

# 上海市经济和信息化委员会 国家能源局华东监管局 文件

沪经信运〔2024〕537号

## 上海市经济和信息化委员会 国家能源局华东监管局 关于开展本市用户受电工程专项整治的通知

各区经委（科经委、商务委），临港新片区管委会，化工区管委会，各供电公司，电力营服中心，各相关企业：

为贯彻市委、市政府决策部署，杜绝用户受电工程信息外传、高额收费、指定项目等违规行为，规范我市电力接入服务流程和时限要求，确保办电信息公开透明，促进用户受电工程市场公平开放，持续提升电力接入速度和服务效率，现就有关事项通知如下：

### 一、坚决杜绝违规收费

1. 加强信息公开透明。供电企业要公开用电报装办理程序、

服务标准、收费标准、收费依据和举报渠道，进一步强化与报装用户的信息畅通，通过线上、线下渠道公布全市各级承装（修、试）电力设施企业名录，方便用户查询具备资质的受电工程设计、施工单位信息以及有关政策，切实保障用户知情权和自主选择权。

**2. 确保收费行为合规。**供电企业要严格执行有关收费标准，完善收费管理制度，确保收费项目和标准符合国家和本市有关规定。电力用户工程建设企业不得通过承诺帮助用户缩短接电时间、确保通过竣工验收等方式，抬高用户内部工程建设成本。

**3. 严守“三不指定”红线。**供电企业要严格执行国家及行业有关法规和标准，统一供电方案、用户受电工程设计审查和竣工验收标准，主动向报装主体告知“三不指定”政策（不指定设计、设备、施工单位）和12398能源监管热线等投诉举报电话；要落实主体责任，加强用电业务办理及相关人员管理，严禁以任何形式指定设计、施工和设备材料供应单位，保障用户自主选择权。

**4. 促进供用双方协同互信。**用电报装用户应与供电企业客户经理直接对接，避免信息不对称引起的“潜规则”现象。供电企业要对用户申请信息严格保密，在内部管理系统中设置不同查询权限；要加强对用户相关政策告知，提醒用户在报装用电容缺受理后及时履行必要资料的补办补交义务，友好协商红线内外工程的合理建设工期和匹配时序，尽全力满足用户接电时间需求。

## 二、持续提升接电效率

**1. 推广接电“服务包”。**供电企业要强化用电报装制度建设，推出接电“服务包”，主动向用户告知接电服务规范、流程、标准。运用数字化手段，强化与用户的沟通互动，及时向用户推送接电工程进展情况，落实透明化、痕迹化管理。制定施工合理工期，在平等自愿、协商一致的原则下推行契约制接电服务。进一步简化接电服务环节，实现用户接电时间满足用户合理需求。

**2. 深化“一网通办”应用。**市、区审批审查中心和供电企业充分依托“一网通办”平台功能，加快推动“水电气网联合报装‘一件事’”进程，深化应用工程审批系统与掘占路审批系统，优化绿化搬迁、涉河论证、管线搬迁、占掘路审批等流程，力争实现水电气网和政府许可全链条线上透明运行，缩短用户接入工程施工周期。

**3. 建立专项服务机制。**各区经委（科经委、商务委）、临港新片区管委会、化工区管委会和各供电公司、电力营服中心成立供电配套服务专班，定期汇总梳理重大产业项目用电需求信息清单并设立项目专属客户经理，提前对接项目实施主体，通过现场指导、驻点服务等形式提供用电业务指导、供电方案咨询、报装流程优化、材料容缺受理等服务便利，为重大产业项目顺利落地做好准备。

### **三、加强监督检查力度**

对泄露用户信息、影响用户自主选择内部工程承包商及设备材料供应单位等行为，一经举报查实，华东能源监管局将依据《电力监管条例》等法规规定对相关单位和责任人进行严肃处理。对收取高额中介费等行为，移送相关单位依法依规处理。

#### 四、相关工作安排

2024年8月,各供电企业成立专项整治领导小组和工作小组,制定专项治理行动实施方案,对照工作要求梳理发现问题及时落实整改,对典型问题要举一反三,开展重点整治并形成专项整治报告。

2024年9月,市经信委、华东能源监管局联合对电力接入及用户受电工程,从责任履行、制度建设、措施落实等方面开展督导检查。

2024年9月底,市经信委会同华东能源监管局总结专项整治工作成效,形成专项工作报告。

上海市经济和信息化委员会  
国家能源局华东监管局  
2024年8月5日

---

抄送:市发改委、市住建委、市重大办,市交通委、市公安局、市规资局、市绿容局、市市场监管局、国网上海市电力公司。

---

上海市经济和信息化委员会办公室

2024年8月6日印发

---