

威海市发展和改革委员会
威海市公安局
威海市自然资源和规划局
威海市住房和城乡建设局
威海市行政审批服务局
威海市市场监督管理局
威海市大数据中心
国网威海供电公司

文件

威发改电力字〔2020〕1号

关于进一步优化提升威海市简化获得
电力专项行动的实施意见

各区市发改局（经发局）、公安分局、自然资源和规划局、住房城乡

建设局、行政审批服务局、市场监管局、大数据中心、供电公司(供电中心):

为贯彻落实《山东省人民政府关于持续深入优化营商环境的实施意见》(鲁政字〔2020〕67号)、《威海市提标提速提效推动营商环境攻坚突破实施方案》(威办发〔2020〕7号)等文件精神,全面落实市委市政府关于深化“一次办好”改革要求,以提升用户“获得电力”满意度为目标,优化服务体制机制、转变服务方式、完善服务手段、强化服务监督,推动我市“获得电力”服务再上新台阶,特制定本实施意见。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,认真落实各级“一次办好”改革工作部署,针对企业和群众办电中的堵点、痛点、难点,再聚焦、再完善、再突破,坚持对标国际先进、国内最优,迭代更新改革举措,严格执行优化电力营商环境工作要求,坚持以用户为中心,积极构建“便利化、透明化、标准化、规范化”的服务新模式,有效提升用户“获得电力”便利度和获得感,努力打造全国“获得电力”示范标杆。

二、实施范围

适用于威海市10千伏及以下用户新装、增容等电力接入工程。

三、工作目标

(一)办电环节。用户申请电力接入,由电网企业“一窗受

理”。10 千伏用户、低压用户电力接入,电网企业办理环节分别为 3 个和 2 个。10 千伏用户办电环节为用电申请、答复签约、验收送电;低压办电环节为用电申请、签约送电。新建工程项目、新注册企业取消用电申请环节,分别简化为 2 个和 1 个。依托威海市大数据平台,完成项目立项和企业注册登记、社会投资简易低风险工程建设项目信息实时共享,实现新建工程建设项目、新注册企业用电报装“零申请”。

(二)接电时间。低压用户供电侧办理时长压缩至 1 个工作日(用电申请即时受理、1 个工作日内完成签约送电)。如有外线配套工程,外线工程建设时长为 1.5 个工作日(有土建工程的 4 个工作日)。高压用户供电侧办理时长压缩至 5 个工作日(用电申请即时受理、3 个工作日内完成答复签约、2 个工作日内完成验收送电)。如有外线配套工程,外线工程建设时长为 10 个工作日(有土建工程的 20 个工作日)。

(三)接电费用。城市规划区低压接入容量扩大至 160 千伏安、农村扩大至 100 千伏安,低压用户由电网企业投资至电能表,其中低压居民、小微企业用户表后线距离不大于 50 米。省级及以上园区、省新旧动能转换项目,由电网企业投资到用户规划红线,实现用户接电“零投资”。除双电源用户需依据原山东省物价局《关于完善高可靠性供电费政策的通知》(鲁价格一发[2018]127 号)缴纳高可靠性供电费外,电网企业不再收取任何业务费用。电网企业提供各类受电工程典型设计案例,通过营业厅、“网上国

网”APP、“威海高压供电服务平台”微信服务号等渠道对外发布，为用户测算投资成本提供参考，并为 630 千伏安及以下用户免费提供设计图纸，帮助企业降低工程造价。

(四) 申请材料。高低压用户办电全面推行“零证办理”，通过线上验证、电子档案等形式受理用户申请，不再收取高低压用户办电纸质申请资料。在资料齐全的前提下，不得要求申请人提供镇、村(社区)开具的证明材料。

(五) 电力外线工程行政审批。管线长度 1000 米及以下的电力接入外线工程，实行告知承诺制，免除所有行政许可手续，实现“零审批”。其他项目电力接入外线工程行政审批申请，由电网企业“一窗受理”，各部门并联审批，审批时长不超过 2 个工作日。

