

关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造 现代化用电营商环境的意见

(征求意见稿)

推进用电营商环境建设，是打造市场化、法治化、国际化一流营商环境的重要组成部分。《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）实施以来，全国实现了用电报装“三零”（零上门、零审批、零投资）、“三省”（省力、省时、省钱）服务全覆盖，我国用电营商环境得到了根本性改善，人民群众用电获得感明显增强。当前，我国正迈上全面建设社会主义现代化国家新征程，为全面贯彻落实党中央、国务院优化营商环境决策部署，按照《能源法》《优化营商环境条例》等法律法规要求，坚持以人民为中心的发展思想，持续提升“获得电力”服务水平，满足人民群众对美好生活的高品质用电需求，服务经济社会高质量发展，提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入落实“四个革命、一个合作”能源安全新战略，持续深化工作机制、服务模式、监管体系改革创新，强化民生用电保障，促进绿色低碳发展，全面建设具有中国特色的现代化用电营商环境，为经济社

会高质量发展提供有力支撑。

——坚持人民至上，深化改革攻坚。聚焦新时代人民群众和企业用能需求，完善工作机制，优化服务模式，强化技术创新，持续提升供电能力与服务水平。

——坚持系统观念，统筹谋划推进。树牢“全国一盘棋”理念，深化多部门协作、各层级联动，加强政企协同，形成工作合力，科学规划、有序实施，实现资源高效配置。

——坚持因地制宜，分层分类施策。综合考虑城乡和区域发展水平、电网建设基础、用户需求差异等，科学制定工作目标，采取针对性策略，精准满足企业和群众用电需求。

——坚持标杆引领，持续开拓创新。全面总结和运用“获得电力”改革经验，充分激发地方和企业积极性、主动性，创造更多可复制、可推广的新鲜经验，以点带面推动整体提升。

到 2029 年，我国基本建成办电便捷化、供电高质化、用电绿色化、服务普惠化、监管协同化的现代化用电营商环境。打造一批具有较强国际竞争优势的用电营商环境一流城市，建设一批具有引领示范作用的用电营商环境标杆地区，发展一批具有区域影响力的用电营商环境特色城镇和乡村，带动全国城乡“获得电力”服务水平整体提升，人民群众办电用电获得感满意度显著增强。

二、持续改革创新，推进办电便捷化

（一）巩固提升“三零”服务。扩大“三零”服务范围。全力支持民营经济发展壮大，将低压办电“零投资”扩大至 160 千瓦

及以下全量民营经济组织，鼓励有条件的地区进一步提升低压接入容量上限。提高“**三零**”服务质效。无电力外线工程的低压用户全过程办电时间不超过 5 个工作日；涉及掘路、立杆等电力外线工程的不超过 15 个工作日；涉及 10 千伏及以上公共电网升级改造的，供电企业应同步建设配套电网，及时保障用户用电需求，电网升级改造工期无法满足接电时限规定的，应明确工程完成时限，并报送国家能源局派出机构及地方能源（电力）主管部门备案。创新“**三零**”服务模式。对于春灌秋收、炒茶烤烟、地摊夜市等用电场景中的临时性、流动性用电需求，供电企业应配合地方政府做好便民接电点规划建设，通过“扫码用电”等模式为群众提供免报装、快用电服务，服务乡村振兴，助力激发消费活力。

（二）持续深化“**三省**”服务。推广主动办电服务。供电企业通过政务平台等渠道动态获取项目用电需求，超前对接用户，主动提供政策咨询、办电指导，适度超前建设配套电网工程，及时保障用户接电需求。推行快捷办电服务。供电企业全面落实办电时限要求（详见附件），对于列为国家和省级重大项目的，应开辟办电绿色通道，结合实际进一步精简办电申请资料，优化办电服务流程，全力满足项目用电需求。实施精准办电服务。各省级能源（电力）主管部门指导供电企业明确用电报装容量标准并向社会公开，服务用户结合实际用电需求合理确定申请容量。鼓励供电企业通过与用户签订协议等方式提前约定接电时间，为用户提供可预期的接电服务。

（三）全面推进“高效办成一件事”。深化水电气网联合服务。各省级住建部门、能源（电力）主管部门统筹相关部门，加快推进水电气网数据共享，全面支持线上联合申请、材料一次提交、线下联合服务。优化涉电行政审批服务。各地按照国家有关要求，积极推进电力外线工程审批流程优化。逐步推行告知承诺、备案制等举措，鼓励具备条件的地区实行非禁免批。推广高频供电业务联办服务。供电企业应简化合并业务办理环节，对“销户+退费”等关联性强的业务实行“一次办”，持续推进不动产登记和电力过户联动办理，鼓励推行“一地受理、多地协同”的跨网办、跨省办等异地办电服务。

