

内部资料
注意保存

新一轮“获得电力”政策文件宣贯会 会议材料汇编

国家能源局
2025年6月

目 录

一、国家能源局市场监管司发言材料.....	1
二、山东省能源局发言材料.....	6
三、河南省能源局发言材料.....	9
四、东北能源监管局发言材料.....	12
五、江苏能源监管办发言材料.....	16
六、南网深圳供电局发言材料.....	20
七、国家电网发言材料.....	24

《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》的介绍

市场监管司

为深入贯彻落实党中央、国务院关于优化营商环境决策部署，进一步深化提升“获得电力”服务水平，国家发展改革委、国家能源局联合印发了《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》（发改能源规〔2025〕624号，以下简称《意见》）。按照会议安排，我从三个方面介绍一下《意见》相关内容。

一、关于政策出台背景及过程

2020年9月，经国务院同意，委局联合印发了《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），在全国范围推进“获得电力”改革工作。五年来，“获得电力”已经成为我国供电服务领域一块金字招牌，在行业内和全社会产生了较大影响。

该文件将于2025年9月到期，为接续推进“获得电力”改革，深入贯彻党的二十大和二十届三中全会精神，落实党中央、国务院优化营商环境决策部署，进一步推动供电服务产业全链条优化革新，强化民生用电服务保障，以构建现代化用电营商环境助力推进中国式现代化建设，经研究决定起草新一轮“获得电力”政策文件，并列入国家发展改革委2025

年规范性文件制定计划。

2024年5月我们启动《意见》编制工作，会同相关单位多次实地调研和集中研讨，于2024年10月形成了《意见》征求意见稿，先后三次征求了地方政府有关部门、派出机构、主要电网企业以及自然资源部、生态环境部、住房城乡建设部等10余个有关部委意见，2024年12月通过国家发展改革委门户网站向全社会公开征求了意见，根据各方意见修改完善形成《意见》送审稿。按照规范性文件印发流程，《意见》先后提交国家能源局局长办公会、国家发展改革委主任办公会审议通过，并于4月17日提交国家能源委员会第三次全体会议审议通过，5月16日以国家发展改革委、国家能源局联合发文形式正式印发。

二、工作目标

《意见》明确提出以“三个一批”为抓手，到2029年实现“五化”改革目标。“五化”即到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。“三个一批”即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，进一步巩固我国“获得电力”国际竞争优势。

三、主要任务

为实现改革目标，《意见》围绕现代化用电营商环境的办电、用电全链条各环节，提出了14项任务38条具体措施。

第一个方面，对于推进办电便捷化，提出 4 项任务。一是**巩固提升“三零”服务**。将低压办电“零投资”扩大至 160 千瓦及以下各类民营经济组织，全力支持民营经济发展壮大。推行“扫码用电”服务举措，实现办电更加便捷高效。二是**持续深化“三省”服务**。对国家和省级重大项目开辟办电绿色通道，全力满足项目用电需求；鼓励供电企业与企业签订契约协议，为用户提供可预期的接电服务。三是**全面推进“高效办成一件事”**。深化水电气联合服务，实施“销户+退费”等多项高频业务“一次办”，推行跨网办、跨省办等异地办电服务。四是**推行全过程数智服务**。推进办电档案数字化、数字电网和智能客服建设，探索创新用电报装“全程网办”服务模式。

第二个方面，对于促进供电高质化，提出 3 项任务。一是**强化配电网规划建设**。紧扣“少停电、不停电”民之所盼，将配电网建设改造资金向农村地区、民族地区、城中村等供电薄弱区域倾斜，进一步缩小城乡和区域供电差距。二是**提高配电网管理质效**。深化配电网智能巡检体系建设，推动实现重点城市重点区域计划检修用户“零感知”。鼓励具备条件的城市探索建立供电可靠性管理奖惩机制。三是**常态化治理频繁停电**。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。主动公开频繁停电整治情况，接受群众监督。

