

国家电力监管委员会 住房和城乡建设部 文件

电监供电〔2012〕48号

关于做好保障性安居工程 电力供应与服务工作的若干意见

电监会各派出机构，各省（自治区、直辖市）住房城乡建设厅（委）、新疆生产建设兵团建设局，国家电网公司、南方电网公司、有关地方电网企业：

为贯彻落实《国务院办公厅关于保障性安居工程建设和管理的指导意见》（国办发〔2011〕45号）有关要求，确保保障性安居工程电力供应，加快报装接电速度，降低建设费用，提高服务水平，经商国家电网公司、中国南方电网公司等电网企业，就做好保障性安居工程电力供应与服务工作，提出如下意见：

一、高度重视保障性安居工程电力供应与服务工作

保障性安居工程包括廉租住房、公共租赁住房、经济适用住房、限价商品住房建设和各类棚户区改造等。大力推进保障性安居工程是党中央、国务院促进经济发展和改善民生的重大举措。做好保障性安居工程电力供应与服务工作，推动供电基础设施建设，提升保障性安居工程电力供应与服务水平，对于加快保障性安居工程建设进度，完善保障性住房配套设施，改善中低收入家庭居住环境，促进社会和谐稳定，具有十分重要的意义。各级电力监管机构、住房城乡建设（住房保障）部门和电力企业要进一步树立大局意识，充分认识此项工作的重要性，密切协作，全力做好保障性安居工程电力供应与服务工作。

二、明确工作目标和原则

（一）总体目标

确保保障性安居工程电力设施建设工程质量，确保保障性安居工程及时装表接电，提高供电企业对保障性安居工程电力供应与服务水平。

（二）基本原则

质量第一。要把电力设施建设工程质量放到首位，依据国家、行业技术标准和规程严格把关，确保工程设计合理、节约成本、质量可靠。

确保进度。要进一步优化业扩报装流程，提高业务办理效率，合理缩短电力设施建设周期，确保及时装表接电。

提升服务。要不断完善保障性安居工程用电全过程服务，建立健全保障性住房优质服务常态机制。

三、明确工作任务和要求

（一）做好保障性安居工程电力规划及相关基础性工作

各地住房城乡建设（住房保障）部门要及时把当地保障性安居工程建设规划、年度建设计划和项目清单向供电企业通报，协助解决电力设施建设工程涉及的通道、房屋及民事补偿等问题。供电企业要据此早筹划、早安排，提前规划电源建设，完善电力配套工程，在确保安全可靠的前提下，优先满足保障性安居工程用电需求。

（二）确保保障性安居工程电力设施建设施工质量

保障性安居工程配套的电力设施建设，要严格履行项目招标投标制度，择优选择工程设计、施工、监理和设备供应单位。严禁使用不合格产品。供电企业要加强业扩报装方案答复、设计审查、中间检查、竣工检验和装表接电等关键环节的管理，明确责任，严格把关。电力监管机构要加强承装修试企业资质管理，对于无证施工以及越级施工等行为严加查处。

（三）加快保障性安居工程建设报装接电速度

开辟保障性安居工程用电报装接电绿色通道，建立项目专人负责制，在保障性安居工程项目建设单位提供立项批复、用地预审手续后，供电企业要积极介入工程项目建设，提供必要指导和服务；项目取得建设工程规划许可证或提供有关政府部门必要证

明材料后，尽快办理用电手续，指定专人全程跟踪负责。

供电企业办理施工用电和正式用电报装应满足以下要求：

供电企业提供供电方案的期限：自受理用户用电申请之日起，低压供电用户不超过 7 个工作日；高压单电源供电用户工程不超过 15 个工作日；高压双电源供电用户工程不超过 30 个工作日。

受电工程设计文件审核期限：自受理之日起，低压工程不超过 8 个工作日，高压工程不超过 20 个工作日；审核后的受电工程设计文件和有关资料如有变更，供电企业复核的期限应当符合：自受理客户设计文件复核申请之日起，低压供电用户不超过 5 个工作日；高压供电用户不超过 15 个工作日。

受电工程启动中间检查期限：自接到用户申请之日起，低压工程不超过 3 个工作日，高压供电不超过 5 个工作日。

受电工程启动竣工检验期限：自接到用户受电装置竣工报告和检验申请之日起，低压工程不超过 5 个工作日，高压工程不超过 7 个工作日。

装表接电期限：自受电工程检验合格并办结相关手续之日起，不超过 5 个工作日。

执行居民住宅小区电力建设配套费政策的地区，供电企业要加快有关招投标工作，在资料齐全具备招投标条件后，相关施工和设备招标时限不得超过 45 个工作日。

（四）规范保障性安居工程电力建设的收费标准，让利于民

实施配电设施工程建设配套费的地区，可根据收费标准情况予以一定优惠，具体优惠政策由各省（区、市）结合实际确定；未实施配电设施工程建设配套费的地区，各施工单位应按照保本微利原则收取费用并接受审计部门的审计。供电设施施工单位要严格执行政府批准的工程收费项目和标准，在确保工程质量前提下，合理控制工程造价。各地可结合实际情况，推动制定保障性安居工程小区供电配套工程费政策，科学测算，合理确定收费标准和使用原则，努力降低保障性安居工程建设成本。

