

常州市人民政府办公室文件

常政办发〔2021〕69号

市政府办公室关于印发常州市打造 全国一流用电营商环境标杆 专项行动计划的通知

各辖市、区人民政府，常州经开区管委会，市各有关部门和单位：

现将《常州市打造全国一流用电营商环境标杆专项行动计划》印发给你们，请认真组织实施。



（此件公开发布）

常州市打造全国一流用电营商环境标杆 专项行动计划

为深入贯彻党中央、国务院关于深化“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，根据国家发展改革委、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）、《江苏省优化营商环境条例》和《江苏省营造全国一流用电营商环境专项行动计划》（苏政传发〔2021〕45号）文件要求，进一步巩固提升常州“获得电力”服务水平，制定本行动计划。

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、四中全会精神，落实省委省政府、市委市政府工作要求，以打造全国一流用电营商环境标杆为引领，持续优化用电营商环境，进一步简化办电手续、压减办电时间、降低办电成本，提高供电可靠性、提升服务透明度，全面提升“获得电力”服务水平，切实担负起“争当表率、争做示范、走在前列”的重大使命，打造常州“获得电力”新高地，争创全国一流用电营商环境标杆。

二、工作目标

全面实现普通低压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”）服务以及用户办电“程序和时限公开、收费项目和标准公开、电网供电能力公开”（以下简称“三公开”）服务。在国家营商环境评价、省政府营商环境评价、江苏能源监管办供电企业优质服务情况监管评价等各类“获得电力”指标评价中持续争先进位。

（一）办电更省力、更便捷。2021年底前，将高、低压用户用电报装环节分别压减至3个、2个以内。供电营业窗口、线上渠道全面入驻地方政务大厅和政务平台，完成与地方不动产交易平台、工程项目审批平台对接，实现用户办电“一窗受理、一次过户、一链收资、一键审批”。用户线上办电率保持在99%以上。2023年底前，实现用户全面线上办电。

（二）办电更省时、更高效。2021年底前，供电公司 will 将低压居民、低压非居民、高压单电源、高压双电源用户办电各环节合计办理时间分别压减至3个、3个、12个、22个工作日以内；推动短距离电力接入免审批政策全面落地；低压居民、低压小微企业用户从申请到接电的全过程时间分别压降至3个、10个工作日以内。2022年底前，低压小微企业用户从申请到接电的全过程时间压降至8个工作日以内。

（三）办电更省钱、更经济。2021年底前，报装容量200千瓦及以下的低压小微企业用户实现电力接入“零投资”；各地区结合实际，提前完善与地块相关的电力管廊等供电配套基础设施建

设，降低用户接电成本。

（四）用电更可靠、更安全。2021年底前，城市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压降至1、2、5、11小时以内，城市核心区取消计划停电。2022年底前，城市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压降至0.8、2、4、8小时以内。

（五）信息更透明、更公开。2021年底前，实现用户办电服务流程、作业标准、承诺时限、收费项目、资费标准、电费电价、电网供电能力等信息应公开的尽公开；实现业务申请、信息流转、进度查询、服务评价线上全覆盖，进一步提升用户与电网友好互动水平。

三、工作原则

坚持标杆引领与统筹推进相结合。先进地区超前落实，率先达到全国一流“获得电力”水平；其它地区稳步落实各项任务，加快经验复制和成果推广，按期全面达到全国一流“获得电力”水平。

坚持全面落实与因地制宜相结合。以用户需求为导向，结合总体工作要求，科学合理制定目标落实举措，确保各项任务全面落实不遗漏；同时因地制宜，结合区域发展特点，打造用电营商环境“一地一品”特色示范。

坚持服务创新与问题治理相结合。聚焦环节、时间、成本、可靠性等关键要素，持续推陈出新打造创新示范和典型案例；同

时查找治理影响“获得电力”水平提升的基础性、根源性问题，夯实业务基础，持续提升服务水平。

坚持阶段目标与长效机制相结合。明确专项计划落实的阶段性目标，持续对标对表，推进工作任务落实；同时注重建立优化用电营商环境的长效机制，将阶段性举措落实为常态制度，实现全市“获得电力”水平持续提升。

四、重点任务

（一）进一步精简环节资料，办电更省力、更便捷

1. 精简办电环节。供电公司应最大限度精简合并用户办电环节。对低压用户，受理申请同步完成合同签订，取消供电方案和竣工验收环节，实行“受理签约”“施工接电”2个环节办电；对10（20）千伏非重要用户，现场勘查后直接答复供电方案，取消设计审查、中间检查环节，实行“业务受理”“方案答复”“竣工检验和装表接电”3个环节办电；对10（20）千伏重要用户和35千伏及以上用户，办电环节压减至5个以内（业务受理、方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验和装表接电）。（责任单位：常州供电公司）