第三个方面，对于践行用电绿色化，提出 2 项任务。一是**支持绿色电力应用**。建立健全绿电宣传和推广长效服务机

制，优化完善电动汽车充（换）电设施用电报装服务机制，按照“**三零**”政策要求做好电动自行车充电设施接电服务。二是**服务用户节能增效**。拓展公共增值服务，免费提供电能监测、能效诊断、能效咨询等公共延伸服务。加快综合能源服务市场培育，规范提供用户侧能源托管、节能改造等服务。

第四个方面，对于推进服务普惠化，提出 3 项任务。一是**提升居民供电薄弱区域保障能力**。有序推进老旧小区、城中村等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。督促房屋工程建设单位严把小区建筑电气验收质量关，推动正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付。二是**加强城乡民生用电服务保障**。健全民生供电设施监测、检修和抢修等保障机制，提升非电网直供电小区用户产权设备健康水平，必要时提供民生用电兜底抢修服务。三是**维护友好和谐供用电关系**。坚持并发展新时代“枫桥经验”，开展“电力客户经理+政务网格员”联合服务。健全完善电费管理制度，依法依规开展电费结算和欠费停电，停电前应严格履行告知程序。

第五个方面，对于推进监管协同化，提出 2 项任务。一是**健全协同监管体系**。压实属地监督管理责任，基层能源（电力）主管部门具体协调解决群众办电用电问题。加强央地协同监管，派出机构会同地方政府部门推动供电服务领域的共性问题和突出问题解决。健全完善供电服务监管机制和执法体系，推动实现监管领域和执法队伍覆盖到位。二是**完善投诉处理机制**。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。对于 12398 投诉举报重大问题，派出机构可组织地方能源（电力）主管部门、供电企业调查核实。

《意见》将于 2025 年 7 月 1 日正式施行，有效期五年。下一步，我们将会同有关部门、地方政府和电网企业继续做好新一轮政策文件宣传，并共同抓好政策落实。同时，建立定期跟踪和成效评价机制，持续做好监管工作，推动“获得电力”服务水平持续提升。

山东省能源局发言材料

近年来，山东省认真贯彻落实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部署要求，强化政企协同、创新实践，推动“三零”“三省”服务全面落地，民生用电保障机制更加完善，人民群众办电“获得感”和用电“满意度”显著提升。

一是健全工作协同机制。牵头建立发改、能源、公安、自然资源、住房城乡建设、交通运输、大数据、能源监管等部门和供电企业组成的联席会议制度，强力推进简化“获得电力”专项提升行动。制定《山东省优化电力营商环境工作评价实施方案》，分季度组织开展工作评价，督促各市对标对表、查找不足、靶向提升。聚焦“获得电力”领域改革过程中的难点、堵点，组织开展“揭榜挂帅”活动。

二是加强政策支撑保障。连续6年将“获得电力”重点服务举措纳入山东省政府营商环境创新提升方案，累计推出改革提升举措32项，大幅精简用户办电时间、环节，有效降低办电成本，持续提升便利度水平，“三零”“三省”服务惠及用户176万，节省办电投资超130亿元。推行电力接入“极简审批”，低压电力接入工程免审批，高压短距离接入工程线上告知承诺，长距离工程线上并联审批、一链办理。全面推进“高效办成一件事”，采取试点先行、全面推广、争创经

验“三步走”路径，实现“一地创新、全省复用”。印发《山东省非电网直供电小区供配电设施改造升级实施方案》，创新组织模式、资金筹集等工作举措，有序推进改造接收。

三是创新引领服务升级。积极融入山东“无证明之省”建设，推动“获得电力”纳入省政府电子证照标准化应用事项，依托山东省大数据局政务信息共享交换机制，实现 20 项电力业务免证照办理。全面推广“物流式”办电，升级办电“网购式”体验，用户线上查看办电进度、获取供电方案、提交验收资料，实现办电“一次都不跑”。推动供电业务系统与工程项目审批系统互联互通，供电企业实时获取项目审批信息，主动对接重点项目需求 1 万余个。聚焦省级产业园区，推动配电网规划与新建园区发展规划相衔接，满足园区内企业独立报装、就近接入需求，累计惠及企业超 2000 家。