(六) 供电可靠性。推广不停电作业，科学安排电网设备检修，减少停电次数和停电范围，不停电作业化率达到 94% 以上。开展停电预判分析，实施主动抢修，最大程度减轻故障停电对用户的影响。城市电网供电可靠率达到 99.97% 以上，农村电网供电可靠率达到 99.95% 以上。

四、工作举措

(一) 优化服务流程、压缩办理时长。

1. 用电申请环节(时限:即时受理)。全面推行线上办电，提供“一次性告知”、容缺“一证受理”服务。用户提交用电申请后，电网企业 1 小时内完成资料审核，正式受理并预约现场服务时间。办电全过程资料实现电子化传递，深度推广移动作业应用，力争用

户办电“一次都不跑”,确保“最多跑一次”。同时,电网企业依托威海市大数据平台,实时获取项目立项和企业注册登记、社会投资简易低风险工程建设项目信息,在施工许可证核发前提供主动服务,评估企业用电需求,提供用电接入指引,安排用电接入准备,实现新建工程建设项目、新注册企业用电报装“零申请”。(责任单位:市市场监管局、国网威海供电公司、市行政审批服务局、市大数据中心)

2. 答复签约环节(时限:高压3个工作日,低压无此环节)。电网企业提供极速报装服务,利用移动作业终端与用户现场确认供电方案,线上签订供用电合同,将现场勘查、供电方案答复、合同签订合并为答复签约环节,同步收取用户行政审批申请材料,时限不超过3个工作日。(责任单位:国网威海供电公司)

3. 外部工程实施环节。

(1) 行政审批(时限:根据外线工程管线长度确定)。

第一类:管线长度1000米及以下的电力接入外线工程,实行告知承诺制,免除所有行政许可手续。项目施工单位向各行业监管部门提交告知承诺书(承诺满足告知条件、标准和技术),明确掘路、交通组织、地下管线保护和临时占用绿地方案,保证掘路、临时占用绿地的恢复标准后即可施工。各行业监管部门应制定告知承诺书格式文本,并在门户网站主动发布,通过负面清单、标准规范等形式,明确准予许可的条件、技术要求、费用标准及应提交材料的名称、方式和期限。外线工程行政审批采用告知承诺备案办

理的,施工单位应处理好工程施工与现状管线的关系,避免与现状管线冲突;竣工验收后,应及时报送工程数据资料,以备后续其它工程施工的审批及保护。(责任单位:市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、市公安局、市行政审批服务局、国网威海供电公司)

第二类:管线长度 1000 米以上的电力接入外线工程,所有行政许可并联办理,总时长不超过 2 个工作日。外线工程为电网企业建设的,在方案编制和工程设计环节提前与相关部门沟通;外线工程为用户建设的,由电网企业统一告知工作流程,在答复签约环节“一窗受理”行政审批申请所需材料。各部门要超前服务,协同配合,按期办结。(责任单位:市自然资源和规划局、市行政审批服务局、市住房城乡建设局、市公安局、国网威海供电公司)

(2) 外线施工(时限:根据外线工程投资建设主体确定)。

电力接入工程分为用户投资的外线工程和电网企业投资的外线配套电网工程。

第一类:用户投资的外线工程由用户自行实施。

第二类:电网企业投资的配套电网工程,推行项目契约制,依托智慧供应链系统,实现业扩物资需求及时响应,提高业扩配套项目建设效率。10 千伏工程 10 个工作日(有土建工程的 20 个工作日)内建设完成,低压工程 1.5 个工作日(有土建工程的 4 个工作日)内建设完成。(责任单位:国网威海供电公司)

4. 验收送电环节(低压为签约送电环节,时限:高压 2 个工作

日、低压 1 个工作日)。

电网企业提供极速报装服务,采用预送电机制,提高营配调停送电计划协同效率。电力接入工程完工后,高压验收送电不超过 2 个工作日,低压签约送电不超过 1 个工作日。(责任单位:国网威海供电公司)

