

云南省能源局 文件 国家能源局云南监管办公室

云能源电力〔2021〕105号

云南省能源局 国家能源局云南监管办公室 关于印发云南提升“获得电力”服务水平 综合监管工作实施方案的通知

各州（市）发展改革委、工业和信息化局、能源局，云南电网有限责任公司、保山电力股份有限公司、云南农垦电力有限责任公司，各增量配电企业：

为深入贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，按照《2021年能源监管重点任务清单》（国能发监管〔2021〕5号）和《国家能源局综合司关于提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案的通知》（国能综通监管〔2021〕54号）要求，云南省能源局会同国家能

源局云南监管办公室制定了《云南提升“获得电力”服务水平综合监管工作实施方案》，现印发你们，请结合工作实际认真组织实施。

附件：云南提升“获得电力”服务水平综合监管工作实
施方案



国家能源局云南监管办公室

2021年5月24日

（联系人及电话：刘 林 0871-64885563；

张 昱 0871-63011542；

邮箱：kmdfdl@sina.com, jcynb@nea.gov.cn)

附件

云南提升“获得电力”服务水平 综合监管工作实施方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，按照《2021年能源监管重点任务清单》（国能发监管〔2021〕5号）和《国家能源局综合司关于提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案的通知》（国能综通监管〔2021〕54号）要求，现制定工作实施方案如下。

一、工作目标

全面落实《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，以下简称1479号文）、《云南省能源局 国家能源局云南监管办公室 云南省全面提升“获得电力”服务水平助力优化营商环境三年行动计划（2020-2022年）》（云能源电力〔2020〕232号）等文件要求，推动各项目标任务的落实；持续深化能源行业漠视侵害群众利益问题专项整治工作成效，集中整治群众反映强烈的价格收费违规行为、用户受电工程“三指定”行为、农村用电基础设施运行维护中存在的问题，持续提升人民群众办电、用电满意度和获得感，助力打造市场化法治化国际化一流营商环境，为

云南经济社会高质量发展提供坚强电力保障。

二、监管内容

（一）责任落实情况

各州、市能源（电力）主管部门是否履行“获得电力”牵头职责，包括“获得电力”工作协调机制的建立运行、任务台账的制定及推进情况等。各供电企业（省级、地方、增量配电网供电企业）是否履行责任主体职责，包括“获得电力”政策文件的贯彻、实施方案的制定及落实情况等。特别是云南“三区三州”、版纳农垦供电区域、文山广南县等边远地区“获得电力”落实情况等。

（二）办电优质服务情况

各州、市能源（电力）主管部门是否高度关注地方供电企业和增量配电企业的“获得电力”服务水平，是否督促指导、完善工作措施。各州、市能源（电力）主管部门压减接入工程审批时间相关政策出台和政策执行情况；实行行政审批申请“一窗受理”、并行办理，采用电子证照，建设政企协同办电信息共享平台建设情况。

供电企业是否对高压用户用电报装“三省”服务予以重点关注、重点提升。供电企业是否完成压减用电报装业务办理时间 2020 年目标，各环节限时办理以及用电报装时间信息是否真实；供电企业优化电网接入方式、延伸电网投资界面和用电报装情况，是否存在接电收费依据不足、收费不合理、违规收费、转由关联企业变相违规收费以及在相关协议

或合同中设置不合理条款的情况；是否存在业务办理“体外循环”、业务办理时间信息造假问题；是否实现用电报装业务线上办理；供电企业是否压减新建住宅小区供配电设施资产接收时限；是否落实应急整治计划中城镇老旧小区电力设施改造。

（三）用电稳定可靠的保障情况

各州、市能源（电力）主管部门是否高度关注农村用电基础设施运行维护中存在的问题，指导供电企业持续提升运行维护水平。是否组织协调有关部门和电网企业，积极主动对接地方经济社会发展和城乡规划，编制、调整本州、市配电网和农网规划，优化空间布局，推进改造升级，不断提升供电保障能力。是否建立对违章作业、野蛮施工、违规用电等行为查处的工作机制。

供电企业是否存在配电网和农网投资不足、建设滞后的问题；是否出现供电线路“频繁停电”、用户受电端“低电压”的情况；是否存在检修计划安排不合理、故障抢修不及时问题；是否存在农村用电基础设施运行维护不到位、不及时问题。供电企业是否按照逐年减少故障停电线路条数，逐年提升线路绝缘化程度要求实施。