四是建强电网可靠供电。加强城乡薄弱地区配电网规划建设，推广供电线路无人机巡检、可视化监拍等智能化电网运维技术创新应用，有效治理设备过载、短时低电压、重复故障等问题，配网跳闸率同比压降 43.1%。督促供电企业合理配置电力抢修力量，完善系统软硬件资源扩容，提升主动抢修、应急指挥能力。2024 年，济南、青岛户均停电时间压减至 0.9 小时以内，处于国内主要城市第一梯队，其他城市户均停电时间不超过 3 个小时。

下一步，我们将认真落实本次会议精神特别是宋局长讲话要求，再接再厉、精准落实，全力打造用电营商环境“齐鲁样板”，为服务全省“走在前、挑大梁”现代化强省建设作出

新的更大贡献。

一是全力推动 624 号文件落地执行。充分发挥牵头协调作用，以现代化用电营商环境“五化”目标为指引，组织研究制定省级实施方案，加强文件精神宣贯，制定实施细则标准，建立工作清单台账，指导各级能源主管部门和供电企业协同发力，推动各项重点工作落实落地。

二是全力提升服务质效水平。深化大数据、人工智能等数字化技术在“获得电力”领域应用，加快水电气联办等“高效办成一件事”推广，持续提升办电服务品质。吸收借鉴国内营商环境改革创新典型经验，因地制宜、融会贯通，打造济南、青岛用电营商环境示范城市，带动全省“获得电力”服务水平整体提升。

三是全力做好综合监管问题整改。对照“获得电力”领域综合监管问题清单，逐条逐项细化整改措施，坚持问题导向、做好分类处置。以问题整改为契机，举一反三，完善规章制度，健全长效机制，持续优化全省用电营商环境。

河南省能源局发言材料

一、河南省多措并举提升“获得电力”服务水平

河南省委、省政府高度重视电力营商环境优化工作，将“获得电力”列为营商环境工作的一项重要指标，多次进行部署安排。我省严格落实国家 1479 号文件要求，把做好“获得电力”工作作为服务人民群众的主要抓手，强化部门协同，明确工作目标，高质量完成各项工作任务。

（一）高度重视电力营商环境。2019 年我委会同公安、住建、电力公司等单位联合印发《关于优化电力接入营商环境的通知》，2020 年底前我们完成 10 千伏高压用户、380/220 伏低压用户办电时间目标；2022 年，我委印发《河南省营商环境优化提升行动方案（2022 版）》，推动优化电力营商环境工作纳入地方政府优化营商环境工作内容，进一步巩固工作成果。

（二）多措并举推进“获得电力”。一是压实工作责任。按照 1479 号文和国家能源局有关要求，我省结合工作实际，印发了河南省工作任务台账，压实地市和电网企业的责任，督促各项任务目标按期完成。二是加大协调力度。组织省行政审批局、公安厅等部门全面梳理难点、堵点，专题召开工作推进会，最终实现客户报装“掌上办、指尖办、异地办、刷脸办”。三是加大政策推进力度。会同河南能源监管办对

各地落实情况进行跟踪督导，通过现场核查、随机到访等方式，查看用户报装、“一证办电”“刷脸办电”等情况，对发现的问题第一时间督办，确保政策落实落地。**四是加大配电网建设力度。**印发《河南省配电网高质量发展实施方案（2025—2027年）》（豫发改电力〔2025〕396号），聚焦补齐配电网短板、提升防灾抗灾能力、提升配电网综合承载力、创新探索分布式智能电网等“四个一批”重点任务，压实电网企业主体责任，督促电网企业按照方案要求严格落实。