(二)深化数据共享应用、提升办电便捷化。

1. 企业开办信息实时共享,打造“注册即来电”服务模式。企业开办信息实时推送至市政务信息资源共享平台,电网企业营销业务应用系统通过数据共享实时调用。电网企业主动获取用户办电信息及需求,初步确认用户用电时间,在营销业务应用系统中生成预受理工单,编制多套供电及配套方案,在用户用电需求明确后,一键生成正式工单,储备流程与正式申请流程之间相关信息自动填充、项目资料自动同步,实现用户“无感办电”。(责任单位:市市场监管局、国网威海供电公司、市大数据中心)

2. 电子证照实时调用,办电资料全面电子化。深化营业执照、身份证、不动产权证等电子证照的数据资源共享应用,通过企业社会信用统一代码获取企业“电子营业执照”,通过居民“刷脸”或身份证号码获取居民“电子身份证照”,通过企业和居民不动产权证号获取“电子不动产权证照”。原则上高、低压全部取消纸质办电资料,高压办电资料验证范围为营业执照、不动产权证,低压办电资料验证范围为身份证、不动产权证,实现企业和居民“零证”办电。(责任单位:国网威海供电公司)

3. 不动产登记信息深化应用,全面推广“房产+用电”联合过户。威海大数据平台实时获取“爱威海”APP 线上渠道和不动产交易中心大厅线下渠道办理的不动产过户信息,每日定点发送至电网企业营销业务应用系统,全面推广房产和用电过户的联动办理,打造线上全天候、线下一站式的“房产+用电”联合过户新模式。(责任单位:市住房城乡建设局、市大数据中心、国网威海供电公司)

(三)公开服务信息,提升办电透明度。

1. 组建“获得电力”咨询委员会。负责监管、评估威海“获得电力”改革政策落地情况,并持续为“获得电力”提供针对性强和切实可行的优化建议,对用电报装效能进行监管。(责任单位:市发展改革委、国网威海供电公司)

2. 建立供电问题投诉处理长效机制。各相关单位要按职责及时受理投诉举报,协调处理计量、电费、电网建设等方面矛盾。(责任单位:市发展改革委、市市场监管局、国网威海供电公司)

3. 主动公开办电信息。主动公开获得电力改革政策文件和先进举措,全市各供电营业网点、网上营业厅、“网上国网”APP 等平台,及时更新各项供电服务承诺、办事指南和供电可靠性信息,推广企业办电进度实时查询、服务评价等双向互动功能。(责任单位:市发展改革委、国网威海供电公司)

4. 提高电费电量透明度。电网企业在全市供电服务全渠道主动公开电价调整信息,做好电价政策信息的宣传、告知和解释工

作。制定或调整涉及终端电力用户用电价格的政策文件,各级价格主管部门和电网企业须通过多渠道及时向社会公布。全面推广电子发票和电子账单,全面实现电子支付,在“网上国网”APP 开通“日电量”查询功能。(责任单位:市发展改革委、国网威海供电公司)

(四)加强协同规划,建设坚强电网。

1. 加强电缆管沟建设。在市政道路新建、改建、扩建时,根据有关文件要求、电网规划及电缆通道规划同步新建、扩建电缆沟,电网企业可优先使用。道路工程建设单位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,地下管线建设单位应当予以配合。(责任单位:市自然资源和规划局、市住房城乡建设局、国网威海供电公司)

2. 优化 10 千伏配电网网架。2020 年威海市全域范围内 10 千伏供电半径 4.36 千米,其中市辖供电区 10 千伏供电半径 3.26 千米,县级供电区 10 千伏供电半径 5.15 千米。加快推进 10 千伏配电网建设,不断优化网架结构,规划至 2025 年,威海市全域范围内 10 千伏供电半径 3.77 千米,其中市辖供电区 10 千伏供电半径 2.67 千米,县级供电区 10 千伏供电半径 4.56 千米。(责任单位:国网威海供电公司)

