一图读懂

国家发展改革委　国家能源局

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

制定背景

《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：

用电报装“三零”“三省”服务全覆盖

- 零上门
- 零审批
- 零投资

- 省力
- 省时
- 省钱

用电营商环境得到根本性改善
人民群众用电获得感明显增强

为全面贯彻落实党中央、国务院关于优化营商环境决策部署，进一步巩固“三零”“三省”服务成效，国家发展改革委国家能源局近日出台了《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》：

全面建设具有
中国特色的现代化用电营商环境

工作目标

用电营商环境实现“五化”改革目标

- 供电高质化
- 办电便捷化
- 监管协同化
- 用电绿色化
- 服务普惠化

推进“三个一批”建设

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先进地区
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

“获得电力”国际竞争优势进一步巩固
人民群众办电用电获得感满意度持续增强

工作要求

国家层面（国家发展改革委、国家能源局）：

强化顶层设计和整体协调，建立健全工作推进机制；

统筹做好全国深化提升“获得电力”服务水平工作。

省市层面（各省级能源（电力）主管部门、国家能源局派出机构）：

发挥“获得电力”工作协调机制作用，会同相关部门强化任务落实，深化执行监管，及时发现问题并督促整改；

持续加大政策支持力度，指导基层政府有关主管部门合力推进。

供电单位层面（各供电企业、各单位）：

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；

及时梳理总结经验，持续深化改革创新，更好地服务企业群众办电用电。

14项任务38条具体举措

一 持续改革创新 推进办电便捷化

1 巩固提升“三零”服务

拓展“三零”服务对象

“零投资”扩大至160千瓦及以下各类民营经济组织

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

细化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　有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。

创新“三零”服务模式

做好便民接电点规划建设　扫码用电　免报装快用电

2 持续深化“三省”服务

推广主动办电服务

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。

推行快捷办电服务

全面落实办电时限要求，为重大项目开辟办电绿色通道。精简办电申请资料，优化办电服务流程。

实施精准办电服务

更合理的报装容量

供电企业　明确报装容量标准　面向社会公开

用户　结合实际用电需求　合理确定申请容量

可预期的接电服务

供电企业　用户

签订契约协议
约定接电时间

3 全面推进“高效办成一件事”

深化水电气等联合服务

- 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

优化电力外线接入工程审批流程　推行

- 告知承诺
- 备案制
- 非禁免批

推广高频供电业务联办服务

销户+退费　一次办

不动产登记、电力过户　联合办

一地受理、多地协同　异地办

4 推行全过程数智服务

提升办电便利度

强化 电子证照数据归集共享，办电资料一次提交、多次复用

试行 用电报装“全程网办”服务模式

提升接电便捷度

推进数字电网建设　智能生成

- 电源点定位
- 供电路径规划
- 供电方案

探索采用线上竣工检验服务

提升用电满意度

运用云计算、大数据、人工智能等数字化技术

推进智能客服能力建设　人工智能应答24小时在线　为不同用户提供差异化服务

二 加强全程管理 促进供电高质化

5 强化配电网规划建设

科学规划配电网布局

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。

优化配电网投资管理

加强 供电薄弱区域配电网建设改造资金投入

结合 新能源发展需求

提升 综合承载能力

有效提升供电质量

持续提升

- 配电线路及台区电能质量问题分析能力
- 综合治理水平

探索将高电能质量服务相关内容纳入供用电合同

加强供电可靠性管理

- 推动电力可靠性管理体系建设，可靠性数据自动收集、自主研判
- 开展供电可靠性数据质量核查和低压供电可靠性统计

6 提高配电网管理质效

加强配电网主动运维

加强 配电网智能巡检体系建设

完善 配电网停电监控、故障研判和自愈控制策略

优化配电网检修计划

统筹需求　电网建设改造　设备更换检修　……　实行“一停多用”

压减计划检修停电时间　逐步实现计划检修“零感知”

探索推进供电可靠性奖惩机制

明确奖惩标准，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果

7 常态化治理频繁停电

巩固频繁停电整治成效

严格总体管控标准

- 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

加快问题台区线路“整线成片”标准化治理　频繁停电问题动态清零

建立治理成效监督检验机制

供电企业　营业厅、门户网站等　主动公开　所属线路、台区频繁停电整治情况

三 服务低碳转型 践行用电绿色化

8 支持绿色电力应用

助力绿电接入

公开 分布式光伏接入电网承载力评估信息

促进 配电网与分布式新能源协调发展

促进绿电消费

建立健全宣传和推广长效服务机制　引导　重点用能单位使用绿电

服务绿色出行

优化完善电动汽车充(换)电设施用电报装服务机制　简化居民报装申请资料

按照“三零”政策做好电动自行车充电设施接电服务　保障群众绿色出行需求

9 服务用户节能增效

拓展公共增值服务

拓展公共增值服务

- 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

……

供电服务　“供电+能效”服务

加快综合能源服务市场培育

共享社会用能信息，推动更多主体参与能效服务。

加强对供电企业服务行为的监管，防止利用行业优势垄断市场。

四 共享发展成果，推进服务普惠化

10 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

充分利用“两新”资金等相关支持政策

推进供电普遍服务薄弱区域供配电设施规范化改造

做好非电网直供电小区用电问题治理

督促 房屋工程开发建设单位严把建筑电气分部工程验收质量关

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

健全新建居民小区可靠供电保障机制

对于符合国家、行业和地方建设标准的新建居民小区供配电设施，产权主体自愿移交的，供电企业应予接收。

11 加强城乡民生用电服务保障

健全民生用电保障机制

常态开展民生供电设施状态监测

强化度冬度夏时期、城乡居住密集区域电网设备状态检修和事故应急抢修

提升用户产权设备健康水平

协助开展 非电网直供电小区用户产权设备隐患排查

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

供电企业应积极配合地方政府提供抢修服务，保障民生用电需求。

12 维护友好和谐供用电关系

推进政企网格联动服务

坚持发展新时代“枫桥经验”
开展“电力客户经理＋政务网格员”联合服务

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

提供基于用户视角的查询服务，通过数字化服务渠道，及时推送生产生活密切相关的供用电服务信息。

规范供电企业电费结算服务

健全完善电费管理制度，未经供用电合同约定不得要求用户预付电费。

- 依法依规实施欠费停电时：提前告知
- 涉及居民住宅小区：提前报告地方能源（电力）主管部门

五 强化多方联动，推进监管协同化

13 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，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，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，严肃查处违法违规行为。

14 完善投诉处理机制

健全投诉处理工作机制

国家能源局及其派出机构
省级能源（电力）主管部门
供电企业

完善用户投诉处理制度
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

国家能源局及其派出机构
地方能源（电力）主管部门

通过抽查投诉事项办理情况、组织供电企业定期分析报告等方式，持续强化供电服务投诉处理情况监管力度。