

鄂州市发展和改革委员会

鄂州市发展和改革委员会 关于印发《鄂州市2023年优化电力营商环境工作 提升方案》的通知

各区人民政府、葛店开发区管委会、临空经济区管委会，国网鄂州供电公司：

为深入贯彻市委、市政府关于优化营商环境各项决策部署，持续优化我市电力营商环境，加快建设卓越电力领域服务体系，更强助力经济社会高质量发展，更好服务人民美好生活需求，根据《鄂州市以控制成本为核心优化营商环境行动方案》（鄂州发〔2023〕5号）要求，特制定《鄂州市2023年优化电力营商环境工作提升方案》，现予以印发，请遵照执行。

鄂州市发展和改革委员会

2023年5月6日

鄂州市2023年优化电力营商环境工作提升方案

为进一步优化我市电力营商环境，提升我市“获得电力”服务质量和水平，提高电力用户满意度和获得感，特制定本工作提升方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，按照市委、市政府关于优化营商环境的目标要求，对标全国先进城市作法，按照武鄂同城标准，进一步完善和优化我市电力营商环境，切实提高全市电力接入工程建设效率，为打造全国政务服务最优和营商环境最好城市奠定良好基础，更好地服务鄂州“三城一化”建设和推动城乡融合高质量发展。

二、工作内容及目标

（一）前移服务关口，实现企业办电“零等待”

1. 简化办电环节。2000千伏安及以下高压用户、低压用户办电环节压减为申请受理、办理接电两个环节，实现“即报即定、现场答复”。

2. 政企信息互通。贯通工程建设项目审批平台，利用项目赋码，向供电公司管理系统及时推送招商引资企业落户信息，实时共享建设项目全周期各阶段审批信息，推动“零资料申请”。开通湖北政务服务网用电服务专区，点亮高低压办电、不动产联合过户高频办电事项。

3. 推行首席服务员制度。国网鄂州供电公司遴选一批

“首席服务员”，要求“懂业务、精专业、善协调”，打破行政职级，授予岗位相应审批权，实现“一人受理、首办负责、全程服务”。组织首席服务员参加政企联席商事会议，汇报项目办电情况、协调事项、问题及建议。

4. 服务关口前移。建立项目超前服务机制，开启“水电气网”联办服务模式，加快线上、实体“水电气网”共享营业厅建设，在湖北政务服务网开通鄂州市“水电气网”服务专区，研发水电气一体自助服务机，方便市民及企业办理“水电气网”事项。实行“水电气网”联动报装“五零”改革，在项目办理施工许可阶段，供水、供电、供气及通讯公司根据工改平台项目需求信息，主动上门对接，预先开展联合踏勘和外线施工等工作，为企业后续“水电气网”接入做好准备。

（二）做好电网规划，实现企业办电“零卡口”

5. 进一步压缩办电时间。企业从申请报装至最终接电，低压用户压减至2个工作日，高压用户压减至5个工作日以内。

6. 超前优化电网规划。工程项目管理平台共享信息，供电公司管理系统及时获取项目赋码和用电需求信息，纳入系统储备库动态管理，引导优化调整电网规划、建设时序。

7. 超前收集报装潜在需求。提前指导用户合理确定内部用能方式、配变容量、内部线缆走向、配电室（开闭所）等选址布局，超前收集报装资料、编制供电方案，实施招商引资项目“客户经理+项目经理”双经理负责制，“全程代办”，

提前开展配套工程建设。推广线上办理渠道，待用户用电需求基本确定后，直接“送电上门”，实现办电“零时限”。

（三）解决资金缺口，实现用户办电“零费用”

8. 降低高压用户办电成本。制定电力接入工程分担机制，高压投资界面延伸至用户建筑区划红线，与储备土地直接相关的供电市政配套基础设施建设工程费用纳入土地开发支出，实行企业高压办电红线外“零投资”。

9. 低压办电“零费用”。由各级政府落实资金渠道，纳入财政补贴，将鄂州市低压“零费用”报装容量标准提升至220千瓦及以下。

（四）推广线上智能服务，实现企业办电“零资料”

10. 推广线上服务产品应用。大力推广“网上办”“刷脸办”“零证办”应用，政企共享电子证照，精简企业办电资料。建立便捷、高效、透明、互动的“面对面”服务模式，实现用户经理、项目经理、电力用户等人员在线实时交流，引导用户业扩流程全景体验，实现用户全过程沟通友好互动，提供全环节技术支持“云服务”，工作痕迹溯源可控，重要信息变更与关键时间节点实现记录留痕。

（五）提升电力“透明度”，实现办电信息公开透明

11. 实现用电报装信息公开透明。依托“网上国网”、微信公众号、营业厅等线上线下渠道，滚动公开电费电价、办电流程、收费项目、作业标准、服务承诺、本地区配电网接入受限情况等信息，通过“网上国网”App展示服务进程、接

