

山东省发展和改革委员会
山东省能源局
山东省公安厅
山东省自然资源厅
山东省住房和城乡建设厅
山东省交通运输厅
山东省大数据局
国家能源局山东监管办公室

文件

鲁发改能源〔2021〕360号

关于印发《山东省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境三年行动计划（2020—2022年）》的通知

各市简化获得电力专项行动牵头单位、发展改革委（能源局）、公安局（直属公安局）、自然资源主管部门、绿化主管部门、道路主管部门、大数据局、行政审批服务局（中心），国网山东省电力公司，各增量配电企业：

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，认真落实省委、省政府“一次办好”改革要求，按照《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）有关要求，结合工作实际，我们制定了《山东省全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境三年行动计划（2020—2022年）》，现印发给你们，请按照执行，并就推动文件落实，将有关事项通知如下：

一是细化目标任务。各市能源（电力）主管部门要严格按照《山东省全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账》要求，制定本市三年行动方案和任务台账，并于2021年5月30日前报送省能源局。各市三年行动方案和任务台账要落实到县（市、区），并明确责任分工和时间节点。

二是落实主体责任。国网山东省电力公司、各增量配电企业要制定本企业实施方案，切实落实主体责任。实施方案请于2021年5月15日前报送山东能源监管办。各供电企业要主动对接省能源局和山东能源监管办，及时报送工作中存在的突出问题。

三是做好信息报送。各市能源（电力）主管部门要及时总结工作进展情况，梳理“获得电力”任务指标完成情况和“三零”“三省”服务效益情况。每年6月底前向省能源局报送本年度上半年情况，次年1月5日前向省能源局报送上一年度全年情况。

联系方式：省能源局 张勇，0531-68627620，胡玉哲，0531-68627765，邮箱：snyjdlc@shandong.cn；山东能源监管办

李文东，0531-67800575，邮箱：liwd@nea.gov.cn。



山东省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年行动计划

(2020-2022年)

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，落实《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）等文件要求，全面提升我省“获得电力”服务水平，打造高效率办电、高品质服务、高质量供电的用电营商环境“山东样板”，现结合我省实际制定本行动计划。

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，深入贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，认真落实省委、省政府“一次办好”改革要求，遵循“典型引领、创新发展，分类实施、逐步推广，政企协同、合力推进”的原则，坚持对标对表，增强责任意识，强化组织实施，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性，推动我省“获得电力”服务水平再上新台阶，持续改善用电营商环境。

二、总体目标

2022年底前，在全省范围内实现低压居民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，“获得电力”整体服务水平迈上新台阶，济南和青岛“获得电力”指标达到国内领先水平，其他地级市“获得电力”

指标达到国内同类城市先进水平。

办电更省时。2020 年底前，居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户电网环节办理时长分别不超过 3 个、7 个工作日；对无工程的低压用户，实行“当日申请，次日接电”；10 千伏单电源、双电源用户电网环节办理时长分别不超过 11 个、18 个工作日；35 千伏及以上单电源、双电源用户电网环节办理时长分别不超过 22 个、32 个工作日（详见附件 1）。2021 年 6 月底前，符合条件的“三零”服务的企业低压电力工程接入免行政审批。

办电更省心。2020 年底前，全省高、低压用户办电环节压减至 4 个、2 个以内，济南、青岛城市规划区内压减至 3 个、2 个。持续拓展用电报装线上办理功能，深化办电政务信息共享，2021 年 6 月底前，全省用电报装实现电子证照、电子合同和电子签章推广应用。

办电更省钱。2020 年底前，省级及以上园区和纳入省级新旧动能转换项目库的 10 千伏企业用户、济南和青岛城市规划区内的 10 千伏企业用户，供电企业投资界面延伸至用户规划红线（电源接入点原则上设置在用户规划红线处，可视现场建设条件适当调整）；2021 年 6 月底前，全省范围 160 千瓦及以下小微企业用电报装实行“三零”服务；鼓励各市借鉴国内先进改革经验对市区 1250 千伏安及以下的高压用户，出台投资建设到用户红线的财政补贴政策。

