





# 内蒙古自治区全面提升“获得电力”服务水平 优化营商环境行动方案

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）、《供电营业规则》（国家发展和改革委员会令 第14号）以及自治区关于优化营商环境工作要求，为持续推动优化营商环境“获得电力”工作扎实有序推进，结合我区实际，制定本方案。

## 一、总体要求

深入落实国家和自治区关于深化“放管服”改革优化营商环境决策部署，各责任部门各司其职，围绕用电报装时间、环节、成本、供电可靠性等方面，进一步压减办电时间、简化办电流程、降低用电成本、提高供电可靠性，构建政企协同、相互配合、信息共享工作机制，全面提升自治区“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，不断增强人民群众满意用电获得感。

## 二、实施对象

本方案适用于全区范围内的用户用电需求和电力接入工程。

## 三、主要目标

在全区范围内实现居民用户和低压小微企业用电报装“三零”（零上门、零审批、零投资）服务、高压用户用电报装“三

省”（省力、省时、省钱）服务。

**（一）优化办理环节。**居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户用电报装环节为2个；未实行“三零”服务的低压非居民用户办电环节为3个；10千伏及以上高压用户办电环节为4个。

**（二）压减办电时间。**居民用户和实行“三零”服务的低压非居民用户从报装申请到装表接电的全过程办电时间分别为5个、15个工作日内，未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源和双电源用户的合计办理时间分别为6个、22个、30个工作日内；政府审批部门办理20千伏及以下高压、20千伏以上高压电力接入工程审批时间分别为5个、10个工作日内。居民个人充电桩、居民小区电动自行车充电设施用户报装，必须现场勘查确定接入条件的，包括业务受理、供电方案答复、装表接电3个环节，供电企业办理时限分别不超过2个、3个、3个工作日，原则上全过程办电时间不超过10个工作日，最长不超过15个工作日。

**（三）提高供电可靠性。**呼和浩特市的城市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别为1个、2个、5个、11个小时以内，或年均同比压缩8%以上，其他盟市的城市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别为2个、5个、9个、15个小时以内，或年均同比压缩8%以上。

## 四、重点任务

### (一) 申请和工程设计环节

1. **提高获得电力便利度。**各供电企业加强内部管控，深化大数据应用，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，实现网格化全过程推进。推广“一口对外、一证受理、一站服务”受理用户用电申请，实现低压用户供用电合同电子化，高压用电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，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”，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，坚决杜绝“体外循环”、后补流程。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司等有关供电企业）

2. **压减用电报装申请资料。**低压用户在业务受理环节仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物权证件，高压用户需同时提供用电工程项目批准文件、用电设备清单。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办理环节、前置条件，不得增加申请资料，不得强制用户签订申请用电承诺书。实行材料“一次提供”制，针对增容

用户，如用户资料或资质证件在有效期内，再次办理同一类型工作业务时，无需用户再次提供；物业出具（无物业管理小组由业委会或居委会出具）同意安装充电桩的证明材料，按小区可统一出具1次，小区用户报装时无需重复出具；推进办电材料数据信息共享，实现办电资料一次提交、多场景共用、有效期内复用，用户在办电环节中不再重复提供相关材料。探索建立告知承诺制。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司等有关供电企业）

**3. 科学设计供电方案和外线工程。**按照“就近接入”原则统筹优化选线方案和供电方案，开展沿线水、气、通信等各管线单位的意见征询，针对可能存在的管线矛盾和问题，各级政府相关部门提前介入组织协调。供电企业对已受理的用电申请，应当尽快确定供电方案，在下列期限内正式书面通知用户：低压用户不超过3个工作日，高压单电源用户不超过10个工作日，高压双电源用户不超过20个工作日，若不能如期确定供电方案时，供电企业应当向用户说明原因。用户对供电企业答复的供电方案有不同意见时，应当在1个月内提出意见，双方可以再行协商确定。用户应当根据确定的供电方案进行受电工程设计。（责任单位：自治区各供电企业，配合单位：地方各级人民政府）

**4. 扩大“三零三省”办电服务范围。**供电企业承担电动汽车充电设施、清洁能源供暖等电能替代工程至客户红线的配电设

施投资建设；大中型企业客户，蒙西电网承担为自治区级以上重点园区、重点项目供电的 110 千伏和 220 千伏输电线路、公用变电站间隔及电网改造工程投资建设，蒙东电网承担城镇规划建设用地范围内、自治区级及以上各类园区项目建筑区划红线外电网配套工程投资建设；160 千瓦及以下小微企业用电报装以低压电能表为投资分界点，供电企业承担分界点电源侧供电设施（含计量装置）投资建设，分界点负荷侧受电设施由客户投资建设；自治区范围内用电容量 160 千瓦及以下的小微企业用电报装“零投资”。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司等有关供电企业）

5. 加大信息公开力度。及时公布本地区配电网接入能力和容量受限情况。服务标准和收费项目目录清单应在移动客户端、营业场所等渠道向社会公开，确保用电客户对于用电政策、电价电费知识和电费构成等内容“应知尽知”。要将 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。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。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司）

