

QHFS-2021-0002

青海省发展和改革委员会
青海省能源局
国家能源局西北监管局
青海省工业和信息化厅
青海省公安厅
青海省自然资源厅
青海省住房和城乡建设厅
青海省交通运输厅
青海省政务服务监督管理局

文件

青发改能源〔2021〕101号

关于全面提升我省“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的实施意见

各市州人民政府、各有关单位：

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，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)精神,现就我省优化用电营商环境制定如下实施意见,请认真抓好贯彻落实。

一、总体要求

(一)全面推广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。

(二)围绕用电报装时间、环节、成本、供电可靠性及电力接入行政审批等方面,加强协调、落实责任,切实提高电力接入效率,扎实提升“获得电力”服务水平。

(三)建立“获得电力”服务水平协同工作机制,强化责任意识,主动认领任务,政府和企业协同联动、相互配合、信息共享,共同推动各项目标任务落地落实。

二、工作目标

(一)2020年底前,将低压、10千伏及以下高压电力接入工程审批时间分别压减至5个、10个工作日以内;将供电企业办理用电报装业务各环节合计时间在现行规定基础上压缩40%以上。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20个、15个工作日以内。

(二)2020年底前,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。在全省范围实现用电报装业务线上办理。

(三) 2021 年底前, 实现城市地区用电报装容量 160 千瓦及以下、农村地区 100 千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”; 2022 年底前, 实现全省范围内低压居民用户和 160 千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。

(四) 2022 年底前, 将西宁市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间同比压缩 8% 以上, 力争压减至 2.73 个、3.48 个、9.32 个、11 个小时以内; 将海东市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间同比压缩 8% 以上, 力争压减至 5.21 个、9.8 个、11.57 个、22.57 个小时以内; 将海西州、黄南州、海南州、海北州、果洛州、玉树州城镇、农村地区用户年均停电时间同比压缩 8% 以上, 海西州等 6 个自治州整体城镇、农村地区用户年均停电时间力争压减至 16.87 个、29.93 个小时以内。

三、主要任务

(一) 压减用电报装业务办理时间

电网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。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。鼓励创新服务方式, 拓展服务渠道, 在现行规定时限基础上进一步压减办电时间。

(责任单位: 国网青海省电力公司; 完成时限: 2021 年 5 月 30 日)

1. 一证受理, 容缺后补。对于申请资料暂不齐全的客户, 电网企业要按照“一证受理”要求办理, 正式受理用电申请启动后续流程, 现场勘查时收取办电资料。用户向电网企业提交申请后,

电网企业 1 个工作日内完成申请受理。（责任单位：国网青海省电力公司；完成时限：2021 年 5 月 30 日）

2. 办电环节时限压减 40%。未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户的合计办理时间分别压减至 6 个、22 个、32 个工作日以内。将居民用户、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分别压减至 5 个、25 个工作日以内。（责任单位：国网青海省电力公司；完成时限：2020 年 12 月 31 日）

（二）提高客户办电便利度

电网企业要坚持优化用电报装线上服务功能，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。

1. 优化线上用电报装服务。依托省一体化政务服务平台、“青松办”手机 APP，通过数据接口深度对接，与电网企业实时信息共享，实现办电事项“一网通办、一事通办”。（责任单位：省政务服务监管局、国网青海省电力公司，完成时限：2021 年 12 月 31 日）

2. 大力推行线上办电渠道。电网企业应提供“网上国网”手机 APP、95598 网站、营业厅等线上、线下办电渠道。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。（责任单位：国网青海省电力公司；时限要求：持续巩固优化）

3. 压减用电报装环节。进一步压减用电报装环节，取消普通用户设计审查、中间检查环节。将居民、实行“三零”服务的低

压非居民用户用电报装环节压减为业务受理、装表接电 2 个环节。将未实行“三零”服务的低压非居民用户的用电报装压减为业务受理、外部工程建设、装表接电 3 个环节。（责任单位：国网青海省电力公司；时限要求：持续巩固优化）

4. 精简办电申请资料。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）。用电增容等业务，已有客户资料或资质证件尚在有效期内，则无需客户再次提供。鼓励和支持有条件的地区进一步压减用电报装环节和申请资料。

除法律法规另有规定外，电网企业不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得增加申请资料，不得强制用户签订申请用电承诺书。鼓励和支持有条件的地区进一步压减用电报装环节和申请资料。（责任单位：国网青海省电力公司；时限要求：持续巩固优化）

（三）简化电力接入工程审批事项

省能源主管部门牵头，推行审批服务标准化，按照国家相关要求，梳理办理事项，进一步压减电力工程接入审批时间，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。2020 年底前，将低压、10 千伏及以下高压电力接入工程审批时间分别压减至 5 个、10 个工作日以内。对于