用电更可靠。2022 年底前，将济南、青岛的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至 0.9 个、1.8 个、

3个、7个小时以内，或年均同比压缩8%以上；其他地市的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1.8个、4个、7个、10个小时以内，或年均同比压缩8%以上。

三、重点任务

（一）进一步提升办电效率

1. 压减用电报装业务办理时间。各供电企业（含增量配电企业，下同）要加强内部管控，优化业务流程，加快业务办理速度和配套电网接入工程建设，实现用电报装业务各环节限时办理。优化配套电网项目管理流程，下放管理权限，实行配套电网接入工程“项目经理+客户经理”双经理负责制，实现网格化全过程跟进。完善物资供应模式，依托智慧物资供应链系统，开展智能配送服务，提升物资供应质效。加强内部流程的监测、预警、督办，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。

2. 压减电力接入工程审批时间。各市能源（电力）主管部门要会同有关部门（单位），推进电力接入工程审批服务标准化，进一步优化电力工程审批流程，压减审批时限，扩大告知承诺备案制适用范围。2021年6月底前，报装容量不大于160千瓦、管线长度不大于150米、符合条件的“三零”服务的企业低压电力接入工程（无相关利害关系人）免于办理行政许可，涉及挖掘、占用城市快速路、主干道以及公路、公路用地或使公路改线的仍按原程序审批，涉及城市其他道路挖掘、占用城市绿地、树木审批的（不含城市古树名木），实行告知承诺制办理或提前3天向道路、绿化等管理部门备案。供电企业须在工程竣工后3个月内

将相关施工信息和资料推送至相关行政审批部门。鼓励和支持各地大幅压减 35 千伏及以上电力接入工程的审批时限。

3. 优化告知承诺备案方式。2021 年 6 月底前，符合承诺备案制条件的高压电力接入工程，建设单位向电力工程行政审批部门提交《施工方案》《交通疏解方案》等材料后，通过政务服务网站填写并在线获取备案证明，在施工地点张贴后即可开工，在工程竣工后及时按标准恢复道路和绿化，并在 3 个月内将相关施工信息和竣工测量结果推送行政审批部门。

（二）进一步提高办电便利度

1. 压减用电报装环节和申请资料。各供电企业要严格执行我省办电资料精简要求，按照省政府规定审核用户申请资料和派单，杜绝额外加收资料问题。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）。除法律法规另有规定外，供电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，不得强制用户签订申请用电承诺书等。

2. 持续优化用电报装线上服务。各供电企业要不断完善互联网渠道业务应用场景，加快推进电子签章等功能应用，推行低压用户供用电合同电子化，逐步推进高压供用电合同线上签约。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。2021 年底前，全省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。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。

3. 推动办电持续融入政务服务。各级能源（电力）主管部门会同有关部门，按照国家有关规定，依托政务服务平台，加强营业执照、身份证、不动产登记证等电子证照推广应用。推进办电审批服务信息系统建设，推动政务服务平台系统与供电企业营销业务系统数据共享，畅通数据互认共享服务渠道，确保全省“网上办、零证办、一链办”常态化应用。2021年3月底前，实现省、市工程建设项目审批平台与供电企业信息系统数据共享，供电企业及时获取项目赋码和用电需求信息，超前收集报装资料，提前开展配套电网工程规划建设，提高办电效率。推行工程建设项目“水电气暖”联办服务模式，由企业向相关市政公用基础设施单位“多家申报”改为向政务服务中心“一家申报”，项目现场实施受理、核查、验收“一站式”联合办理，提供“一对一”精准服务。

4. 推行园区快捷接电模式。2021年6月底前，在省级及以上园区推行电力设施与园区建设同步规划，园区提供基础通道（管廊、管沟），供电企业超前开展电力配套设施建设，在重点园区推广企业“入驻即送电”电力接入服务。

（三）进一步降低办电成本

1. 优化接入电网方式。各供电企业要逐步提高低压接入容量上限标准，2021年6月底前，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。对于高压用户电力接入，按照安全、经济和实用的原则确定电源接入点，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。