2. 简化收资要求。供电公司应最大限度简化用户办电收资要求。对低压用户，受理签约阶段仅需提供用电人有效身份证明和用电地址物业权属证明（法律、法规另有规定的除外，下同）。对10（20）千伏及以上用户，业务受理阶段仅需提供用电人有效身份证明、用电地址物业权属证明、用电工程项目核准（备案）

文件；设计审查阶段（10（20）千伏重要用户和35千伏及以上用户）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；中间检查阶段（10（20）千伏重要用户和35千伏及以上用户）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；竣工检验阶段仅需提供工程竣工报告。对于前期已收资或通过线上方式共享调用的证照资料，无需用户提供纸质材料。（责任单位：常州供电公司）

3. 深化办电信息共享。供电公司和政府有关部门应运用信息化手段，打造政企协同办电信息共享平台，2021年底前实现用户办电“四个一”，即推进“一窗受理”，供电营业窗口、线上渠道全面入驻地方政府政务大厅和政务平台，拓展“我的常州APP”等线上办电渠道；推进“一次过户”，贯通电力业务系统与常州易家服务平台，实现房水电气联合过户信息自动触发过户流程，一次性办结电力过户业务；推进“一链收资”，各有关部门将用户办电所需各类证照资料全面集成至地方政务平台，通过电力业务系统或各类线上办电渠道可直接调取应用，无需用户提供，实现居民“刷脸办电”、企业“一证办电”；推进“一键审批”，政府行政审批主管部门将电力接入涉及的挖掘（占）路、绿化迁移等各类审批事项全部纳入线上审批范围，与供电公司开展线上业务联办，对于需要办理行政审批的项目，实现由供电公司在电力业务系统通过常州市工程建设项目审批管理系统（以下简称“工改系统”）发出行政审批需求并提交申请材料，工改系统反馈审批结果。（责

责任单位：市公安局、市政务办、市住建局、市自然资源和规划局、市市场监管局、市不动产登记交易中心、市大数据管理中心，常州供电公司）

4. 推广“互联网+”服务。持续优化“阳光业扩一站通”平台推广应用，10（20）千伏及以下全业务线上办理、“物流式”展示，推广“办电e助手”等线上服务产品，支持用户、客户经理、设计施工等人员在线实时交流，打造业扩线上服务“生态圈”。对0.4千伏及以下用户，开展客户经理预约上门服务，现场对接用户需求、收集办电资料，确定配套电网工程建设方案、物资需求清单和不停电作业方案，实现一次上门、一次送电。对10（20）千伏及以上用户，推行联合服务模式，由客户经理与发展、运检等专业人员组建“1+N”服务团队，提供从技术咨询到装表接电“一条龙”预约上门服务。（责任单位：常州供电公司）

5. 提供重点项目“三一”服务。建立省市重点项目“一对一”挂钩机制，由供电公司相关负责人挂牌全程督办；开辟重点项目接电工程建设、物资供应、验收送电绿色通道，提供“一揽子”接电服务；结合重点项目电能替代、综合能源、节能改造需求，量身定制专属方案，提供“一条龙”能效服务。组建由业扩全流程专业人员组成的管家服务团队，提供政策咨询、报装接电、用电分析、金融服务、能效提升等一站式服务。建设重点民生工程典范区，积极服务政府老城厢、大板房改造等重点民生工程，开展配电设施及计量装置改造提升专项行动，建设“获得电力民生工

程典范区”。（责任单位：常州供电公司）

（二）进一步压减办电时间，办电更省时、更高效

6. 超前对接电网规划。各有关部门和供电公司共同推进电网规划与城市规划深度融合，打造区域电网规划和国土空间规划“一张图”。贯通电力业务系统和政府项目审批平台，及时获取项目赋码和用电需求信息，以用电需求为导向深化配电网网格化单位制规划，适度超前建设配电网至待开发用电地块红线外，持续缩短用电项目接电距离，优先在省级重点园区打造“开门接电”示范区。（责任单位：市自然资源和规划局、市发改委，常州供电公司）

7. 优化电网接入方式。依托电网资源业务中台、网上电网的数据贯通，进一步优化电网接入方式。对0.4千伏及以下用户，接入容量标准提升至200千瓦。对10（20）千伏及以上用户，按照“安全、经济、合理”的原则，结合当地电网实际，优先采用既有公用线路供电方式，就近就便接入电网。（责任单位：常州供电公司）

8. 压减行政审批时间。对500米及以下短距离电力接入项目，梳理分析各地区免审批政策落地情况和存在问题，形成全市统一的备案免审批申请表单、备案材料模板和标准，实行备案免审批制，在线上行政审批系统推广应用，持续扩大线上免审批比例。对500米以上电力接入项目，利用线上行政审批系统并联审批、限时办结，提升业扩外线工程行政审批效率，缩短供电环节

