

浙江省发展和改革委员会 浙江省能源局 文件

浙发改能源〔2021〕177号

省发展改革委 省能源局关于印发《浙江省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年行动计划（2021年-2023年）》的通知

各市发展改革委（能源局），省电力公司，各增量配电企业：

根据国家和省相关部署，现将《浙江省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年行动计划（2021年-2023年）》和重点任务台账印发给你们，请遵照执行。

浙江省发展和改革委员会

浙江省能源局
2021年5月18日

浙江省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年行动计划 (2021年-2023年)

为深入贯彻党中央、国务院和省委、省政府关于深化“放管服”和优化营商环境决策部署，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）和《国家能源局综合司关于全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知》（国能综通监管〔2021〕37号）等文件要求，现结合我省实际，制定本行动计划及重点任务台账。

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，充分发挥“三个地”优势，忠实践行“八八战略”，奋力打造“重要窗口”，对标“国际领先、国内领跑”目标，推广“三零”“三省”办电服务，营造“环节最少、办电最快、成本最低、服务最好”电力营商环境，持续提升“获得电力”水平，助推高质量发展和共同富裕示范区建设，切实提高企业和群众的满意度、幸福感。

二、工作目标

在2020年实现全省范围内居民用户和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”）服务基础上，2021年底实现全省高压用户用电报装“省力、省时、省钱”（以下简称“三省”）服务。2023年底，杭州、宁波等城市“获得电力”指标排名领跑全国，国家级新区达到全国领先水平，长三角一体化区域城市达到国内先进水平，其他地级城市达到国内同类城市先进水平，打造全国电力营商环境最优省。

——进一步提升办电效率。在2020年完成目标任务的基础上，2021年底前，实现大中型企业“三省”服务全覆盖，10（20）千伏及以下电力接入工程审批时间压减至7天内；高压单电源用户、高压双电源用户合计办理时间继续控制在30天、44天内。2022年、2023年底前，低压非居民用户全过程办电时间压减至12天和10天内。

——进一步提升办电便利度。2020年底，低压用户办电环节已压减至“业务受理”“装表接电”2个环节。持续优化浙江政务服务网、浙里办app线上办电功能，丰富服务渠道建设，打造网上办、掌上办、就近办服务体系，全省实现政务数据共享，2021年底办电业务线上可办率达到100%。

——进一步降低办电成本。2021年底前，全省低压小微企业用电报装“零投资”范围扩大到160千瓦。

——进一步提升用电可靠性。2022年底，杭州和宁波市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1、2、5、11个小时以内；其他设区市的市中心区、市区、城镇、农村

地区用户年均停电时间分别压减至**2、5、8、15**个小时以内。2023年底前，杭州和宁波的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至0.8、2、4.4、8个小时以内，或年均同比压缩8%以上；其他设区市的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1.6、5、8.4、13个小时以内，或年均同比压缩8%以上。

——进一步提升办电信息共享水平。推动政企联动，实现跨部门、跨层级数据共享和业务协同。深化结构化地址、城市规划、电子证照等政务数据互通应用，建立工程项目全流程审批信息共享机制。按照营商环境评价无感监测要求，推进营商环境综合集成应用平台与供电公司系统平台对接贯通，全面实现对各地获得电力相关指标的实时自动监测。

三、重点任务

（一）压减办电时间，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，创新技术手段和管理模式，加快业务办理和配套接入工程建设，实现用电报装业务各环节限时办理。鼓励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。深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。要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。各供电企业要加强与各

级发展改革、自然资源等部门衔接，在土地出让、招商引资、项目立项等环节，提前启动电网规划建设工作。

2. 压减电力接入工程审批时间。各级电力主管部门要会同有关单位，结合地区实际，依托浙江政务服务网投资项目在线审批监管平台 3.0，推进电力接入工程审批服务标准化，实行网上受理、资料共享、部门牵头、并联审批、限时办结。2021 年起，10（20）千伏项目审批时间压减至 7 天内，对于低压 200 米及以下电力接入工程，免于办理行政许可，实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式。2023 年，推动 10（20）千伏及以下项目电力接入工程实行告知承诺、审批改备案或取消审批。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。