（四）推行全过程数智服务。提升办电便利度。地方能源（电力）主管部门积极推动供电服务融入数字政府建设，强化电子证照数据归集共享，提高线上办电服务效率。供电企业推进办电档案数字化建设，实现办电资料一次提交、多场景共用、有效期内复用。鼓励具备条件的地区探索创新用电报装“全程网办”服务模式，实现从报装申请到装表接电用户“一次都不跑”。提升接电便捷度。支持供电企业积极推进数字电网建设，实现电源点智能定位、供电路径智能规划、供电方案智能生成。对于非必须现场检查的用户受电工程，探索采用线上方式提供竣工检验服务。提升用电满意度。供电企业综合运用云计算、大数据、人工智能等数字化技术，加快推进智能客服能力建设，提供 24 小时在线的人工智能应答，根据不同用户类型及用电特性提供差异化服务。

三、加强全程管理，促进供电高质化

(五) 强化配电网规划建设。科学规划配电网布局。地方能源（电力）主管部门组织落实配电网高质量发展相关要求，指导供电企业统筹主配网规划，适度超前做好电网设施布局，提高配电网灵活转带和自愈能力。差异化提高局部规划设计和灾害防范标准，促进防灾抗灾能力提升。优化配电网投资管理。供电企业合理安排配电网建设改造资金，向农村地区、民族地区、老旧小区、城中村等供电薄弱区域倾斜，加快配电网改造升级。各省级电网企业应定期向当地能源（电力）主管部门、国家能源局派出机构报送下一年度配电网投资、改造计划。有效提升供电质量。提升配电线路及台区电能质量问题分析能力和综合治理水平，进一步缩小城乡和区域供电差距，推动用电矛盾突出地区停电次数和停电时间明显下降。鼓励有条件的地区探索开展电能质量管理示范建设，支持供电企业和用户将高电能质量条款纳入供用电合同内容。加强供电可靠性管理。推动基于实时数据的电力可靠性管理体系建设，推广停电信息实时采集、停电事件自动研判模式；支持有条件的地区试点开展低压供电可靠性统计；常态化开展供电可靠性数据质量核查，持续提升供电可靠性数据质量。

(六) 提高配电网管理质效。加强配电网主动运维。供电企业深化配电网智能巡检体系建设，加强带电检测装备应用，推广无人机巡检模式，提升设备隐患排查治理能力。完善配电网停电监控、故障研判和自愈控制策略，减少故障停电次数、

停电时间和影响范围。优化配电网检修计划。供电企业统筹电网建设改造、设备更换检修、市政工程配合等需求，综合制定设备停电检修计划，实行“一停多用”。深化不停电作业技术应用，推动重点城市重点区域计划检修用户“零感知”。探索建立供电可靠性奖惩机制。鼓励具备条件城市探索建立供电可靠性管理奖惩机制，明确奖惩标准，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果。

（七）常态化治理频繁停电。巩固频繁停电整治成效。供电企业严格按照“一年内停电次数不超过5次”“连续60天停电次数不超过3次”标准（因恶劣天气等不可抗力 and 外力破坏造成的停电除外）进行总体管控，加快问题台区线路“整线成片”标准化治理，实现频繁停电问题动态清零。建立治理成效监督检查机制。供电企业通过营业厅、门户网站等渠道主动公开所属线路、台区频繁停电整治情况，接受群众监督。国家能源局派出机构建立跟踪评价、闭环销号工作机制，采取用户走访、现场检查等方式检验频繁停电治理成效。

四、服务低碳转型，践行用电绿色化

（八）支持绿色电力应用。助力绿电接入。各省级能源（电力）主管部门牵头组织开展分布式光伏接入电网承载力评估信息公开工作，组织供电企业针对性制定提升措施，促进配电网与分布式新能源协调发展。促进绿电消费。供电企业建立健全绿证宣传和推广长效服务机制，鼓励引导重点用能单位主动购买绿证、使用绿电，激发全社会绿电消费潜力。服务绿色

出行。地方能源（电力）主管部门组织供电企业优化完善电动汽车充（换）电设施用电报装服务机制，在具备条件地区推广“以函代证”“一小区一证明”等便捷服务，进一步优化居民用户报装程序，持续提高接电服务效率。供电企业按照“三零”政策要求做好电动自行车充电设施接电服务，全力落实电动自行车安全隐患全链条整治任务，切实保障群众绿色出行需求。

（九）服务用户节能增效。拓展公共增值服务。供电企业开展企业用户用能数据采集及数字化分析，免费提供电能监测、能效诊断、能效咨询等公共服务，线上推送能效账单，实现用能精准分析、节能精准建议，推动供电服务向“供电+能效”服务延伸。开展电能替代政策宣传、技术咨询，服务企业生产经营向绿色低碳转型。加快综合能源服务市场培育。鼓励供电企业依法依规开展社会用能信息共享，推动更多主体积极参与能效服务。支持供电企业规范提供用户侧能源托管、节能改造等服务，满足用户高品质、多样化用能需求。加强相关服务行为监管，防止供电企业及其关联企业利用行业优势垄断市场。

五、共享发展成果，推进服务普惠化

（十）提升居民供电薄弱区域保障能力。推动解决现有居民小区用电突出问题。各省级住建部门、能源（电力）主管部门会同相关单位按照“依法依规、实事求是、积极稳妥”原则，分类施策，有序推进老旧小区、城中村等供电普遍服务薄弱区域供配电设施规范化改造，进一步做好非电网直供电小区用电问题治理。健全新建居民小区可靠供电保障机制。各省级住建