与政府环节链接。鼓励和支持各辖市区进一步压减35千伏及以上电力接入审批时限。（责任单位：市住建局、市自然资源和规划局、市城管局，各辖市区和常州经开区行政审批职能部门）

9. 加快配套工程建设。供电公司应根据用户潜在需求，前移服务关口，提早指导用户合理确定用能方式、报装容量、供电设施选址布局，编制初步供电方案，待用户需求确定并手续齐全后，第一时间启动正式报装程序。持续优化业务流程，推行并联办理、限时办结，加快用户用电报装各环节业务办理速度和配套电网工程建设速度。2021年底前，对0.4千伏及以下用户，实行网格化经理全过程负责制，5个工作日内完成配套工程建设；涉及新立杆、新建分支箱或新建管沟的10个工作日内完工，其中低压小微企业8个工作日内完工。对10（20）千伏用户，实行“项目经理+客户经理”双经理负责制，在确定供电方案后30个工作日内完成配套工程建设。对35千伏及以上用户，供电公司和用户双向承诺各自工程完成时限，确保配套电网工程适度超前用户工程完工。（责任单位：常州供电公司）

（三）进一步降低办电成本，办电更省钱、更经济

10. 严格落实国家价费政策。供电公司应按照国家有关规定，规范用电报装收费行为，严格执行国家有关收费政策，杜绝以任何名义向用户收取不合理费用。强化国家电价政策宣传告知，因地制宜推进产业园区、5G、老旧小区等“转改直”，大力推进新上项目由电网直接供电，实现网上国网转供电费码违规转供

电线索100%核实移交，最大限度避免新增“转供电”。认真落实国家降电价政策，建立转供电加价行为的发现、查处和整治的闭环机制，解决转供电不合理加价问题，确保终端用户准确足额享受国家政策红利。提升市场化交易比例，积极推动具备市场化交易资格的用户进入市场，做好数据分析，构建数据分析模型，提供辅助决策。（责任单位：市发改委、市市场监管局，常州供电公司）

11. 科学延伸电网投资界面。2021年底前，实现低压居民和低压小微企业用户电力接入“零投资”，涉及防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战项目及省市重点项目优先延伸投资。各地区应提前完善项目用电所需的线路通道、电缆管沟廊道等市政配套基础设施建设方案，落实工程建设资金。探索建立政府、供电公司共担的电力用户接入工程费用支付机制，明确双方投资界面和操作方法，实现用户建筑区划红线外电力接入“零投资”；开展“政府、电网、用户”三方契约制服务，保障三方在业扩接入中的合法权益，共同推进高质量发展。（责任单位：各辖市区人民政府、常州经开区管委会，市发改委、市财政局，常州供电公司）

12. 推动工程标准化建设。对10（20）千伏及以下用户，提供受电工程典型设计图册和造价标准手册，推动受电工程建设标准化；推广临时用电租赁共享服务，试点开展正式用电租赁共享服务，降低一次性投资，进一步提升用户体验。对35千伏及以上

用户,提供受电工程造价咨询服务,引导用户科学选择设备类型。
(责任单位:常州供电公司)

13. 创新电费和账务服务。推广企业电费金融服务,深化用电积分推广应用,全面完成非居民用户预收电费积分返利功能上线。丰富电e贷、电e票等电费金融服务产品,为用户提供低成本、方便快捷的融资渠道。拓展“线上+线下”交费渠道,全面推广“网上国网”“电费网银”等线上交费方式,推进第三方代收工作,方便用户就近交费,为企业用户提供实时到账的交费服务。优化电子账单(发票)服务,通过“网上国网”“电费网银”等渠道,为用户提供电子账单(发票)打印、集团化用户合并开票服务,持续优化发票在线预约和发票寄送等服务产品。(责任单位:常州供电公司)

14. 深化“供电+能效”服务。推进岗位业务融合,强化业务支撑,指导用户合理选择基本电费计收方案、优化峰谷用电时段、调整用电功率因数,帮助降低用能成本。加强能效服务,推动“单一供电服务”向“多元用能服务”转变,在企业接电过程中,结合项目电能替代、综合能源、节能改造需求,量身定制专属方案,满足用户多元化用能需求。以服务常州率先碳达峰为目标,探索开展新型电力系统四个先行示范,在高铁新城打造能源互联网、“双碳”先行示范,在金坛打造新能源发展先行示范,在溧阳打造“电动中国”县域先行示范,多点打造乡村振兴先行示范。(责任单位:常州供电公司)

