

开阳县人民政府办公室

开阳县人民政府办公室关于 印发《开阳全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境实施方案》的通知

县供电局、县各有关部门：

《开阳全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境实施方案》已经县政府研究同意，现印发给你们，请认真遵照执行。



开阳全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境实施方案

为深入贯彻国家、省委省政府关于深化“放管服”改革优化营商环境的工作部署，全面落实《优化营商环境条例》、《国务院关于支持贵州在新时代西部大开发上闯新路的意见》（国发〔2022〕2号），全面承接国家发展改革委、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）、《贵州省优化营商环境条例》，进一步明确工作目标、充实工作举措，助力贵阳市高质量协调发展，全面提升“获得电力”服务水平，用电营商环境不断向全国第一方阵迈进，做优做强“贵人服务·黔电无忧·贵阳爽快电”服务品牌，进一步优化开阳县营商环境，持续提升各项工作服务水平，结合开阳县实际，特制定本方案。

一、总体要求

（一）工作思路

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实习近平总书记关于打造市场化、法治化、国际化营商环境的重要指示，聚焦服务创新引领，全面承接国家发展改革委、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）要求，以《贵州省优化营商环境条例》、《贵州电网有限责任公司全面提升“获得电

力”服务水平持续优化用电营商环境三年行动实施方案》、《贵州电网公司 2022 年用电营商环境“创新领先”专项行动方案》为指引，精准施策，打通“堵点”，补上“断点”，进一步做深做细做实“三零”和“三省”服务，深化“惠明捷优”举措，加强政企协同，进一步提高办电便利度，加快构建现代供电服务体系，全面提升“获得电力”服务水平，践行新发展理念，构建新发展格局，服务国家发展大局，打造安全智能高效电网，强化机制监管保障，持续优化市场化、法治化、国际化的用电营商环境。

（二）工作目标

持续推进低压居民和低压小微企业客户用电报装“零上门、零审批、零投资”（以下简称“三零”）服务、高压客户用电报装“省力、省时、省钱”（以下简称“三省”）服务，“获得电力”水平保持在全省前 20 名。

1. 进一步提升办电效率。将低压居民、实行“三零”服务的低压非居民客户从报装申请到装表接电的全过程办电时间分别压减至 3 个、15 个工作日以内；重点管控高压用户业务办理时限，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 22 个、30 个工作日以内，探索预送电制度，加快业务办理速度。

2. 进一步提升便利度。持续落实低压（220/380 伏）办电“用电申请”“现场勘查及装表接电”2 个环节；高压（10/20 千伏）办电“用电申请”“供电方案答复”“竣工检验及装表接电”3

个环节；全面实现用电报装业务线上办理，深化电子证照、电子合同和电子签章的应用。全面推广线上智慧营业厅功能优化，实现前中后台高效协同业务支撑，为客户提供可靠、便捷、高效、智慧的新型供电服务，进一步“解放用户”。

3. 进一步提升供电可靠性。2022年，开阳县的城镇、农村地区用户年均停电时间压减至5个、11个小时以内，2023年城镇、农村地区用户年均停电时间同比2022年压缩8%以上，2024年城镇、农村地区用户年均停电时间同比2023年压缩8%以上。

4. 进一步提升信息共享水平。2022年底前全面落实完成贵阳市政务服务平台与贵阳供电局互联网服务平台的横向联通，实现平台数据共享对接，共享客户资料信息，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”。深化推进水电气联动窗口，客户“一次都不跑”机制，推动政企联动，实现数据共享和业务协同。

5. 对标学习广州“四办”，推广贵阳“惠明捷优”服务举措。按照广州“主动办、线上办、联席办、一次办”经验，加强数据共享，提前获取办电信息，全面推行“零证办电”“电子签章”，推动政企协同工作机制，推进水电气、房产+电表一窗通办，为用户提供更加实惠、透明、便捷、优化的服务举措。

二、工作措施

（一）优化服务流程，进一步提升办电效率

1. 电力接入报装流程提前。推进供电企业用电报装信息平台

和贵阳市工程建设项目审批管理系统互联互通互动，将电力接入需求信息在施工许可证核发后即时推送至供电企业，供电企业立即安排用电接入准备。（责任单位：县住建局、县供电局）

2. 推行电力接入工程行政审批改革。设立代办窗口，贯彻优化“供电企业全程代办、相关部门并联审批、工程项目限时办结”的审批改革，提高办理效率。（责任单位：县住建局、县自然资源局、县工信局、县综合执法局、县公安局，县商促局、县供电局、县政务中心）