部门将新建住宅小区正式用电设施纳入房屋建筑工程竣工联合验收范围并作为交房必要条件，推动正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付使用，有效防范以临时电源代替正式电源向小区居民供电的问题产生。供电企业应加快配套电网工程建设，保障小区用电设施接入需求。严格执行新建住宅小区直供到户政策，符合国家和行业建设标准的新建小区供配电设施，产权主体自愿移交的，供电企业应予接收。

（十一）加强城乡民生用电服务保障。健全民生用电保障机制。供电企业常态开展民生供电设施状态监测，强化迎峰度夏度冬等特殊时期、城乡居住密集区域等重点地段电网设备状态检修和事故应急抢修保障，确保可靠供电。提升用户产权设备健康水平。供电企业应协助开展非电网直供电小区用户产权设备隐患排查，提供必要的技术服务，配合政府部门积极推动用户及时消除设备隐患缺陷、配足用好自备应急电源。做好民生用电保障抢修服务。涉及民生用电的，出现因用户抢修力量不足、抢修主体缺失等情况导致群众生产生活用电难以保障时，供电企业积极配合地方政府提供抢修服务，切实保障民生用电需求。

（十二）维护友好和谐供用电关系。推进政企网格联动服务。坚持并发展新时代“枫桥经验”，聚合政企网格资源，政企联动开展“电力客户经理+政务网格员”联合服务，统一城乡供电服务标准、规范网格服务流程，基本形成城乡均等化供电服务体系。推进供电服务信息精准直达终端用户。对于办电服务进

程、抢修复电进度等事项，供电企业提供基于用户视角的查询服务，提升服务体验感。鼓励有条件的地区应用大数据技术等方式完善非电网直供电终端用户基础信息，通过便民服务 App 等数字化服务渠道及时向终端用户推送故障抢修、安全用电等与群众生产生活密切相关的供用电服务信息。规范电费结算服务和欠费停电管理。供电企业应严格按照国家规定为用户提供电费结算服务，未经供用电合同约定不得强制用户预付电费。因欠费原因对居民住宅小区用户实施集中停电时，应严格按照规定履行告知程序，并提前报告地方能源（电力）主管部门。

六、强化多方联动，推进监管协同化

（十三）健全协同监管体系。压实属地监督管理责任。各省级能源（电力）主管部门牵头组织开展深化提升“获得电力”服务水平工作，推进落实各项重点任务，指导基层能源（电力）主管部门履行属地责任，具体协调解决群众办电用电急难愁盼问题。加强央地协同监管。国家能源局派出机构充分发挥中央监管事权主体作用，切实履行电力领域监管职责，督促指导省级能源（电力）主管部门推动“获得电力”相关任务落实，会同地方政府推动供电服务领域的共性问题 and 突出问题解决，严肃查处违法违规行为。持续健全完善供电服务监管机制和执法体系，逐步形成各层级能源（电力）主管部门权责清晰、协同发力的工作体系，实现监管领域和执法队伍覆盖到位。

（十四）完善投诉处理机制。健全投诉处理工作机制。国家能源局及派出机构、省级能源（电力）主管部门和供电企业

完善用户投诉处理制度，研究建立投诉转办和协同联办机制。加强供电企业投诉处理情况监管。各省级供电企业定期梳理各类用电投诉，分析典型问题产生原因并提出改进措施，定期报送国家能源局派出机构。国家能源局派出机构持续提升12398投诉举报热线管理效能，重大问题可直接组织地方能源（电力）主管部门、供电企业调查核实，有效解决群众合理诉求。

七、组织保障

国家能源局强化顶层设计和整体协调，统筹做好全国深化提升“获得电力”服务水平工作。各省级能源（电力）主管部门要继续发挥“获得电力”工作协调机制作用，会同住建等部门强化任务落实，推动地方政府加大政策标准、资金保障等支持力度，指导基层政府有关主管部门合力推进。国家能源局派出机构要按照职责强化监管，及时发现问题并督促整改。各供电企业要履行主体责任，将打造现代化用电营商环境工作纳入“一把手”工程，确保相关任务举措落到实处。各地各单位要及时梳理总结经验，持续深化改革创新，更好服务企业群众办电用电，以高质量的用电营商环境助力中国式现代化全面推进。

附件

供电企业办理用电报装业务时限要求

单位：工作日

用户类型	各环节办理时间						合计办理时间
	业务受理	供电方案答复	设计审查	中间检查	竣工检验	装表接电	
未实行“三零”服务的 低压用户	1	3	--	--	--	2	6
高压单电源用户	1	10	3	2	3	3	22
高压双电源用户	1	20	3	2	3	3	32

注：1.低压用户指采用 380V 及以下电压供电的用户，高压用户指采用 10（6、20）kV 电压供电的用户，35kV 及以上电压供电的用户可参照 10（6、20）kV 高压用户业务时限要求执行；

2.实行“三零”服务的低压用户全过程办电时间，无电力外线工程的不超过 5 个工作日，涉及掘路、立杆等电力外线工程的不超过 15 个工作日。