（二）加快数字化改革，提升办电便利度

3. 推广线上智能服务。各供电企业要进一步梳理办电应用场景需求，落实落细办电数字化改革相关举措。持续优化用电报装线上服务功能，为用户提供用电报装、查询、缴费等“一网通办”服务。推行低压用户供用电合同电子化，推广高压用户预约上门服务，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。

4. 压减用电报装环节和申请资料。各供电企业要进一步压减现有用电报装环节。对普通高压客户，办电环节压减为“申请受理、供电方案答复、竣工检验、装表接电”4 个环节，有条件的压减为“申请受理、供电方案答复、竣工装表接电”3 个环节。对低

压客户，办电环节继续执行“申请受理、装表接电”2个环节。办电收资严格执行“四免”原则：凡没有法律法规依据的材料免提供；凡在办理其他涉电业务时已经提交且尚在有效期内的材料免提供；凡联办部门推送的材料免提供；凡与政府部门通过数据共享可获取的材料免提供，凭用电人有效身份证明实现“一证通办”。

5. 加快政企协同办电信息共享平台建设。各级电力主管部门会同有关部门，按照国家有关规定，结合数字浙江建设，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。2021年底前，各级电力主管部门要牵头完成政企协同办电信息共享平台建设工作。

（三）优化接入方式，降低办电成本

6. 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年全省用电设备容量在160千瓦及以下的用电客户原则上采取低压方式接入电网。对于10（20）千伏高压客户，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，遵循电网规划技术原则和电网安全要求，优先采用公用线路供电方式，就近就便接入电网。全面推广临时用电租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足客户临时用电需求。

7. 优化电网投资策略。在2020年实现电网投资界面延伸至居民用户红线（含计量装置）的基础上，进一步扩大投资范围，延伸至低压小微企业用户红线（含计量装置），实现办电“零投资”。鼓励和支持适当延伸高压用户电网投资界面，对涉及防范化解重

大风险、乡村振兴、污染防治等相关项目可优先延伸。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。

8. 规范用电报装收费。各供电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，严格按照价格主管部门批准的项目、标准计算业务费用，收费时应向客户提供相应的票据和依据，坚决杜绝向客户收取不合理费用。各供电企业要积极配合省发展改革委、省市场监管局整治转供电不合理加价问题。

（四）加大电网建设力度，提升供电可靠性水平。

9. 加强配电网和农网规划建设。各供电企业要加大投资力度，根据配电网网架结构、现状条件、薄弱环节，科学制定配电网和农网建设投资方案，确保电网发展与地方规划有效衔接，重点消除线路配变超重载、短时低电压等问题，促进城乡用电服务均等化。各级电力主管部门要牵头加强配电网和农网发展规划统筹协调，建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。

10. 提升电网运维保障能力。各供电企业要构建强简有序、标准统一的电网架构，深化配电网自动化应用，推行电网设备状态巡检，提高故障自愈和信息交互能力，抵御各类事故风险，保障电网运行更可靠。创新各类技术手段应用，开展配电网运行工况全景监测和故障智能研判，及时获取停电范围及影响客户，推广“网格化”主动抢修，实现“一张工单、一支队伍、一次解决”，

并将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件(微信)、短信、移动客户端等渠道主动推送告知到用户。

11. 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，负荷备用容量为最大发电负荷的2%-5%，事故备用容量为最大发电负荷的10%左右，不得以各种名义违规对企业实施拉闸断电。要强化计划检修管理，统筹各类停电需求，按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，科学合理制定停电计划，推广不停电作业技术，减少计划停电时间和次数。各地电力主管部门要牵头加大对违章作业、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。

(五) 拓展能效服务，提升用能满意度

12. 推广并拓展综合用能服务。各供电企业积极服务保障各类虚拟电厂、储能等先进技术应用，加快构建以新能源为主体的电力系统。结合浙江数字化改革，深入挖掘电力大数据价值，深化应用能效账单、用能咨询、电子发票、转供电电费码增值服务，创新推出“碳画像”、“能源碳码”等数字化产品，深化客户服务标签应用，动态设计应用场景和服务模型。

13. 保障并强化安全用电服务。各供电企业要结合传统宣传模式和新兴媒体平台，加大用电安全常识、事故警示、电力法规的宣传力度，增强公众安全用电法制意识，营造守法用电、安全用电的舆论氛围。按照“政府主导、用户主体、电网主动”的原则，全面开展嘉兴建党百年庆典、亚运场馆电气配套设施建设及隐患