2. 延伸电网投资界面。在我省现有投资界面延伸举措的基础上，积极拓展小微企业报装“零投资”实施范围。2021年6月底前，全省范围内160千瓦及以下小微企业用电报装，供电企业投资至电能表，实现用户“零投资”。鼓励各市对市区1250千伏安及以下的高压用户，出台投资建设到用户红线的财政补贴政策。

3. 规范用电报装收费。各供电企业要严格落实国家清理规范城镇供电行业收费政策要求，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。为满足用户个性需求提供的延伸服务收费，应明确服务项目和内容，制定合理收费标准并实行明码标价，保障用户的知情权和选择权。

4. 创新临时用电租赁共享服务模式。鼓励供电企业发挥电网资源优势，根据各类用户市场需求，试点搭建用户受电工程租赁平台，提供受电工程“预装式”租赁服务，通过以租代购方式提供电力设施租赁服务，降低办电一次性投资，减轻企业资金周转压力。

（四）持续提升供电能力和供电可靠性

1. 加强配电网和农网规划建设。各供电企业要加强城乡薄弱地区配电网规划建设，重点消除设备过载、短时低电压、重复故障等问题，实现供电质量稳步提升。加强项目实施管理，严控设备质量、施工质量，推动项目及时落地，全面提升配电网装备水平，持续提升供电能力。各级能源（电力）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。有序推进山东电网目标网架建设，将输、配电网和农网发展规划纳入国土空间规划，提前预控变电站和配电房建设用地、线路走廊等资源，进一步优化电网项目前期办理流程。

2. 减少停电时间和停电次数。各供电企业要进一步提高供电可靠性管理水平，开展预算式停电管理，统筹各类停电需求，科学合理制定停电计划，强化检修计划刚性执行，实行先算后停、能转必转、能带不停、一停多用，确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。推广发电和带电作业技术，推进配网施工检修向不停电或少停电作业模式转变。各市能源（电力）主管部门要牵头建立健全相关机制，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因不合理施工导致的停电时间和次数。

3. 提高故障抢修效率。各供电企业要全面推广“网格化”主动抢修，优化抢修服务资源配置，提高故障抢修效率。加强设备巡视和运行维护管理，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，及时获取停电范围及影响用户，并通

过通讯软件（微信等）、短信、移动用户端等渠道，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。

（五）进一步加大信息公开力度

1. 提高用电报装信息公开透明度。各供电企业要全面梳理用电报装服务流程、办理时限、办理环节、申请资料、收费项目与标准、配电网接入能力及容量受限情况等公开事项，及时更新信息公开目录并严格执行，切实保障用户知情权和自主选择权。拓展营业厅、移动用户端、网站、政务服务平台等信息公开渠道，推进信息公开电子化、渠道多样化。将 12398 能源监管热线和 95598 供电服务热线同步、同对象公布到位，主动接受社会监督。

2. 规范政务服务信息公开。各市电力接入工程审批相关部门要按照《山东省优化营商环境条例》及我省电力接入工程有关要求，通过政府网站、一体化在线政务服务平台，向社会公布电力接入工程行政审批相关政策文件；省发展改革委制定或调整涉及终端电力用户用电价格的政策文件时，至少提前一个月向社会公布，提高电费透明度。各供电企业严格执行国家和我省电价政策，并通过供电营业厅、网站、移动用户端等多种渠道，做好电价政策的宣传和解释工作。

3. 加强政策解读和宣传引导。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。建立用电报装政策宣介常态化机制，各有关方面要综合运用电视、网络、报刊、户外广告、供电营业厅、移动用户端等途径和方式，加强对优化用电营商环境

境措施、成效的宣传解读，为全面提升“获得电力”服务水平营造良好舆论氛围。

四、进度安排

（一）启动部署阶段（2020年12月-2021年5月）

及时转发发改能源规〔2020〕1479号文件。各市能源（电力）主管部门会同属地供电企业进一步梳理完善各地优化用电营商问题清单，建立重点任务台账，制定实施方案，抓好整改落实。