（三）全面完成“获得电力”目标。2021年底前我省已实现“三零”“三省”服务全覆盖，提前一年完成国家任务目标。我委发挥营商环境评价以评促改、以评促建、以评促优的作用，连续开展2021年、2022年至2023年上半年营商环境评价，紧扣办电流程、供电可靠性等指标，加快补齐短板，推动“获得电力”服务水平再上新台阶。目前，我省普通高压、低压、低压小微企业用户办电环节分别不超过4个、3个、2个，未实行“三零”服务的低压非居民、高压单电源、高压双电源用户业务办理时间分别不超过5个、22个、32个工作日，均完成1479号文件目标要求。同时，我们进一步降低用户办电成本，将接网工程延伸投资界面至客户规划红线，低压接入容量标准全面提高至160千瓦，实现低压用户零成本办电。

二、下一步工作打算

一是持续完善“获得电力”协调机制。在原有协调机制的基础上，我委将发挥好牵头作用，指导、督促电网企业持续

巩固“三零”“三省”的工作成效，进一步提高人民群众办电便利度。

二是持续提升供电能力和供电可靠性。落实落细国家关于配电网高质量发展相关要求，加快推进配网设施改造，督促电网企业全面评估各断面、配网线路，制定优化措施和预防方案，超前谋划实施一批配网项目；督促电网企业在做好重要用户用电、民生用电保障基础上，积极推进非电网直供电小区供配电设施改造升级工作，做好供电兜底服务保障。

三是持续加强政策落实情况监管力度。采取“四不两直”方式，会同河南能源监管办等相关单位不定期对各地政策落实情况开展现场或书面调研检查，确保政策有效落实，对于执行政策跑偏、走样甚至拒不执行的，将严格问责、追责。

四是持续做好政策解读和宣传引导。组织各地各级电网企业建立用电报装等政策宣介常态化机制，利用门户网站、网上国网 APP、微信公众号等媒体渠道及时发布政策解读、办电流程等信息，组织客户经理进村庄、进社区、进企业主动开展办电服务，为全面深化“获得电力”服务水平创造良好舆论氛围。

下一步，河南省发改委将认真贯彻落实本次会议精神特别是宋局长讲话精神，切实履行好牵头责任，聚焦企业和群众办电用电新需求新期待，围绕“五化”目标，对照《意见》14 项任务 38 条具体措施逐条落实，切实增强人民群众办电获得感、满意度。

东北能源监管局发言材料

新一轮“获得电力”624号文件的出台，是贯彻落实党的二十大和党的二十届三中全会精神，推动建设市场化、法治化、国际化一流营商环境的重大举措，标志着“获得电力”工作从全面覆盖迈向高质量发展的全新阶段。下面，我结合东北区域实际，报告有关工作情况。

一、强化政企协同，全面提升“获得电力”服务水平

过去五年，得益于东北三省一区地方能源主管部门的高位推动和供电企业的深入贯彻落实，1479号文件精神在东北地区得到了有效落实，区域用电营商环境得到了全面提升。

一是强化政企协同。各省级能源主管部门牵头落实各有关单位主体责任，健全完善政企协同工作机制，相互配合、信息共享，共同推动各项目标任务的落地落实。目前，区域内三省一区均已实现“房产+用电”联合过户，部分地区实现“水电气暖网”线上联合报装。

二是深化“三零”“三省”服务。目前，东北区域报装容量在160千瓦及以下的小微企业和居民用户，其外部电力工程全部由供电企业投资建设，沈阳、大连更是将免投资范围扩展至200千瓦及以下，达到全国领先水平。五年来，“三零”“三省”服务累计惠及用户超174万户，节省用户办电成本超158亿元。

三是压减办电环节。实行“零投资”的小微企业、个人充电桩、低压居民等用户办电环节压减至 2 个，未实行“零投资”的低压非居民用户办电环节压减至 3 个，中大型企业用户办电环节压减至 4 个。