排查，确保建党百年庆典、亚运保电万无一失。开展客户侧用电安全周期性检查和专项排查，指导制定反事故预案，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”，全面提升省内客户侧安全用电水平。

（六）打造现代供电服务体系，加大信息公开力度。

14. 打造现代服务体系。支持供电企业构建现代供电服务体系，快速响应客户需求。支持杭州参与世界银行全球营商环境评价，力争杭州、宁波“获得电力”指标达到国内领先水平，长三角一体化区域城市“获得电力”指标达到国内先进水平。复制推广示范单位创新经验，充分利用区位优势，对标国际通行规则，研究出台更加便利化的用电营商环境政策，确保“获得电力”指标整体全国领先。

15. 提高用电报装信息公开透明度。各供电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、申请材料等服务标准和收费项目目录清单并向社会公开；及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况；依托 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，保障用户知情权。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、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；省发展改革委制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件时，提前向社会公布，提高电费透明度。

16. 加强政策解读和宣传引导。各供电企业要通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”政策向用

户推送告知到位。建立用电报装政策宣介常态化机制，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。积极选送优化用电营商环境典型做法至国家能源局《能源工作 全面提升“获得电力”服务水平》专刊和省委改革办《领跑者》专刊，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

四、时间安排

总体按照研究部署、组织落实、评估深化三个阶段安排。

（一）启动部署阶段（2021年1月-2021年6月）

制定印发《浙江省全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境三年行动计划（2021年-2023年）》。地方电力运行主管部门组织供电企业进一步梳理问题清单，对现有不符合要求的用电报装制度立即进行改废清理，建立重点任务台账，制定实施方案，抓好工作落实。

（二）组织落实阶段。（2021年6月-2023年7月）

省发展改革委、省能源局和各地电力主管部门抓好统筹协调，供电企业落实主体责任，按照国家要求、行动计划和重点台账深入推进工作，确保达成电力营商环境优化各项目标。

（三）评估深化阶段。（2023年8月-2023年12月）

结合各地市经验做法，全面深入评估总结三年行动情况，健全长效机制，建成全国电力营商环境最优省。

五、工作要求

（一）健全工作机制。提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平对浙江打造“重要窗口”、建设共同富裕示范区重要意义。加强组织领导，组建浙江省提升“获得电力”服务水平工作协调小组，杭州、宁波等地也要同步组建相应协调机制。形成工作合力，供电企业与各级政府相关部门加强沟通联络，联动协同推动各项工作有序开展。

（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。各级电力主管部门积极推动优化用电营商环境工作纳入地方政府深化“最多跑一次”改革重点工作，牵头制定本地区优化用电营商环境重点任务台账，及时协调解决工作中存在的问题。

（三）强化监督检查。各级电力主管部门要加强监督检查，通过检查、抽查、约谈等方式，确保各项工作得到有效落实。各级供电企业要完善评价考核和激励机制，强化指标考核，压实工作责任。供电企业要按照要求做好报装信息定期报送等工作，省能源局将对落实情况进行督导通报。

（四）做好总结推广。省能源局将定期梳理全省提升“获得电力”服务水平取得的工作成效、存在问题和对策措施，及时总结各地相关改革创新举措，提炼形成可复制、可推广的经验做法在本地区加快推广应用。

- 附件：1. 2020 年、2021 年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标
2. 浙江省全面提升“获得电力”服务水平工作重点任务台账

附件 1

2020 年、2021 年供电企业办理用电报装业务的环节和时限目标

单位：天

用户类型	各环节办理时间						合计办理时 间	现行国家规 定时限	压减比例
	申请受理	供电方案答 复	设计审查	中间检查	竣工检验	装表接电			
高压单电源 用户	1	21	\	\	4	4	30	53	42%
高压双电源 用户	1	28	4	3	4	4	44	74	40%

注：1. 对于普通高压客户，用电报装为“申请受理、供电方案答复、竣工检验、装表接电”4个环节。

2. 对于重要用户和高风险用户，用电报装为“申请受理、供电方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验、装表接电”6个环节。