（二）组织落实阶段（2021年6月-2022年9月）

1. 建立健全联动机制。省能源局牵头政府有关部门加强指导督促、做好“放管服”服务，供电企业落实主体责任抓好落实。各单位各司其职、紧密配合，共同推进我省提升“获得电力”服务水平目标任务完成。各地市电力主管部门积极推动协调属地有关部门，全力推动“获得电力”服务水平不断提升。

2. 形成工作合力。政府有关部门加强指导督促、做好“放管服”服务，省能源局将不定期组织召开协调会，研究解决工作推动中的问题及下一步工作计划，重大问题及时上报国家能源局和省政府。各供电企业要落实主体责任，以做好“三零”“三省”为目标，认真对照《行动计划》加强工作落实，合力推进我省提升“获得电力”服务水平目标任务按时完成。

3. 建立通报机制。及时总结并对工作进展缓慢、落实不到位的地市进行通报，确保各项任务不折不扣按时保质完成。每年度形成总结报告，报送国家能源局。

（三）评估深化阶段（2022年10月-2022年12月）

全面深入评估总结三年行动情况，总结经验做法和成效，进一步完善各项举措，深化我省提升“获得电力”服务水平的长效机制。

五、保障措施

（一）健全工作机制。各单位要提高政治站位，充分认清提升“获得电力”服务水平的重要意义，切实加强组织领导，明确目标任务，建立健全工作机制，推动各项工作有序开展。省能源局会同省简化获得电力专项行动联席会议成员单位，负责我省“获得电力”工作的统筹协调、整体推进和督导落实。各市简化获得电力牵头单位要积极履行牵头职责，建立健全“获得电力”工作协调机制，做到上下联动、横向协同，有效形成工作合力。建立工作进展情况报送制度，各单位工作中取得的阶段性成效、存在问题要及时报告省能源局。

（二）明确责任分工。各供电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，要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体行动计划并抓好落实，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。各市能源（电力）主管部门要牵头推动优化用电营商环境工作纳入当地政府优化营商环境工作内容，研究制定当地优化用电营商环境政策措施和重点任务台账，及时协调解决用户办电和用电过程中遇到的困难和问题。

（三）强化监督检查。省能源局通过检查、抽查、约谈等方式，对各地市优化用电营商环境工作开展监督检查，并将结果予以通报。山东能源监管办履行监管职责，持续加强配电网和农网

规划建设监管，及时发现问题、督促整改到位，推动工作落实，对企业和群众集中反映的突出问题，依法依规严肃查处。各供电企业要主动接受监督，配合做好各类监管检查工作，完善企业内部评价考核以及激励机制，将优化用电营商环境纳入各地市供电企业业绩考核，压实工作责任，杜绝“三指定”、违规收费、投资界面落实不到位等突出问题。

（四）做好总结提升。各市能源（电力）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，以点带面，在本地区加快推广。省能源局会同山东能源监管办根据各地工作进展情况，进一步总结行之有效的、可复制、可推广的好经验好做法，在全省范围内全面推广，并上报国家能源局，充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，加快推动全省办电和用电服务水平整体提升。

- 附件：1. 2020年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标
2. 山东省全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账

附件 1

2020 年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	各环节办理时间						合计办理时间
	业务受理	供电方案答复	设计审查	中间检查	竣工检验	装表接电	
未实行“三零”服务的低压非居民用户	1	1	--	--	--	1	3
10 千伏单电源用户	1	5	--	--	3	2	11
10 千伏双电源用户	1	7	3	2	3	2	18
35 千伏及以上单电源用户	1	10	3	2	3	3	22
35 千伏及以上双电源用户	1	20	3	2	3	3	32

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 10（6）KV 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，用电报装压减为受理签约、施工接电 2 个环节。