对集中建设的保障性安居工程，鼓励由供电企业投资建设配套的供配电设施。

（五）加强保障性住房电力信息公开

供电企业要按照电监会《供电企业信息公开实施办法（试行）》（电监办〔2009〕56号）和《居民用电服务质量监管专项行动有关指标》（电监供电〔2011〕45号）的有关要求，通过有效渠道向社会和用户公开保障性住房用电政策、办事程序、收费标准和服务举措，主动向工程项目建设单位公开项目业扩报装的实施进度以及项目联系人。

（六）加强保障性住房电力供应的后期维护等服务

实行“一户一表”：保障性安居工程住房电力供应实现“一户一表”；**严格计量管理**：应安装经法定检验机构校验合格的电能计量装置，对用户提出有异议的计量装置，在受理校验申请后，及时安排检验，保证计量装置的准确性。**严格收费标准**：严格执

行国家规定的电费电价标准，不得随意分摊电费；**拓展缴费渠道：**根据保障性住房建设规划布局，设立缴费网点，积极推行网站、POS机、充值卡、自助服务终端等新型缴费方式，为保障性住房用户提供方便、快捷的交费服务；**严格履行停限电告知义务：**规范告知方式、时间和内容，计划检修要提前7天、临时检修停电要提前24小时公告。对居民欠费停电的，在缴清电费后要及时恢复供电；**做好有序用电：**准确预测负荷缺口，合理编制有序用电方案和应急预案措施，优先保障居民生活用电；严格执行政府批准的有序用电方案，充分利用负荷控制等手段，做到限电不拉路，不得随意拉限居民生活用电；**加快抢修速度：**供电企业应当建立完善的报修服务制度，公开报修电话，24小时受理供电故障报修。抢修工作人员到达现场抢修的时限，城区范围不超过45分钟，农村地区不超过90分钟，边远、交通不便地区不超过2小时。因天气、交通等特殊原因无法在规定时间内到达现场的，应当向用户做出解释。

四、明确工作机制和措施

（一）建立保障性安居工程电力供应与服务常态沟通机制。各省（区、市）住房城乡建设（住房保障）部门、电力监管机构、供电企业要建立常态沟通机制，定期召开工作联席会议，及时协调和解决配套电力设施工程建设中遇到的重大事项和难点问题，共同做好保障性安居工程电力供应与服务工作。

（二）建立保障性安居工程电力服务基础信息统计制度。供

电企业要完善本地区保障性安居工程电力服务档案，建立保障性安居工程用电专用信息台账。要掌握本地区保障性安居工程项目数量、报装接电项目等情况，包括报装接电项目个数、户数、面积、报装容量、配电设施优惠金额以及方案提供、设计审核、中间检查、竣工检验、装表接电等时限情况。

（三）建立保障性安居工程电力供应与服务满意度调查制度。供电企业要发挥业扩回访和满意度评价制度，实现服务质量闭环管控机制；电力监管机构要主动听取政府有关部门和项目建设单位意见，通过发放满意度调查问卷等多种形式，了解相关各方对各级供电企业工作的满意程度，对于满意度不高的供电企业要督促供电企业努力提高服务水平。

（四）畅通保障性安居工程投诉举报渠道。建立 12398 电力监管热线与 95598 供电服务热线的协调工作机制，及时发现保障性安居工程电力供应服务过程中的问题和薄弱环节，加强监管与督促整改。完善 12398 投诉举报满意率统计分析闭环管控机制，切实维护用户的合法权益与合理诉求。

（五）加大保障性安居工程供电服务的监管力度。电监会各派出机构要严格履行电力监管工作职责，联合政府有关部门对保障性安居工程电力供应与服务工作情况开展定期或不定期检查。对在检查中发现的问题，要责令限期整改并向社会公开披露，对拒不整改或严重违规行为，应按规定程序予以行政处罚。

电监会各派出机构要会同当地住房城乡建设（住房保障）部

门和电网企业，根据本意见要求，因地制宜，联合制定具体落实工作方案和实施细则，建立健全组织保障和考核机制，确保各项工作要求和工作措施落到实处。

电 监 会

住房城乡建设部

2012年9月8日