新立（迁移）电杆不超过 5 级、开挖非城市主干道人行横道 100 米以内的项目，由电网企业先行开展，同步向相关部门备案。进一步简化 160 千瓦及以下低压工商业等电网配套工程建设手续，鼓励和支持有条件的地区大幅度压缩 35 千伏及以上电力接入工程的审批时间。

1. 受理施工申请。可研阶段，由电网企业或小微企业同步向各相关部门申请办理审批手续，分别将相关材料送至自然资源、交通运输、路政、绿化、公安等相关部门同步办理审批手续。（责任单位：省自然资源厅、省交通运输厅、省公安厅，各市州人民政府；时限要求：长期）

2. 办理规划许可。地方政府做好沿线设施和利益相关方的协调工作，自然资源部门收到申报材料后，会同相关行业主管部门出具规划许可。（责任单位：省自然资源厅、各市州人民政府；时限要求：长期）

3. 办理掘路计划。路政部门收到掘路计划申报材料后 5 个工作日内批准掘路计划（授予掘路编号）。（责任单位：省交通运输厅、各市州人民政府；时限要求：长期）

4. 办理绿化许可。绿化部门收到申报材料后出具临时借用绿地行政许可。绿化迁移采取“先搬迁再缴费”的模式，养护单位清点苗木及出具搬迁预算（由绿化部门敲章确认）或由绿化部门出具缴费书，养护部门先行实施绿化搬迁。项目单位在绿化搬迁完成前缴费（缴费不再作为审批前置条件），绿化部门做好监督协调工作。（责任单位：各市州人民政府；时限要求：长期）

5. 办理影响交通安全的占道施工许可。交警部门收到申报材料后，完成施工初审、现场踏勘和交通组织方案确认工作，并出具占路意见书。（责任单位：省公安厅、各州市人民政府；时限要求：长期）

6. 办理市管城市道路挖掘路许可。对于 10 千伏及以下高压电力接入工程，道路管理部门收到申请材料后组织项目单位和道路养护单位进行现场踏勘，并出具路面修复缴费单，5 个工作日内完成许可前期工作。道路管理部门收到掘路编号和规划许可文件后会同交警部门 5 个工作日内出具掘路许可。（责任单位：各州市人民政府；时限要求：长期）

7. 办理交叉跨越许可。在电力线路需跨越或下穿高速公路、地下管网时，各产权所有方收到申请材料后完成交叉跨越初审、现场勘查和安全保障方案制定，出具交叉跨越意见书，安排具体施工事宜。（责任单位：省交通运输厅、各州市人民政府；时限要求：长期）

（四）加快办电信息共享平台建设

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，加强与供电企业用电报装信息管理系统横向联通，提供数据互认共享服务，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。2021 年底前，完成政企协同办电信息共享平台建设工作。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，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。

1. 证照共享。利用省政务数据共享交换平台，实现供电企业在线获取居民用户身份证件、不动产登记等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”；在线获取企业用户营业执照、项目批准文件、环保手续、采矿许可证、安全许可证等用电报装信息，实现企业用户“一证办电”。（责任单位：省发展改革委、省公安厅、省住房城乡建设厅、省市场监管局、省生态环境厅、省自然资源厅、省应急管理厅、省政府信息与政务公开办、国网青海省电力公司；完成时限：2021 年 12 月 31 日）

2. 审批平台建设。依托《青海省投资项目在线审批监管平台》，开展供电企业电网工程行政审批事项，实行在线全过程并联审批，实现部门间审批数据共享，确保审批各阶段、各环节无缝对接。（责任单位：省发展改革委、省能源局、省水利厅、省文物局、省自然资源厅、省住房城乡建设厅、省生态环境厅、省林草局；完成时限：2021 年 12 月 31 日）

（五）降低用户办电成本

1. 优化接入电网方式。电网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 160 千瓦及以下实行“三零”服务的用户采取低压方式接入电网。对于未纳入电网规划区域偶发性用电、接入容量超出可开放范围的小微企业用电报装项目，建立“白名单”备案机制，客户申请用电后，电网企业开展配套电网改造工程建设，待完成建设后及时开展业扩报装工作。对于高压用户，

按照安全、经济和实用的原则确定供电方案，加强技术指导和咨询服务，引导客户优先采用典型设计和标准设备，提高设备的通用性、互换性，压减工程造价、降低后续运维成本。鼓励和支持有条件的地区进一步提高低压接入容量上限标准。鼓励推广临时用电的租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足用户临时用电需求。（责任单位：国网青海省电力公司；时限要求：长期）

2. 延伸电网投资界面。电网企业要逐步将电网投资界面延伸至居民用户和低压小微企业用户红线（含计量装置），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。逐步实现城镇规划建设用地范围内，投资界面要延伸至用户建筑区划红线，除法律法规和相关政策另有规定外，不得由用户承担建筑区划红线外发生的任何费用。从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设，由供电企业承担的部分，纳入企业经营成本；按规定由政府承担的部分，应及时拨款委托供电企业建设，或者由政府直接投资建设。有条件的地区可进一步扩大“零投资”服务用户范围，已实行“三零”服务的地区不得缩小“零投资”服务用户范围。（责任单位：国网青海省电力公司；时限要求：长期）