（二）丰富服务渠道，提升办电透明化

3. 拓宽办电渠道。全面入驻县政务服务大厅的基础上，供电企业工作人员进驻不动产登记中心，且水、电、气、广电、通讯等业务一窗办理，同步办理过户，实现无感过户。（责任单位：县政务中心、县工信局、县自然资源局、县供电局）

4. 依托开阳县政务服务平台，在“政务服务网”等政府渠道设立用电专区、用水专区、用气专区、广电专区、通讯专区，提供业务办理、查缴、停电、停水、停气、停讯查询等服务，发布电、水、气、讯报装服务流程、时限要求、收费标准及有关政策等信息，实现多渠道办理水、电、气、讯。（责任单位：县政务中心、县住建局、县工信局、县供电局）

5. 推动政务数据共享，从政务平台获取营业执照、身份证件、不动产登记、土地、规划等证照数据，推广电子证照、电子合同、电子签章等功能应用，全面实现低压居民客户“零证受理”，企

业客户“一证办电”。推动实现工程项目信息共享，提前获取用电需求、提前开展配套电网工程规划建设。（责任单位：县政务中心、县市场监管局、县工信局、县供电局）

6. 主动公开办水、电、气、讯信息。政府官方网站和企业官网主动公开改革政策文件和有效举措，全县各营业网点、供电网上营业厅、手机 APP 和 95598 服务热线等平台，及时公布服务承诺、办事指南等信息。（责任单位：县政府办、县发改局、县工信局、县住建局、县政务中心、县供电局）

（三）加强协同规划，建设坚强电网

7. 加强电缆管沟建设。在市政道路新建、改建、扩建时，同步新建、改建、扩建电缆管沟，并提供给供电企业、供水企业、通讯企业、供气企业使用和管理；住房和城乡建设部门应当统筹管理道路工程和地下管线工程，合理安排地下管线建设工期。（责任单位：县自然资源局、县住建局、经开区、县供电局、县水务局）

（四）加强综合管控，提高供电可靠性

8. 加强配电网和农网规划建设，同步将纳入城市规划。县发改局、县工信局、县自然资源局要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，加快实现城乡电力服务均等化，全面满足社会生产和生活用电需求。供电企业加大投资力度，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。开展自愈型、智能型配网示范工程建设，打造高可靠性示范区。（责任单位：县发改局、县工信局、县自然资源局、县供电局）

9. 加强外力破坏电力设施管理。住房和城乡建设、公安、应急管理等部门要加大对违章作业、野蛮施工、违规接电等行为的查处力度，减少因违规施工、接电等导致的停电时间和次数。（责任单位：县住建局、县公安局、县应急局、县供电局、县综合执法局）

10. 强化综合停电管理，大力开展不停电作业。进一步推广“不停电”作业技术，持续开展中压发电车应用，实现10千伏架空线路业扩项目接火不停电，按上一年度减少停电时间和次数同比不少于10%。（责任单位：县供电局、县工信局）

（五）构建现代供电服务体系，推进线上智慧营业厅

11. 构建有贵阳特色的现代供电服务体系。坚持以“人民为中心”的发展思想，大力“解放用户”。县供电局要着力打造以高端客户经理为代表的敏捷前台，以相关职能部门人员组成的高效中台，以技术支撑和局领导班子管理支撑的坚强后台。利用“用电慧管家”APP实现前台、中台、后台互评价机制，致力于增加高品质产品和服务供给。（责任单位：县供电局）

（六）对标“获得电力”指标样板，进一步提升示范效应

12. 加强对标对表学习交流。对标市内外指标评价排名前列区县，学习借鉴其先进理念和最佳实践，加强与毕节大方、安顺

普定等区县交流学习，同时，主动跨行业对标学习，与县政府部门、供水供气企业等互相交流借鉴、通过跨行业、跨思维、跨视角推动改革工作创新发展，助推“获得电力”指标提升。（责任单位：县供电局）

（七）加强政企联动，进一步推动政府提升审批效率和数据共享水平

13. 压减电力接入工程审批时间。充分应用县政府支持行政许可政策文件，加快电力外线工程报建速度。持续推进电力外线接入工程并联审批、告知承诺的行政审批改革，提高办理效率。（责任单位：县供电局）