（四）信息公开情况

各州、市能源（电力）主管部门是否牵头开展电力接入工程审批等相关政策文件公开工作。

供电企业是否将用电报装办理流程、服务标准、收费项

目目录清单公开；是否将本地区配电网接入能力、容量受限情况公布；是否开展“获得电力”相关政策咨询服务；是否及时、真实、全面公开相关供电信息，做到业务办理进展情况可网上网下实时公开查询。

（五）用户受电工程“三指定”情况

各州、市能源（电力）主管部门是否对市场主体反映强烈的用户受电工程“三指定”等问题进行深入治理，补齐服务短板和工作弱项。供电企业是否公平、无歧视开放用户受电工程市场；特别是供电企业是否存在直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，限制或者排斥其他单位的公平竞争，侵犯用户自由选择权。

（六）专项整治发现问题整改落实情况

对 2019 年能源行业漠视侵害群众利益问题专项整治发现问题的整改落实情况开展“回头看”，对照专项整治检查督导问题清单的问题，各供电企业和各州、市能源（电力）主管部门反馈治理情况及长效机制建立情况，是否存在漠视人民群众用电需求的情况。

三、工作安排

（一）各州、市能源（电力）主管部门、各企业自查自纠（5月下旬至6月底）

1.各州、市能源（电力）主管部门要以压减审批时限，建立审批服务标准化为导向，强化机制管理。一要梳理配套政策，优化审批流程、简化审批手续、提高并联审批效率；

二要增强州（市）、县（区）纵向联通，增强与企业用电报装信息管理系统横向联通，实现数据互认共享、政企协同办电；三要建立工程建设项目审批管理系统与供电企业电力服务平台对接，推动政企协同办电信息共享平台建设。

2.各供电企业要切实发挥落实责任主体作用，以用户需求为导向提升管理效能，强化内部管控。一要持续优化用电报装线上服务功能，创新电子化合同、预约上门服务，为用户提供“一网通办”服务；二要深化营配协同，压缩协同环节衔接耗时，全面采用用电报装全流程线上办理；三要科学、经济编制供电方案，按照“就近接入”原则优化电源路径，延伸电网投资界面；四要主动全面公开相关供电信息，提供便于用户查询业务办理进展的渠道；五要针对群众反映突出的“频繁停电”和“低电压”问题进行集中整治，补齐配网短板，加快推进农网改造升级，合理安排检修计划，切实改善供电质量；六要高度重视人民群众和市场主体向12398能源监管热线反映属实的问题诉求，及时、妥善处理，做好共性问题分析，举一反三，坚持追本溯源、从源治理。

3.各州、市能源（电力）主管部门、各供电企业严格对照监管内容，对本地区（附增量配电网自纠自查报告）、本企业2020年1月至2021年6月期间的“获得电力”服务水平提升等情况进行全面自查，对发现的问题及时纠治。各州、市能源（电力）主管部门、各供电企业形成自查自纠报告，于6月30日前报送云南省能源局。

自查自纠报告内容包括但不限于：自查基本情况、自查发现的问题、已采取的改进措施、“获得电力”工作主要经验做法及取得的成效、当前工作中存在的主要问题及下一步工作举措等。

（二）现场检查（7月至8月）。云南省能源局会同云南能源监管办对各州、市能源（电力）主管部门、各供电企业落实1479号文、提升“获得电力”服务水平等情况进行现场检查。在各州、市能源（电力）主管部门、各供电企业自纠自查报告基础上，结合日常监管、人民群众投诉举报处理以及上级机关交办等情况，联合开展“获得电力”服务水平提升等工作进行重点检查。现场检查完成后，将整理问题清单，通报检查结果并要求相关责任单位限期整改。

（三）督促整改（9月至12月）。各州、市能源（电力）主管部门、各供电企业结合现场检查整改要求按期整改，于12月15前报送整改情况。

四、工作要求

（一）提高思想认识，强化组织领导。提升“获得电力”服务水平是助力“十四五”建设，推动高质量发展的关键举措。各州、市能源（电力）主管部门和供电企业要切实提高政治站位，进一步加强组织领导，完善工作机制，各职能部门要形成工作合力，认真实施落实。同时要积极配合监管，安排专人对接。

（二）强化宣传引导，营造良好氛围。各州、市能源（电

力) 主管部门和供电企业要通过门户网站、营业厅、手机APP、新闻媒体、公众号等渠道向社会宣介提升“获得电力”优质服务水平的具体举措及工作进展,营造良好舆论氛围。

2021/06/09 17:38

duchaobo001@yn.csg.cn

抄送：云南省优化营商环境领导小组办公室。

云南省能源局办公室

2021/06/09 17:38
2021年5月26日印发