四是压缩办电时间。低压居民、未实行“三零”服务的低压非居民、实行“三零”服务的低压非居民、高压单电源、高压双电源用户办电时限均已分别压缩至 3、6、15、22、32 个工作日，与原有时限要求相比，节省办电时间达 40%以上。

二、直面民生关切，系统剖析基础薄弱问题

尽管取得了一定成绩，但我们也清醒认识，对照党中央、国务院和国家能源局党组的要求以及人民群众的新期待，东北区域“获得电力”服务水平提升工作仍面临严峻挑战。

一是非电网直供电和“临代正”问题成为民生关切。区域内大量产权未移交的非电网直供电小区和“临代正”小区存在设备老化、运维主体缺位、安全隐患多等问题，导致供电质量不稳定，严重影响居民生活。治理难度大，资金短缺，同时可能存在新增风险。

二是配网基础薄弱导致频繁停电问题治理难度大。尤其是在农网和部分城郊区域，网架结构薄弱，历史欠账较多，尽管各省区已持续加大改造投入，但问题依然存在。叠加东北区域频发的洪涝、冰冻、强风等自然灾害，电网安全稳定运行压力较大。

三是抢修效率与可靠性管理精细化水平有待提升。东北地区地域辽阔，部分区域抢修响应速度较慢，物理距离制约

了效率提升。可靠性指标与用户实际感受仍有差距。

三、聚焦重点领域整治，精准推进政策落实

624号文件对全面打造现代化用电营商环境工作作出全面部署，东北局将以高度的责任感和紧迫感，全力推动新政策见行见效。

一是深化政策宣贯，保障文件精神落实。会后，东北局将立即启动新政策的宣贯工作，组织地方能源主管部门和区域内供电企业召开宣贯和学习会议，深度解读新一轮“获得电力”政策文件精神。

二是推进“办电便捷化”，构建极简服务体系。东北局将协同地方能源主管部门指导区域内供电企业进一步巩固拓展“三零”“三省”服务成果。对标新政策提出的数智服务要求，持续推动办电档案数字化和智能客服建设，探索“全程网办”“一次都不跑”的极简模式。

三是促进“供电高质化”，攻坚电网薄弱环节。督导区域内供电企业以“供电高质化”为指引，科学编制和滚动修编配网规划，优先补强城乡接合部、农网、城中村等薄弱区域配电网。开展问题台区线路“整线成片”标准化治理，实现频繁停电问题动态清零。

四是践行“用电绿色化”，激活低碳转型动能。鼓励供电企业完善绿色用能服务体系，优化充换电设施、高耗能设备替代等绿色用电报装机制，简化手续、优先接入。引导电力企业拓展能效监测、节能改造、综合能源托管等市场化服务模式，助力市场主体用电降本增效。

五是实现“服务普惠化”，破解“急难愁盼”问题。积极推动地方因地制宜做好非电网直供电小区等用电薄弱区域综合治理工作。协同地方能源主管部门，明确各方责任，推动改造资金和技术支撑同步到位。督促供电企业同步加强城乡民生用电的服务保障，提升抢修响应能力、主动服务能力，增强群众获得感和满意度。

六是健全“监管协同化”，提升综合治理效能。东北局将以本次政策宣贯为契机，全面启动与地方政府有关部门、电网企业多元联动的监管协作机制。深化应用“获得电力”工作协调机制，推动形成政企工作合力，强化改革任务落实。

624号文件擘画的“五化”蓝图，为东北地区补短板、强弱项、促均衡提供了重大机遇。东北局将在国家能源局坚强领导下，紧扣新目标、新任务，联合各省能源主管部门、电网企业，协同发力、狠抓落实，全力打造新时代“获得电力”东北样板，为巩固我国用电营商环境国际竞争优势、助力中国式现代化建设贡献力量！