14. 建立政企常态化联动机制。加强与县政府部门的沟通协调，实现跨部门、跨层级数据共享和业务协同，建立常态化联动机制。完善政务服务平台“用电专区”服务，2022年底前用电申请、更名过户、改类、销户业务办理实现全程网办；依托工程建设审批管理系统与南方电网营销系统互联互通，推动实现工程项目信息共享，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。（责任单位：县供电局）

（八）提高信息公开透明度，加强政策及服务品牌宣传

15. 提高用电报装信息公开透明度。各渠道及时公布办电流程、办理时限、办理环节、申请资料等及有关政策信息，保证办电信息公开透明。完善受电工程相关典型设计案例、验收标准、影响投运负面清单等信息公开，为客户办电提供一次性告知服务。

制定服务标准，并在客户端、营业厅等场所公开，主动展示本地区配电网接入能力和容量受限情况，为客户提供报装接入点负荷情况。（责任单位：县供电局）

16. 进一步推进信息公开“三及时”。推进计划停电信息提前三个工作日告知，故障停电告知及时、“三零”“三省”公示和执行及时。通过“南网在线”、微信公众号、短信等渠道及时将停电信息推送至客户，同时利用“黔电小哥”“智能语音机器人”等智能工具，主动向用户推送计划及突发停电、电费电价、“三零”“三省”服务内容、相关政策、增值服务等各类信息，并同步完善客户联系信息，提升信息传递及时性及有效性。在线上及线下营业厅公示服务热线与“三零”“三省”办理适用范围、办电流程、所需资料、办理时限，并按承诺严格落实，切实保障群众的知情权和监督权。（责任单位：县供电局）

17. 提高电费透明度。严格执行国家电价政策，通过政府官方网站和供电企业官网主动公开获得电力改革政策文件和有效举措，并通过供电营业厅、95598 供电服务热线、互联网客户服务平台等多种渠道，做好电价政策的宣传、告知和解释工作。（责任单位：县供电局）

（九）服务国家能源战略目标，建设能源服务生态圈，助力西部发展

18. 服务国家能源战略。落实国家能源低碳转型战略，全力助力保障贵阳电网新能源消纳，实现新能源“应并尽并、能并快

并”。聚焦工业、建筑、交通领域，挖掘节能潜力，积极推广“新电气化”电能替代。积极拓展电动汽车、轨道交通、电磁厨房、电制茶等电能替代示范项目，服务“碳达峰碳中和”目标。（责任部门：县发改局、县工信局、县供电局）

19. 全面支持我县充电桩制造产业发展，电力企业应为充电基础设施报装及增容开绿色通道，保证其无障碍接入，引导企业开发安全可靠、节能环保、经济高效的充电桩产品，充电服务费实行市场调节价，试点实行分时充电和分时优惠，支持符合条件的充电基础设施企业通过发行企业债券等方式扩大融资。推动大数据与充电桩制造深度融合，加快5G技术、大数据、人工智能等信息技术在充电桩制造领域的深度应用。（责任部门：县发改局、县工信局、县供电局）

20. 推进生产生活低碳化。推动能源清洁低碳安全高效利用，引导非化石能源消费和分布式能源发展，推进屋顶分布式光伏发电。落实国发2号文要求，加强清洁能源开发利用，积极支持开阳全县屋顶分布式光伏试点项目快速接入电网，保障农村分布式新能源接入和消纳。（责任部门：县发改局、县供电局）

21. 制定针对降低5G基站用电成本的支持性政策文件。快速执行、切实降低5G基站电费，加强5G用电报装沟通协调机制，加快5G通信网络建设，助推5G产业发展。（责任部门：县发改局、县供电局、县工信局）

三、组织保障

（一）强化工作机制。成立开阳县优化营商环境“获得电力”工作领导小组，由分管副县长任组长，领导小组办公室设在县供电局，定期召开会议，切实解决重点难点问题，推进落实各项工作。加强上下联动、横向协同，推动各项任务有序开展。各部门在工作中取得的阶段性成效、存在的突出问题及时上报专项工作组。

（二）压实各级责任。县供电局承担本区域获得电力指标提升的主体责任，应成立相应的组织机构，进一步明确任务分工和时间节点，制定具体实施方案并抓好落实。各乡（镇、街道）将“获得电力”指标相关工作纳入属地政府营商环境工作，定期进行督促落实。

（三）强化激励考核。坚持问题导向、目标导向、结果导向，以关键指标和关键任务为抓手，细化工作措施，完善评价考核以及激励机制。

（四）做好总结提升。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，以点带面，加快推广。充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，加快推动全县“获得电力”服务水平整体提升。

(共印 20 份)