附件 2

浙江省全面提升“获得电力”服务水平工作重点任务台账

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
1	工作目标	低压、20kV 及以下高压电力接入工程审批时间分别压减至 5 个、10 个工作日内。居民用户全过程办电时间压减至 7 天内。低压客户办电环节继续执行“申请受理、装表接电”2 个环节。	各地电力主管部门	已完成 巩固推进
2		在 2020 年实现全省范围内居民用户和低压小微企业用电报装“三零”服务基础上，全面实现全省高压用户用电报装“三省”服务。	省发展改革委、省能源局牵头，各有关部门、单位等按职责分工负责	2021 年底前
3		全省“获得电力”整体服务水平迈上新台阶，打造国内营商环境先行示范、树立全国一流标杆。力争杭州、宁波等城市“获得电力”指标排名领跑全国，国家级新区达到全国领先水平，长三角一体化区域地市达到国内先进水平，其他地级城市达到国内同类城市先进水平。	省发展改革委、省能源局牵头，各有关部门、单位等按职责分工负责	2023 年底前
4		在 2020 年底已实现低压非居民用户全过程平均办电时间压减至 15 天内的基础上，大中型企业“三省”服务实现全覆盖，10（20）千伏及以下电力接入工程审批时间压减至 7 天内。	各地电力主管部门	2021 年底前
5		高压单电源用户、高压双电源用户的合计办理时间继续控制在 30 天、44 天内。	各供电企业	已完成 巩固推进
6		实行‘三零’服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压减至 20 个工作日内。	各供电企业	2021 年底前
7		低压非居民全过程办电时间压减至 12 天内。（实行‘三零’服务的低压非居民用户全过程办电时间进一步压减至 15 个工作日内）	各供电企业	2022 年底前
8		低压非居民全过程办电时间压减至 10 天内。	各供电企业	2023 年底前
9		持续优化浙江政府服务网、浙里办 app 线上办电功能，丰富服务渠道建设，打造网上办、掌上办、就近办服务体系，全省实现政务数据共享	各供电企业	持续开展
10		办电业务线上可办率达到 100%。	各供电企业	2021 年底前
11		全省低压小微企业用电报装“零投资”范围扩大到 160 千瓦。	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
12	提升办电效率	杭州和宁波的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1、2、5、11个小时以内；其他地级行政区的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至2、5、8、15个小时以内。	各供电企业	2022年底前
13		杭州和宁波的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至0.8、2、4.4、8个小时以内，或年均同比压缩8%以上；其他地级行政区的市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至1.6、5、8.4、13个小时以内，或年均同比压缩8%以上。	各供电企业	2023年底前
14		推动政企联动，实现跨部门、跨层级数据共享和业务协同。深化结构化地址、城市规划、电子证照等政务数据互通应用，建立工程项目全流程审批信息共享机制。按照营商环境评价无感监测要求，推进营商环境综合集成应用平台与供电公司系统平台对接贯通，全面实现对各地获得电力相关指标的实时自动监测。	各地电力主管部门、各供电企业按职责分工负责	持续推进
15		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，实现用电报装业务各环节限时办理。	各供电企业	已完成 巩固推进
16		鼓励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	持续推进
17		深化大数据应用，推广移动作业终端，优化电网资源配置，精准对接用户需求。构建现代智慧供应链，提高物料资源配置管理水平。	各供电企业	持续推进
18		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	已完成 巩固推进
19		加强与发展改革、自然资源等政府部门的沟通，建立常态化联动对接机制，在政府土地出让、招商引资、项目立项等环节主动收集有用电需求的潜在用电客户信息，提前启动电网规划、建设等工作。	各供电企业	持续推进
20		会同有关单位，结合地区实际，出台行政审批政策落地方案。	各地电力主管部门	2021年底前
21		全面推广浙江政务服务网投资项目在线审批监管平台3.0系统应用，推进电力接入工程审批服务标准化，实行网上受理、资料共享、部门牵头、并联审批、限时办结。	各地电力主管部门	持续推进
22	10（20）千伏项目审批时间压减至7天内，对于低压200米及以下电力接入工程，免于办理行政许可，实行告知承诺、审批改备案或取消审批等方式。	各地电力主管部门	2021年底前	

