县（市）电力主管部门、供电公司	2023年9月底

序号	分类	工作目标任务	牵头单位	配合单位	完成时间
★23	强化可靠性机制建设	深入推进用户建筑区划红线外电力接入外线工程“零投资”，适应性修订电力接入外线工程费用分担机制，进一步细化实施流程，明确资金申请拨付、款项使用等程序，确保“零投资”政策落地见效。	市发改委、市供电公司、市经信局	市自然资源规划局、市住建局	2023年9月底
★24		持续规范供用电领域价格和收费行为，落实供电企业收费项目清单制。	市发改委	市供电公司,各县(市)价格主管部门、供电公司	持续推进
★25		建立健全供电可靠性管制机制，建立健全服务中断或供给不足等补偿或财务惩罚机制。	市经信局	市供电公司、各县(市)电力主管部门	2023年6月底
★26	推广不停电作业应用	规范公布停电、供电基础设施供应质量、可靠性和可持续性等信息。	市供电公司	各县(市)供电公司	持续推进
★27		全省城网用户平均停电时间不超过2.38小时，农网用户平均停电时间不超过8.52小时。	市经信局、市供电公司	各县(市)电力主管部门、各县(市)供电公司	2023年9月底
28	提升配电自动化水平	以时户数预算式管控为手段，推行“一停多用”，强化计划刚性执行，推动配网施工检修方式向“不停电作业”转变。推广10千伏及以下不停电作业应用，试点开展10千伏电缆不停电作业。试点开展带电作业机器人应用，拓展机器人应用场景。	市供电公司	各县(市)供电公司	2023年9月底
29		逐步实现市县核心区取消计划停电，拓展“零计划停电”示范区建设范围。	市供电公司	各县(市)供电公司	2023年9月底
★30	提升配电自动化水平	推进设备状态监测、运行方式调整、故障快速自愈等实用化应用，加快推进“三遥”功能建设改造，提高终端在线可用水平，在预安排检修、故障处置、方式调整等过程中应用远方遥控操作，提升配电自动化覆盖率。	市供电公司	各县(市)供电公司	2023年9月底
★31		加快配网无人机规模化应用，完善线路台账采集校核、缺陷识别研究，拓展“精细化巡视+通道巡视”等多作业场景。	市供电公司	各县(市)供电公司	2023年9月底

序号	分类	工作目标任务	牵头单位	配合单位	完成时间
32	开展用户走访活动	加强客户经理队伍建设，组建专业服务团队，发挥统筹协调、组织策划作用。	市供电公司	各县（市）供电公司	持续推进
33		开展“电力进万企赋能促发展”走访活动，建立政企联动常态服务机制，通过一对一走访、现场办公、集中座谈、主题宣传日、送培上门等形式，宣介相关政策及服务举措，解答企业办电用电问题，提供综合能效诊断、新能源接入、用电安全指导等服务，建立良好互动关系。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年底
34	加强服务热线运营	强化95598供电服务热线运营，为用户提供7*24小时故障报修、查询咨询、业务申请等服务，严格按照时限及时高效响应用户诉求。	市供电公司	各县（市）供电公司	持续推进
35		依托“12345”热线设立供电服务分线，直接受理解决用户办电用电问题。加强用户诉求分析，优化用户标签体系，主动在迎峰度夏（冬）期间向用户推送关切的用电信息。	市供电公司	各县（市）供电公司	2023年9月底
36	加强组织领导	发挥各级“获得电力”工作专班机制作用，定期调度工作进展，协调解决实际问题。严格执行供电行业质量规范和评价体系，提升整体服务质量。	市经信局、市供电公司	市发改委，市公安局、市自然资源规划局、市城管局、市交通运输局、市市场监管局，市林业局、市数据资源局	持续推进
37		建立完善工作协调机制，修订本地区“获得电力”提升行动方案和行政审批政策，加强对县（市、区）工作的业务指导和交流，推动各项工作有序开展，于5月20日前反馈提升行动方案。	市经信局、市供电公司	各县（市）电力主管部门、各县（市）供电公司	2023年5月底前
38	发挥评议效用	做好市对县“获得电力”指标季度分析评议，持续优化分析评议指标体系，督促推进工作落实。	市经信局、市供电公司	各县（市）电力主管部门、各县（市）供电公司	持续推进

序号	分类	工作目标任务	牵头单位	配合单位	完成时间
39		各县市区要对照任务清单，细化制定本地区任务清单，实行清单化、闭环式管理；认真分析“点对点”反馈的评议结果，及时提升短板弱项，并按月报送工作情况。	市经信局、市供电公司	各县（市、区）电力主管部门、各县（市）供电公司	持续推进
40	注重宣传推介	持续开展“获得电力”改革成效宣传工作，总结推广典型经验做法，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。	市经信局、市供电公司	各县（市）电力主管部门、各县（市）供电公司	持续推进
41		各县（市）要梳理总结本地区提升“获得电力”服务水平的创新举措、经验成果、典型案例等，以点带面，在本地区加快推广，并及时向市经信局报送高质量的宣传报道。	市经信局、市供电公司	各县（市）电力主管部门、各县（市）供电公司	持续推进

备注：标记★工作是根据《安徽省人民政府印发关于进一步提振市场信心促进经济平稳健康运行若干政策举措的通知》（皖政〔2023〕13号）和《安徽省人民政府办公厅关于印发优化营商环境对标提升举措（2023版）的通知》（皖政办秘〔2023〕11号）要求，制定的细化分解措施。