江苏能源监管办发言材料

五年时间转瞬即逝，今天我们对“获得电力”工作总结过去、展望未来，成绩硕果累累，前景催人奋进。过去五年，在局党组坚强领导下，在省委省政府大力支持下，江苏能源监管办与省内电力主管部门、全省供电企业和数万供电服务人员勠力同心、奋勇争先，以提升“获得电力”服务水平作为服务高质量发展、保障和改善民生的关键抓手，全面推动1479号文落地生根，超额完成各项指标任务，全省用电营商环境实现根本性改善，人民群众用电获得感、幸福感、安全感显著增强。

一、走在前做表率，用心用力用情书写惠民利企答卷

我们始终把满足人民群众对美好生活的用电需求作为工作出发点和落脚点，让电力服务更有温度，更具质感。

一是降本减负，让经营主体轻装上阵。高标准、全覆盖落实低压“三零”服务要求，200千瓦及以下用户全面纳入“三零”范围，五年累计为全省用户节约办电成本约280亿元。建成“开门接电”示范区125个，服务企业超3000户，推动“用户等电”向“电等用户”转变。

二是关切民生，让万家灯火温暖明亮。聚焦堵点难点，将“临代正”小区治理作为重大民心工程并纳入江苏优化营商环境评价“获得电力”指标，合力推动286个存量问题小区在

2024 年冬至前圆满完成清零，4.9 万户居民从此不惧寒冬困扰。积极推动非直供小区有序改造，无锡地区已率先清零，赢得群众高度赞誉。贯彻“不停电就是最好的服务”理念，五年来城网、农网用户平均停电时间分别减少 78%和 85%，农村供电能力实现质的飞跃，为乡村振兴打下坚实能源基础。

三是服务提质，让用电体验如沐春风。畅通 12398、95598 热线诉求渠道，架起服务群众的“连心桥”。关注民生小事，促进电动自行车集中充电点及配套设施规范建设，让安全和便捷成为人民生活常态。督促供电企业加大配电网投入，5 年累计 400 亿元，筑牢配电网转型升级的坚强基础。

四是赋能升级，让绿色低碳触手可及。擦亮江苏绿色名片，升级绿电绿证服务，率先构建绿电绿证服务站—服务专区—服务微网点三级网络，提供“一站式”交易服务。创新绿电供给与交易模式，助力江苏企业提升绿色竞争力，外贸大省驰骋国际市场。推动标准修订，确保新建小区 100%预留充电设施安装条件，高效解决充电桩报装诉求，为电动汽车普及保驾护航。

五年来，在 1479 号文引领下，国家能源局的关心指导、能源主管部门的相互协作及电力企业共同努力下，江苏用电营商环境得到显著改善，在行业内和全社会产生了较大影响，“获得电力”已经成为供电服务领域一块金字招牌。

二、持续解放思想，对电力营商环境重要性进行再认识

624 号文的出台标志着“获得电力”工作的一次重大升华，我们将进一步提高政治站位，准确把握“获得电力”的新

要求和江苏的新任务。

一是正确认识“获得电力”工作的重要意义。1479号文更多聚焦于供电服务本身，624号文则开宗明义“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”，强调“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”，“获得电力”已经成为国家竞争力基本保障要素的重要内容，我们要打破思想惯性，从国家战略高度来认识新一轮“获得电力”工作的重要意义，做到“国之大者”与“民生小事”有机统一。

二是正确认识江苏应承担的“挑大梁”责任。624号文中开放性内涵比1479号文范围更广，内容更丰富。作为经济大省，勇于创新、担当作为是江苏当仁不让的责任。文件就是发令枪，江苏电力行业将以“枪响即冲刺”的心态，提前谋划部署、主动加压明确任务，以实际行动响应总书记对江苏的殷殷嘱托。