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
23		推动 10（20）千伏及以下项目电力接入工程实行告知承诺、审批改备案或取消审批。	各地电力主管部门	2023 年底前
24		鼓励和支持各地市大幅压减 35 千伏及以上电力接入工程的审批时限。	各地电力主管部门	持续推进
25		深化办电服务数字化转型，持续优化用电报装线上服务功能，推行低压用户供电合同电子化，推广高压用户客户经理预约上门服务，推广增值税专用发票，深化电子签章应用，为用户提供用电报装、查询、缴费等“一网通办”服务。	各供电企业	2021 年底前
26		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。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	2021 年底前
27	提升办电便利度	各供电企业要进一步压减现有用电报装环节。对普通高压客户，办电环节压减为“申请受理、供电方案答复、竣工检验、装表接电”4 个环节，有条件的压减为“申请受理、供电方案答复、竣工装表接电”3 个环节。	各供电企业	2021 年底前
28		办电收资严格执行“四免”原则：凡没有法律法规依据的材料免提供；凡在办理其他涉电业务时已经提交且尚在有效期内的材料免提供；凡联办部门推送的材料免提供；凡与政府部门通过数据共享可获取的材料免提供，凭用电人有效身份证明实现“一证通办”。	各供电企业	2021 年底前
29		按照国家有关规定，结合数字浙江建设，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。	各级电力主管部门	持续推进
30		建立常态化联动机制，深化政企信息互联互通，实时共享企业税务、工商登记、企业年报、行政处罚等信息，共同建设高效便捷、诚信有序的营商环境。	各级政府	持续推进
31		牵头完成政企协同办电信息共享平台建设。	各级电力主管部门	2021 年底前
32		逐步提高低压接入容量上限标准，全省用电设备容量在 160 千瓦及以下的用电客户原则上采取低压方式接入电网。	各供电企业	2021 年底前
33		对于 10（20）千伏高压客户，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，遵循电网规划技术原则和电网安全要求，优先采用公用线路供电方式，就近就便接入电网。	各供电企业	已完成 巩固推进

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
34	降低办电成本	全面推广临时用电租赁共享服务，通过供电设施以租代购等方式满足客户临时用电需求。	各供电企业	2021 年底前
35		在 2020 年实现电网投资界面延伸至居民用户红线（含计量装置）的基础上，进一步扩大投资范围，延伸至低压小微企业用户红线（含计量装置），实现办电“零投资”。	各供电企业	2021 年底前
36		对涉及防范化解重大风险、乡村振兴、污染防治等相关项目可优先延伸。	各供电企业	持续推进
37		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。	各供电企业	已完成 巩固推进
38		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，严格按照价格主管部门批准的项目、标准计算业务费用，收费时应向客户提供相应的票据和依据，坚决杜绝向客户收取不合理费用。	各供电企业	已完成 巩固推进
39		积极配合省发展改革委、省市场监管局整治转供电不合理加价问题。	各供电企业	持续推进
40	提升供电可靠水平	加大投资力度，根据配电网网架结构、现状条件、薄弱环节，科学制定配电网和农网建设投资方案，确保电网发展与地方规划有效衔接，重点消除线路配变超重载、短时低电压等问题，促进城乡用电服务均等化。	各供电企业	持续推进
41		牵头加强配电网和农网发展规划的统筹协调，建立规划实施情况定期评估及滚动调整机制。	各级电力主管部门	持续推进
42		构建强简有序、标准统一的电网架构，深化配电网自动化应用，推行电网设备状态巡检，提高故障自愈和信息交互能力，抵御各类事故风险，保障电网运行更可靠。	各供电企业	持续推进
43		创新各类技术手段应用，开展配电网运行工况全景监测和故障智能研判，及时获取停电范围及影响客户，推广“网格化”主动抢修，实现“一张工单、一支队伍、一次解决”，并将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息通过即时通讯软件（微信）、短信、移动客户端等渠道主动推送告知到用户。	各供电企业	2021 年底前
44		进一步提高供电可靠性，负荷备用容量为最大发电负荷的 2%-5%，事故备用容量为最大发电负荷的 10%左右，不得以各种名义违规对企业实施拉闸断电。	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		强化计划检修管理，统筹各类停电需求，按照“能转必转、能带不停、先算后停、一停多用”的原则，科学合理制定停电计划，推广不停电作业技术，减少计划停电时间和次数。	各供电企业	持续推进
46		牵头加大对违章作业、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。	各地电力主管部门	2021年底前
47	提升 用能 满意度	积极服务保障各类虚拟电厂、储能等先进技术应用，加快构建以新能源为主体的电力系统。	各供电企业	持续推进
48		结合浙江数字化改革，深入挖掘电力大数据价值，深化应用能效账单、用能咨询、电子发票、转供电电费码增值服务，创新推出“碳画像”、“能源碳码”等数字化产品，深化客户服务标签应用，动态设计应用场景和服务模型。	各供电企业	持续推进
49		结合传统宣传模式和新兴媒体平台，加大用电安全常识、事故警示、电力法规的宣传力度，增强公众安全用电法制意识，营造守法用电、安全用电的舆论氛围。	各供电企业	持续推进
50		按照“政府主导、用户主体、电网主动”的原则，全面开展嘉兴建党百年庆典、亚运场馆电气配套设施建设及隐患排查，确保建党百年庆典、亚运客户侧保电万无一失。开展客户侧用电安全周期性检查和专项排查，指导制定反事故预案，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”，全面提升省内客户侧安全用电水平。	各供电企业	持续推进
51				
52	加大 息开 公力 度	支持供电企业构建现代供电服务体系，快速响应客户需求。支持杭州参与世界银行全球营商环境评价，力争杭州、宁波“获得电力”指标达到国内领先水平，长三角一体化区域城市“获得电力”指标达到国内先进水平。	各地电力主管部门、各供电企业	持续推进
53		复制推广示范单位创新经验，充分利用区位优势，对标国际通行规则，推动政府研究出台更加便利化的用电营商环境政策，确保“获得电力”指标整体全国领先。	各地电力主管部门、各供电企业	持续推进
54		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、申请材料等服务标准和收费项目目录清单并向社会公开；及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。	各供电企业	已完成 巩固推进
55		依托 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，保障用户知情权。	各供电企业	已完成 巩固推进