附件 2

山东省全面提升“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
1	工作目标	全省范围内实现低压居民和低压小微企业用户用电报装“三零”、高压用户用电报装“三省”服务。济南和青岛“获得电力”指标达到国内领先水平，其他地级市“获得电力”指标达到国内同类城市先进水平。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	2022 年底前
2		居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户电网环节办理时长分别不超过 3 个、7 个工作日。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业	已实现，持续巩固提升。
3		10 千伏单电源、双电源用户电网环节办理时长分别不超过 11 个、18 个工作日。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业	已实现，持续巩固提升。
4		35 千伏及以上单电源、双电源用户电网环节办理时长分别不超过 22 个、32 个工作日。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业	已实现，持续巩固提升。
5		全省范围内符合条件的“三零”服务的企业低压电力工程接入免行政审批。	各市能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	2021 年 6 月底
6		全省高、低压用户办电环节压减至 4 个、2 个以内，济南、青岛城市规划区内压减至 3 个、2 个。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
7		全省用电报装实现电子证照、电子合同和电子签章推广应用。	各供电企业	2021 年 6 月底前
8		省级及以上园区和纳入省级新旧动能转换项目库的 10 千伏企业用户、济南和青岛城市规划区内的 10 千伏企业用户，供电企业投资界面延伸至用户规划红线。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
9		全省范围 160 千瓦及以下小微企业用电报装实行“三零”服务。	各供电企业	2021 年 6 月底前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
10	工作目标	全省各地市借鉴国内先进改革经验对市区1250千伏安及以下的高压用户，出台投资建设到用户红线的财政补贴政策。	各市能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	持续推进
11		将济南、青岛的城、农网中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压缩至0.9个、1.8个、3个、7个小时以内，或年均同比压缩8%以上。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	2022年底前
12		其他地市的中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间压缩至1.8个、4个、7个、10个小时以内，或年均同比压缩8%以上。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	2022年底前
13	压缩办电时间	加强内部管控，优化业务流程，加快业务办理速度和配套电网接入工程建设，实现用电报装业务各环节限时办理。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
14		优化配套电网项目管理流程，下放管理权限，实行配套电网接入工程“项目经理+客户经理”双经理负责制，实现网格化全过程跟进。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
15		完善物资供应模式，依托智慧物资供应链系统，开展智能配送服务，提升物资供应质效。	各供电企业	持续推进
16		加强内部流程的监测、预警、督办，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	已实现，持续巩固提升。
17		推进电力接入工程审批服务标准化，进一步优化电力工程审批流程，压减审批时限，扩大告知承诺备案适用范围。	各市能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	已实现，持续巩固提升。
18		报装容量不大于160千瓦、管线路度不大于150米、实行“三零”服务的企业低压电力接入工程（无利害关系人）免于办理行政许可。	各市能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	2021年6月底前
19		涉及挖掘、占用城市快速路、主干道以及公路、公路用地或使公路改线的仍按原程序审批，涉及城市其他道路挖掘、占用城市绿地、树木砍伐审批的（不含城市古树名木），实行告知承诺制办理或提前3天向道路、绿化等管理部门备案。	各市能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	2021年6月底前
20		供电企业须在工程竣工后3个月内将相关施工信息和资料推送至相关行政审批部门。	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
21	压缩办电时间	有条件的地市大幅压减35千伏及以上电力接入工程的审批时限。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	持续推进
22		符合承诺备案制条件的高压电力接入工程，建设单位向电力工程行政审批部门提交《施工方案》、《交通疏解方案》等材料后，通过政务服务网站填写并在线获取备案证明，在施工地点张贴后即可开工，在工程竣工后及时按标准恢复道路和绿化，并在3个月内将相关施工信息和竣工测量结果推送行政审批部门。	各市能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	2021年6月底前
23	提高办电便利度	严格执行我省办电资料精简要求，按照省政府规定审核用户申请资料和派单，杜绝额外加收资料问题。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
24		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）。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
25		不得增设或变相设置用电报装业务办理环节、前置条件，不得强制用户签订申请用电承诺书等。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
26		不断完善互联网渠道业务应用场景，加快推进电子签章等功能应用，推行低压用户供用电合同电子化，逐步推进高压供用电合同线上签约。	各供电企业	2021年6月底前
27		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。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。
28		全省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。	各供电企业	2021年底前
29		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。	各供电企业	已实现，持续巩固提升。