受服务评价，提升用户服务体验感和获得感。持续将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。

12. 落实“一次性告知”。坚持以用户为中心，按照“申报流程标准化、透明化、高效化”的要求，供电企业要进一步梳理完善电力接入办事指南，同步加强用电申报业务指导。在受理用电申请时，及时向用户发送《一次性告知书》等相关办事指南资料。主动将办理时限、标准、流程、进度等向社会公开，方便用户了解掌握。

（六）简化涉电行政审批，实行告知承诺备案制

13. 简化电力接入审批程序。实现市政接入外线审批“一件事”办理。规划路由、掘路、绿化修复施工等涉电审批程序，压减审批时限，实行并联审批、限时办理，一般电力接入用户并联审批时限压减至3个工作日内。其中穿越城市道路不超过30米，线路长度不超过600米的用电接入工程可以采用告知承诺备案制。

14. 加强审批全过程电子化应用。推行政务服务系统与供电业务系统数据互联互通，自动调用政务平台电子证照库，补齐政务平台中用户电子证照信息。推行项目周边区域管网建设提前规划布局，推动管沟廊道共建共享，将城市管廊资源挂网公开，制定办事流程指南，积极引导企业电缆入地，降低企业电力接入成本，助力工程实施提速，提升市容环境。

（七）引导用户受电工程标准化建设

15. 指导设备科学选型。对35千伏及以上用户，供电公司免费提供受电工程造价咨询服务，指导用户科学进行设备选型，规范受电工程市场。

16. 开展临电租赁服务。对非永久性用电用户，开展电力设施租赁服务，降低用户整体投资，避免资源浪费。

（八）完善用户服务体系

17. 推广绿色用能服务。以电能替代和综合能源服务为重点，指导用户实施电能替代、节能改造，提高全社会用能效率，帮助用户降低用能成本。鼓励和支持企业积极参与绿色电能交易，提升国际竞争力。充分利用营销大数据，为用户提供能效账单、用能咨询、电子发票等增值服务。对大中型企业用户，统筹实施电能替代、综合能源和需求响应，提供定制化用能解决方案。对小微企业用户，提供设备体检等安全用电服务和节能咨询服务。

18. 深化电力市场化改革。完善电力市场体系，丰富交易品种，进一步扩大交易范围和交易规模。降低电力市场化交易门槛，支持园区、商业综合体等用电单元统一打包参与市场化交易，通过市场化手段持续降低用电成本。

19. 创新电力增值服务形式。丰富“电力+金融”服务体系，加大“电e贷”、“电e票”、“电e盈”等电力金融产品推广力度，降低企业电费成本，完善电力服务产品体系和加快从单一电力服务向专业化、多样化服务的转变。

（九）深化转供电和涉企违规收费问题检查治理

20. 持续推进“转改直”落地。按照“汉正模式”扩大“转改直”试点范围，努力实现存量项目“应改尽改”。动态做好“转供电费码”推广，常态配合市场监管部门开展转供电加价治理，对转供电主体违法违规加价等行为开展专项整治，对违法违规加价行为实行100%查处、惩戒，助力维护良好市场环境。管好源头，积极引导工业园区、小区底商在用电报装前端开展“一户一表”设计，实现直供到户，切实减轻终端用户负担。

21. 建立电力领域违规收费检查治理工作机制。全面清理客户受电工程出资项目和城乡范围验收接入环节收费项目。对电能表、用电信息采集终端、负控终端、低压电流互感器、柱上分界开关（断路器）、环网柜、变电站间隔等应由供电企业出自建设的设备费用及其配套调试费用，严禁转嫁给办电用户。对存在涉企违规收费行为的供电企业，要监督清退违规收取的全部费用并进行严肃处理。

（十）强化供电可靠性管理

22. 加强停电管控。出台供电可靠性管制实施细则，提升电网供电可靠性。开展“零计划试点”，通过主动运维、主动检修、故障提前处置、负荷转供等方式，逐步减少计划停电次数，最终实现零计划停电。严格按照“能转不停、一停多用”原则，降低停电时长和频率。制定超限额停电管控措施，加大超限额停电惩处力度。大力推广低压不停电作业模式，加强不停电作业装备配置，提高供电可靠性。

三、工作要求

(一) 密切协调配合, 形成强大合力。各有关单位要充分认识优化我市电力营商环境的重要性和紧迫性, 从全市改革发展大局出发, 加强组织领导, 明确责任分工, 密切协调配合, 形成推动各项措施落地见效的强大合力。

(二) 完善配套措施, 推动目标落实。各有关单位要按照本方案明确的总体要求, 围绕“获得电力”评价指标, 细化完善配套措施, 切实推动优化电力营商环境目标落实。

(三) 加快信息共享, 强化便捷服务。加快推动建立各相关部门与电网企业之间的信息共享机制, 为建立透明高效的工作机制和事中事后监管提供有力支撑, 实现“让信息多跑路、让用户少跑路”。