序号	分类	工作目标任务	责任单位	完成时间
56		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、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；省发展改革委制定或调整涉及终端电力用户用电价格政策文件时，提前向社会公布，提高电费透明度。	省发展改革委牵头，各地电力、价格主管部门，各供电企业等按职责分工负责	已完成 巩固推进
57		通过微信等即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道将“三零”“三省”政策向用户推送告知到位。	各供电企业	2021年底前
58		建立用电报装政策宣介常态化机制，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，积极选送优化用电营商环境典型做法至国家能源局《能源工作全面提升“获得电力”服务水平》专刊和省委改革办《领跑者》专刊，为全面提升“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。	各地电力主管部门，各供电企业按职责分工负责	持续推进
59		提高政治站位，充分认识优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平对浙江打造“重要窗口”、建设共同富裕示范区重要意义。加强组织领导，组建浙江省提升“获得电力”服务水平工作协调小组，杭州、宁波等地也要同步组建相应协调机制。	省能源局牵头，各有关部门、单位等按职责分工负责	2021年5月底前
60		形成工作合力，供电企业与各级政府相关部门加强沟通联络，联动协同推动各项工作有序开展。	各地电力主管部门，各供电企业按职责分工负责	持续推进
61	强化组织实施	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，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。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
62		积极推动优化用电营商环境工作纳入地方政府深化“最多跑一次”改革重点工作，牵头制定本地区优化用电营商环境重点任务台账，及时协调解决工作中存在的问题。	各地电力主管部门	2021年5月底前
63		加强监督检查，通过检查、抽查、约谈等方式，确保各项工作得到有效落实。	各地电力主管部门	持续推进
64		要完善评价考核和激励机制，强化指标考核，压实工作责任。按照要求做好报装信息定期报送等工作。	各供电企业	持续推进
65		对落实情况进行督导通报。	省能源局	持续推进
66		定期梳理全省提升“获得电力”服务水平取得的工作成效、存在问题和对策措施，及时总结各地相关改革创新举措，提炼形成可复制、可推广的经验做法在本地区加快推广应用。	省能源局	持续推进

抄送：国家发展改革委、国家能源局、省公安厅、省自然资源厅（省海洋局）、省建设厅、省交通运输厅、省水利厅。

浙江省发展和改革委员会办公室

2021年5月19日印发