3. 规范用电报装收费。电网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，不得以任何名义直接或通过关联企业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要确保做到办电

“零投资”。(责任单位:国网青海省电力公司;时限要求:长期)

(六) 提升供电能力和供电可靠性

电网企业要进一步强化计划检修管理,加强不停电作业能力建设,提高用户供电可靠性,为市场主体提供更好用电保障。

1. 加强配电网和农网规划建设。电网企业要加大投资力度,科学制定配电网和农网建设投资方案,推动项目及时落地,持续提升供电能力。各级能源主管部门要牵头加强配电网和农网发展规划的统筹协调,推动纳入城乡发展规划统筹考虑,并建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。(责任单位:省能源局、各市州人民政府,国网青海省电力公司;时限要求:长期)

2. 减少停电时间和停电次数。加强不停电作业能力,统筹考虑不停电作业需求和远景发展,按照“目标导向、示范引领、全面覆盖、能带不停”原则,差异化推进省内各地区配网不停电作业工作。强化计划检修管理,科学合理制定停电计划。加强设备巡视和运行维护管理,提高电网故障抢修效率,减少故障停电时间和次数。建立健全相关工作机制,加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度,减少因违规施工导致的停电时间和次数。将停电计划、故障停电、抢修进度和送点安排等信息通过即时通讯软件(微信等)、短信、移动客户端等渠道主动推送告知用户。(责任单位:国网青海省电力公司、省工业和信息化厅、国家能源局西北监管局、省能源局、各市州人民政府;时限要求:长期)

(七) 加大信息公开力度

1. 提高用电报装信息公开透明度。电网企业要规范用电报装

服务，制定用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请资料等服务标准和收费项目目录清单，及时作优化调整并向社会公开。电网企业要及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。2020 年底前，供电企业要完成服务标准和收费项目目录清单制定工作，并在移动客户端、营业场所等渠道予以公开。电网企业要将 12398 能源监管热线和 95598 等供电服务热线同步公布到位，保障用户知情权。价格主管部门制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件时，提前一个月向社会公布，提高电费透明度。（责任单位：国家能源局西北监管局、省工业和信息化厅、省发展改革委、国网青海省电力公司；时限要求：长期）

2. 加强政务平台信息公开应用。各地电力接入工程审批相关部门要按照《优化营商环境条例》要求，通过政府网站、及一体化在线政务服务平台，向社会公布电力接入工程审批相关政策文件。各级审批事项主管部门通过外网等方式主动公布审批环节、审批时限等项目，并将电力接入工程审批事项提交至省政务服务监督管理局，在政务平台统一公布。（责任单位：各级电力接入工程审批相关部门、省政务服务监管局、国网青海省电力公司；完成时限：2021 年 5 月 30 日）

四、工作要求

（一）加强政策解读和宣传引导。电网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。建立用电报装政策宣传常态

化机制，各有关方面要综合运用电视、网络、报刊等新闻媒体以及供电企业客户端、营业厅等途径和方式，加强对优化用电营商环境措施和成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

（二）健全工作机制。各单位要提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的重要意义，进一步增强工作责任感和使命感，切实加强组织领导，明确目标任务，各级能源主管部门要牵头建立健全“获得电力”工作协调机制、建立工作进展报送制度、制定优化用电营商环境重点任务台账，推动各项工作有序开展。电网企业要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体实施方案并抓好落实。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，对照 1479 号文，对现有用电报装制度进行立改废清理，全面规范有关制度。

（三）加强投诉监管。电网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，要健全低电压和频繁停电等 12398 热线共性问题整治长效机制，剖析找准问题原因，细化制定整治计划制定具体实施方案并抓好落实，到 2022 年底，低电压和频繁停电等 12398 热线共性问题年度投诉数量明显下降。国家能源局西北监管局将密切关注 12398 能源监管热线投诉举报情况和意见建议，对企业和群众反映集中的问题，特别是接入受限、违规加价收费、“三指定”等突出问题要依法依规严肃查处。

（四）做好总结推广。各级能源主管部门要组织地方政府有关部门、供电企业及时梳理总结“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，在本地区加快推广的同时，充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，推动全省办电和用电服务水平整体提升。

本实施意见自印发之日起执行，有效期 5 年。《关于印发优化电力接入营商环境工作方案的通知》（青发改营商〔2019〕496 号）同时废止。

青海省发展和改革委员会



青海省能源局



国家能源局西北监管局



青海省工业和信息化厅



青海省公安厅



青海省自然资源厅



青海省住房和城乡建设厅



青海省交通运输厅



青海省政务服务监督管理局

2021年2月22日



信息公开选项：主动公开

青海省发展和改革委员会办公室

2021年2月22日印发