(五)丰富服务模式,助力体验多元化。

1. 完善“数字政府”办电渠道。在入驻政务服务大厅的基础上,依托威海市一体化在线政务服务平台,在政务服务网、“威政

通”APP等政府数字网络平台上线供电业务办理功能,实现多渠道办电。(责任单位:国网威海供电公司)

2. 进一步加强电网企业“客户+项目”双经理工作机制。对国家、省、市重点建设项目和小微企业项目,提供专人“一对一”报装全程跟踪服务,借助“网上国网”APP办电e助手信息化工具,落实“工单主人制”,主动上门提供个性化服务,辅导用户受电工程施工企业规范化施工,提高验收送电“一次通过率”。(责任单位:国网威海供电公司)

3. 强化全过程信息化支撑。电网企业整合典型设计、配网资源和地理信息等大数据,通过移动作业终端,实现供电方案在线编制答复,借助“网上国网”APP,将办电全环节纳入信息系统在线管控,大幅提升办电效率。配备并严格使用4G服务行为记录仪,及时回传数据,实时监控服务全过程,规范客户经理现场服务行为。(责任单位:国网威海供电公司)

(六)加强综合管控,提高供电可靠性。

1. 加强配电自动化建设。大力开展10千伏线路配电自动化标准化配置专项工作,制定线路自动化达标治理工作三年行动方案,通过自动化标准化配置率的提升,实现10千伏线路自动化覆盖范围的深度拓展,结合三级保护配置工作推进情况,实现用户故障不出门、支线故障不进站、干线故障不全停。(责任单位:国网威海供电公司)

2. 强化不停电作业。落实发电车统筹调派机制、不停电作业

审查机制等；优化不停电作业工序安排，切实降低停电时户数；加强配网项目整合，深化主配网停电协同，开展配网施工方案和停电范围审核，做好主配网停电计划综合调配。（责任单位：国网威海供电公司）

3. 推行“网格化”抢修服务。合理划分抢修网格，优化人员、车辆、物资配置，缩短抢修半径和抢修人员到达现场时间，提高故障抢修效率。（责任单位：国网威海供电公司）

4. 进一步明确限制停电的赔偿工作机制。根据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国电力法》《电力供应与使用条例》《供电营业规则》等法律、法规、规章的相关规定，在供用电合同中约定电力运行事故、电能质量等责任赔偿条款，特别需要关注停电超 24 小时的用户，提升服务质量，提高供电可靠性，保障用户权益。对于城市电网供电可靠率低于 99.97%，农村电网供电可靠率低于 99.95% 的情况，将依法对电网企业采取财务惩罚措施。（责任单位：市发展改革委、国网威海供电公司）

五、工作要求

（一）加强组织领导。市发展改革委、国网威海供电公司要发挥牵头协调作用，各相关部门和单位强化协同配合，建立协调联动、调度督导工作机制，定期通报各区市及相关单位工作进展，表扬先进、批评落后，推进工作提速提效。

（二）明确配套政策。根据本实施意见，各级各有关部门和单位要结合本地实际，制定完善配套政策，明确告知承诺审批管理流

程、办结时限和申请材料,发布告知承诺的规范文本,更新办事指南。各区市行政审批部门要按照本意见及时完善相关政策措施。

(三)强化信用手段支撑。从注重前置审批转向更加注重事中事后监管,推动建立覆盖电网企业、用电企业、利益相关单位等各类主体的行业信用体系。经发现承诺不兑现或弄虚作假行为的,依照有关规定纳入市公共信用信息平台的企业和个人信用档案,并通过“信用威海”网公示。威海供电公司依据有关规定,将电力行业领域的违法违规施工、拖欠电费的企业,上报至相关主管部门,依法依规纳入联合惩戒名单,通过供电营业厅全渠道和“信用威海”网公布,联合各相关部门进行信用惩戒。

(四)主动接受社会监督。电网企业定期委托第三方满意度评价机构对供电服务效能进行专业测评,并主动公开公示,接受社会监督。





威海市大数据中心



2020 年 7 月 16 日