（四）进一步加强电网建设运行，用电更可靠、更安全

15. 持续提升供电可靠性。注重不停电作业队伍建设，在确保安全的前提下实现10（20）千伏及以下不停电作业全覆盖，用户电力接入外线工程基本实现不停电作业。加强薄弱地区配电网规划建设，深化配电网自动化应用，严格管控计划停电，避免重复和频繁停电，确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。对35千伏及以上用户，计划停电次数每年不超过1次；对10（20）千伏用户，每年不超过2次；对其他用户，每年不超过3次。城市核心区取消计划停电，2021年底前建设新北核心区不停电示范区，取消对外停电的预安排检修工作。全面推广“网格化”主动抢修，充分发挥供电服务指挥平台作用，优化调动抢修服务资源，实现“一张工单、一支队伍、一次解决”，让用户快速复电。通过短信、手机APP、微信等渠道，主动向用户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间等信息。（责任单位：常州供电公司）

16. 强化用电安全服务。加大电力法规、用电安全常识、事故警示的宣传力度，增强公众安全用电**法治意识**。加强重要地区、重要时段、重要节假日电力供应保障，做好迎峰度夏、度冬保电工作。定期开展安全用电周期性检查和专项排查，及时通知用户整改安全隐患，向电力主管部门报备；协助用户制定完善反事故预案，加强设备状态监测、隐患诊断预防、故障溯源评估，做到检查、告知、备案、服务“四到位”。（责任单位：常州供电公司）

（五）进一步加强信息公开，服务更透明、更阳光

17. 推进信息公开透明。拓展信息公开范围，供电公司要全面梳理用电报装服务流程、办理环节及时限、申请资料、收费项目与标准、电网可开放容量等信息公开事项，及时准确向监管部门报送有关信息。畅通信息公开渠道，完善供电营业厅信息公开设施，畅通“网上国网”手机APP、95598供电服务热线、95598网站等信息公开渠道，为电力用户获取服务信息提供便利。各级行政审批主管部门应通过政府网站等公开渠道向社会公布电力接入行政审批的相关政策、制度、流程和时限。市发改委应至少提前1个月在政府网站等公开渠道向社会公布涉及终端用户用电价格调整的政策文件。（责任单位：市发改委、各级行政审批职能部门，常州供电公司）

18. 实现电网供电能力信息公开。供电公司定期梳理配电网接入能力情况，按规定及时准确对配电网可开放容量、报装受限等情况进行公开，切实保障用户知情权；强化95598工单分析研判，精准定位配电网薄弱环节，及时将其纳入配电网建设改造计划。（责任单位：常州供电公司）

19. 主动接受社会监督。支持用户从服务态度、服务时限、服务质量等多个维度对供电服务进行评价，定期分析、发布评价报告，推动报装接电服务水平提升。建立用户受电工程“好差评”体系，由用户对设计、供货、施工单位进行评价并按规定对外公开，推动工程建设规范高效。加强用户反馈响应，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，认真

解决好用户反映的问题。（责任单位：常州供电公司）

20. 营造良好营商环境氛围。收集挖掘典型评价案例，深入挖掘提炼常州市优化营商环境典型案例和工作成效，提前收集典型评价案例，全面反映优化营商环境成果，及时报送上级有关部门。复制推广典型案例经验，进一步推动业务流程的实质性优化。开展“常乐电”品牌宣传，针对典型案例和工作成效，策划专题系列报道，择机争取在高端媒体刊发。策划短视频、微电影专题宣传专栏，展示常州市历年来持续优化用电营商环境，助力常州小微企业成长为“隐形冠军”的故事，发挥最大宣传质效。（责任单位：常州供电公司）

五、保障措施

（一）加强组织领导。要加强对优化用电营商环境工作重要性的认识，建立由发改部门牵头、相关部门协同推进的工作机制，定期召开工作例会，统筹协调方案实施过程存在的困难和问题，确保工作高效开展。

（二）加强工作落实。各相关部门和单位要对照工作方案梳理工作流程，制定实施细则，加强内部协同，制定细化落实方案和里程碑计划，层层压实责任到人到岗，牵头部门要统筹协调，配合部门要加强支撑，推动各项举措落地见效。

（三）加强跟踪管控。各相关部门和单位要做好业扩全过程管控和跟踪监督，重点检查相关工作的执行情况，常态开展跟踪评价。要加强用户回访和现场检查，定期评估各项举措落实成效。

(四)加强经验总结。各相关部门和单位要定期对压缩时长、压降成本、压减环节、提升便利度等方面的改革举措进行总结，注意过程性案例、政策文件的归集整理，加强向先进标杆的学习借鉴，提炼打造典型经验和典型案例，不断提升常州整体“获得电力”服务水平。

(五)加强宣传推广。各相关部门和单位要定期开展优化用电营商环境工作宣传，充分利用门户网站、报刊电视、网络媒体等渠道，广泛宣传行动计划相关举措及成效，便于用户及时了解常州市“获得电力”工作，共同营造优化用电营商环境良好氛围。

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，常州军分区。

常州市人民政府办公室

2021年8月25日印发