6. 建立科学完善的用户评价体系。通过学习研究先进地区

客户用电满意度和办电体验评价方法，结合地区实际，建立科学合理的用户服务评价体系，应用评价结果提升服务质效和“获得电力”指数。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司，配合单位：地方各级人民政府）

## （二）行政审批环节

1. **加强部门协作。**推动政企协同办电信息共享，供电企业在选线和工程设计环节要提前与相关部门沟通对接。各审批部门要按照“能并则并、能简则简、分类处理”的原则最大程度精简审批事项和审批环节，细化行政审批环节流程，通过负面清单、标准规范等形式明确准予审批的条件、技术要求、费用标准以及应提交材料的名称、方式和期限，并通过政府门户网站、内蒙古政务服务网、“蒙速办”移动端向社会公布电力接入工程审批相关政策文件。（责任单位：地方各级人民政府，配合单位：自治区各供电企业）

2. **推行网上申报。**积极推广网上办电，加强电子证照推广应用，供电企业在线获取和验证营业执照、身份证件、不动产登记、项目核准/批复文件等用电报装信息，实现居民用户“刷脸办电”、企业用电“一证办电”。推进办电审批服务信息系统建设，将“获得电力”行政审批事项纳入办电审批服务信息系统，并入驻全区一体化政务服务平台，推动自治区、盟市、旗县跨层级纵向联通，内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力

有限公司组织各区域供电公司主动对接地方政府有关部门推进实现“获得电力”事项网上办理、行政审批结果信息共享。（责任单位：自治区能源局、地方各级人民政府，配合单位：自治区政务服务与数据管理局、内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司）

**3. 实行容缺受理并联审批。**地方政府要创新服务方式，依托办电审批服务信息系统，研究实行“获得电力”行政审批事项容缺受理、并联审批，将行政审批证照办理信息与用电客户报装申请信息深度融合，做到前端“一站式”受理，后台“一条龙”服务。供电企业向办电审批服务信息系统提交申请材料，发展改革、住房建设、自然资源、交通运输、公安交警、城市管理、园林林草、能源等盟市有关部门同步开展审批工作，开辟绿色审批通道，简化资料一网通办，对于有规定需要将其他部门审批结果作为前置条件的，采用“容缺受理”方式，先行开展其他申报材料 and 申请条件的审查，待相关前置审批结束后立即完成审批流程。对审批材料齐全的在规定期限内完成审批；对需拆除或改建的设施，由建设单位按照国家和自治区相关规定给予改建或补偿；对被跨越物不构成实质性影响的，各相关单位不得违规收取各种跨越费、占用费。（责任单位：自治区公安厅、自治区市场监督管理局，地方各级人民政府）

**4. 探索开展告知承诺审批改革。**对于开挖市政道路、破路

长度在 25 米以内的电力工程施工，在保证市政道路、绿化景观能够恢复原貌的前提下，经市政道路、园林绿化主管部门同意后，探索开展告知承诺审批。施工过程中涉及影响交通的占道许可，供电企业在施工前至少 6 个工作日发出书面告知，公安交管、交通、城市管理部门收到告知后配合开展相关工作。地方政府相关部门在作出行政审批决定后 2 个月内，对供电企业的承诺内容是否属实进行检查，如与承诺内容不符，可撤销原行政审批决定，并按相关规定进行行政处罚。（责任单位：地方各级人民政府）

### **（三）外线施工环节**

供电企业进一步压缩物资及工程服务采购时限，提升物料标准化和典型设计标准化水平，统一技术标准和设计标准，做到通用互换。积极推广不停电作业等新技术，提高送电计划灵活性，保障用户无障碍按时接电。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司等有关供电企业）

### **（四）生产运行环节**

**提高电网运维水平。**加快电网改造升级，强化计划停电综合管控和设备运维质量管控。持续完善配电网架结构，加大电网改造升级力度，合理安排电网检修计划，提升配电网运行管理水平，切实改善供电质量。（责任单位：内蒙古电力[集团]有限责任公司、国网内蒙古东部电力有限公司等有关供电企业）

## **五、保障措施**

**（一）加强组织领导。**自治区能源行业主管部门会同发展改革委、公安厅、交通运输厅、住建厅、政务服务与数据管理局等有关部门和各供电企业要积极推进提升自治区“获得电力”服务水平，推动优化用电营商环境工作纳入地方政府优化营商环境工作内容，认真落实自治区优化营商环境工作部署，配合国家有关部门开展监督检查。各盟市政府需明确“获得电力”工作牵头责任部门，统筹协调推进相关工作。

**（二）加快实施落实。**各盟市政府、各有关部门按照自治区关于优化营商环境工作要求部署，进一步精简“获得电力”涉及的行政审批事项环节，优化内部办理流程，规范提高审批效率和水平。

**（三）强化监督检查。**国家能源局派出机构加强对电网企业报装环节监管，督促供电企业强化制度管理与落实，保障业务办理时间信息真实，针对用电报装费用、供电质量、用户受电工程市场秩序及办电信息公开等方面开展现场监管工作。

《内蒙古自治区全面提升“获得电力”服务水平优化营商环境行动方案》（内能电力字〔2020〕662号）自本方案发布之日起废止。

---

抄送：华北能源监管局、东北能源监管局。

---

内蒙古自治区能源局办公室

2024年12月30日印发

---