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
30	提高办电便利度	推动政企协同办电信息共享平台建设。按照国家有关规定,依托政务服务信息平台,牵头加强电子证照推广应用。推进办电审批服务信息管理系统建设,推动省、市、县跨层级纵向联通。加强与供电企业用电报装信息系统的横向联通,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;供电企业在一线获取和验证营业执照、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”、企业用户“一证办电”。	省能源局牵头,各供电企业按职责分工负责	已实现,持续巩固提升。
31		依托政务服务平台,加强营业执照、身份证、不动产登记等电子证照推广应用。	各市能源(电力)主管部门、其他相关政府部门、各供电企业按职责分工负责	持续推进
32		推进办电审批服务信息系统建设,推动政务服务平台系统与供电企业营销业务系统数据共享,畅通数据互认共享服务渠道,确保全省“网上办、零证办、一链办”常态化应用。	各市能源(电力)主管部门、其他相关政府部门、各供电企业按职责分工负责	持续推进
33		实现省、市工程建设项目审批平台与供电企业信息系统集成,供电企业及实时获取项目赋码和用电需求信息,超前收集报装资料,提前开展配套电网工程规划建设,提高办电效率。	各市能源(电力)主管部门、其他相关政府部门、各供电企业按职责分工负责	2021年3月底前
34		推行工程建设项目“水电气暖”联办服务模式,由企业向相关市政公用基础设施单位“多家申报”改为向政务服务中心“一家申报”,项目现场实施受理、核查、验收“一站式”联合办理,提供“一对一”精准服务。	各市能源(电力)主管部门,其他相关政府部门按职责分工负责	持续推进
35		在省级及以上园区推行电力设施与园区建设同步规划,园区提供基础通道(管廊、管沟),供电企业超前开展电力配套设施建设,在重点园区推广企业“入驻即送电”电力接入服务。	各市能源(电力)主管部门、其他相关政府部门、各供电企业按职责分工负责	2021年6月底前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
36	降低办电成本	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。	各供电企业	2021年6月底前
37		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。	各供电企业	2021年6月底前
38		高压用户电力接入,按照安全、经济和实用的原则确定电源接入点,并结合当地电网承载能力,优先使用现有公用线路供电,就近就近接入电网。	各供电企业	已实现,持续巩固提升。
39		积极拓展小微企业报装“零投资”实施范围。	各供电企业	持续推进
40		全省范围内160千瓦及以下小微企业用电报装,供电企业投资至电能表,实现用户“零投资”。	各供电企业	2021年6月底前
41		鼓励各地市对市区1250千伏安及以下的高压用户,出台投资建设到用户红线的财政补贴政策。	各市能源(电力)主管部门,其他相关政府部门按职责分工负责	持续推进
42		严格落实国家清理规范城镇供电行业收费政策要求,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。	各供电企业	已实现,持续巩固提升。
43		满足用户个性需求提供的延伸服务收费,应明确服务项目和内容,制定合理收费标准并实行明码标价,保障用户的知情权和选择权。	各供电企业	已实现,持续巩固提升。
44		鼓励试点搭建用户受电工程租赁平台,提供受电工程“预装式”租赁服务,通过以租代购方式提供电力设施租赁服务,降低办电一次性投资,减轻企业资金周转压力。	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
45	提升供电能力和供电可靠性	加强城乡薄弱地区配电网规划建设，重点消除设备过载、短时低电压、重复故障等问题，实现供电质量稳步提升。	各市能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	持续推进
46		加强项目实施管理，严控设备质量、施工质量，推动项目及时落地，全面提升配电网装备水平，持续提升供电能力。	各供电企业	持续推进
47		各级能源（电力）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。	各级能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	持续推进
48		有序推进山东电网目标网架建设，将输、配电网和农网发展规划纳入国土空间规划，提前预控变电站和配电网建设用地、线路走廊等资源，进一步优化电网项目前期办理流程。	各级能源（电力）主管部门，其他相关政府部门按职责分工负责	持续推进
49		提高供电可靠性管理水平，开展预算式停电管理，统筹各类停电需求，科学合理制定停电计划，强化检修计划刚性执行，实行先算后停、能转必转、能带不停、一停多用，确保停电范围最小、停电时间最短、停电次数最少。	各供电企业	持续推进
50		推广发电和带电作业技术，推进配电网施工检修向不停电或少停电作业模式转变。	各供电企业	持续推进
51		建立健全相关机制，加大对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为的查处力度，减少因不合理施工导致的停电时间和次数。	各级能源（电力）主管部门、各供电企业按职责分工负责	2021年底前
52		推广“网格化”主动抢修，优化抢修服务资源配置，提高故障抢修效率。	各供电企业	持续推进
53		加强设备巡视和运行维护管理，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，及时获取停电范围及影响用户，并通过通讯软件（微信等）、短信、移动端用户推送故障停电、抢修进度和计划复电时间等信息。	各供电企业	2021年底前

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
54	加大信息公开力度	梳理用电报装服务流程、办理时限、办理环节、申请材料、收费项目与标准、配电网接入能力及容量受限情况等公开事项,及时更新信息公开目录并严格执行,切实保障用户知情权和自主选择权。	各供电企业	已实现,持续巩固提升。
55		拓展营业厅、移动用户端、网站、政务服务平台等信息公开渠道,推进信息公开电子化、渠道多样化。	各供电企业	持续推进
56		同步、同对象公布 12398 能源监管热线和 95598 供电服务热线,主动接受社会监督。	各供电企业	已实现,持续巩固提升。
57		通过政府网站、一体化在线政务服务平台,向社会公布电力接入工程行政审批相关政策文件。	各市能源(电力)主管部门、其他相关政府部门、各供电企业按职责分工负责	2021 年 6 月底前
58		制定或调整涉及终端电力用户用电价格的政策文件时,至少提前一个月向社会公布,提高电费透明度。	省发展改革委	已实现,持续巩固提升。
59		严格执行国家和我省电价政策,并通过供电营业厅、网站、移动用户端等多种渠道,做好电价政策的宣传和解释工作。	各供电企业	已实现,持续巩固提升。
60		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。	各供电企业	2021 年底前
61		建立用电报装政策宣介常态化机制,各有关方面要综合运用电视、网络、报刊、户外广告、供电营业厅、移动用户端等途径和方式,加强对优化用电营商环境措施、成效的宣传解读,为全面提升“获得电力”服务水平营造良好舆论氛围。	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
62		建立工作进展情况报送制度，各单位工作中取得的阶段性成效、存在问题要及时报告省能源局。	各市能源（电力）主管部门、其他相关政府部门、各供电企业按职责分工负责	2021年4月底前
63		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，要对标先进，聚焦薄弱环节和突出问题，制定具体行动计划并抓好落实，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。（即对照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）	各供电企业	2021年5月15日前
64		推动优化用电营商环境工作纳入当地政府优化营商环境工作内容，研究制定当地优化用电营商环境政策措施和重点任务台账。	各市能源（电力）主管部门	2021年5月底前
65	保障措施	牵头及时协调解决用户办电和用电过程中遇到的困难和问题。	各市能源（电力）主管部门	持续推进
66		通过检查、抽查、约谈等方式，对各地市优化用电营商环境工作开展监督检查，并将结果予以通报。	省能源局	持续推进
67		持续加强配电网和农网规划建设监管，及时发现問題、督促整改到位，推动工作落实，对企业和群众集中反映的突出问题，依法依规严肃查处。	山东能源监管办	持续推进
68		配合做好各类监管检查工作，完善企业内部评价考核以及激励机制，将优化用电营商环境纳入各地市供电企业业绩考核，压实工作责任，杜绝“三指定”、违规收费、投资界面落实不到位等突出问题。	各供电企业	持续推进
69		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，以点带面，在本地区加快推广。	各市能源（电力）主管部门	持续推进
70		总结行之有效的、可复制、可推广的好经验好做法，在全省范围内全面推广，并上报国家能源局，充分发挥典型示范带动作用，促进互学互鉴，加快推动全省办电和用电服务水平整体提升。	省能源局，山东能源监管办	持续推进

政府信息公开选项：主动公开

山东省发展和改革委员会办公室

2021年5月11日印发