三、对标一流再出发，谱写“获得电力”服务新篇章

新的五年，我们将以更高的站位、更实的举措、更优的作风，推动江苏“获得电力”服务水平实现新跃升。

一是强化政治引领，扛牢使命担当。坚持党的全面领导，以高质量党建引领“获得电力”服务水平提升，打好中国特色用电营商环境的底色。始终站稳人民至上立场，勇于担当“挑大梁”责任，为经济社会高质量发展提供有力支撑。

二是深化协同监管，提升服务效能。江苏能源监管办将切实履行监管职责，会同省能源主管部门推动“获得电力”相

关任务落实，健全完善供电服务监管机制和执法体系，严肃查处违法违规行为，坚决维护人民群众合法用电权益。

三是勇于先行先试，再创“江苏新实践”。紧扣“五化”目标和 14 项任务 38 条措施，以“三个一批”为抓手，充分发挥引领示范作用，把江苏建成用电营商环境先进地区，为“建设具有中国特色的现代化用电营商环境”提供鲜活实践。

优化服务永无止境，江苏能源监管办将以 624 号文为行动纲领，全面对标找差，以更大的改革勇气、更强的监管力度，奋力打造江苏用电营商环境新高地！

南网深圳供电局发言材料

深圳供电局认真贯彻落实国家能源局相关部署，在南方电网公司坚强领导下，将提升“获得电力”服务水平作为我局头号工程。根据会议安排，我代表南方电网深圳供电局汇报提升“获得电力”服务水平相关工作。

一、紧密联动政府、坚持用户导向，强化数字赋能提升“获得电力”服务水平

在南方监管局、广东省能源局的指导下，近年来我局以1479号文等系列文件作为提升“获得电力”服务水平行动指南，以数字化、绿色化协同发展深度融入深圳打造数字能源先锋城市，积极助力深圳“双区”建设。

一是全面建成数字电网，可靠供电能力实现跃升。建成超大城市数字孪生电网平台，行业率先构建“城市+电网”全景可视模型，实现“一日尽览鹏城网”，巡检效率提升95%。建成全国首个电网全电压等级自愈体系，超8成用户故障复电时间提升到“秒级”，建立“营配调”专业数字平台，实现单户及以上用户停复电全过程感知和主动服务。建成11个高品质供电引领区，福田中心区、前海自贸区等全年实现“零停电”。推出首批75名营销、生产等领域“数字员工”，提供24小时智能可靠供电守护。

二是全域融入数字政府，政企共建效能显著增强。高标

准落实“高效办成一件事”要求，政企协同推出电、水、气联合报装、联合过户、联合账单。全面推广供电服务进社区，与政府合作构建“社区经理+网格员”末端服务体系，全国率先实现电网拓扑与市政空间精准对齐，全国首创供电服务直达实际用电人。完成全市 2172 个工业园区“转改直”改造，全国首创突破产权红线实现用电综合服务到终端户，每年为约 6 万家企业减少用电成本 30 亿元。从服务单一项目向服务产业链转型，近三年“四敏捷”服务助力深圳“20+8”产业集群及重大项目投产 519 个。政企协同完成全市 185 个城中村供用电安全整治，供电能力提升至花园小区水平。

三是全链创新数字服务，赋能用电加速绿色转型。创新办电服务模式，首创低压业扩“集中办”，高压业扩“免申办”，升级企业用电“信用办”。全国最早将业扩投资界面延伸至客户红线，实行 200 千伏安及以下低压接入，用户接电“全口径延伸、全环节贯通、全流程监控、全过程回访”。成立全国首个由政府授权的绿电绿证服务中心，2024 年绿电绿证交易量超 187 亿千瓦时，同比增长 30 倍。建成全国最大规模虚拟电厂管理中心，作为唯一电网企业参加第 29 届联合国气候大会，向全球展示绿色低碳转型实践。

1479 号文实施以来，深圳办电效率大幅提升，办电成本显著降低，“三零”“三省”服务政策累计为用户节省接电成本超 82 亿元；供电可靠性全国领先，2024 年客户平均停电时间 7.5 分钟，优于伦敦、纽约等国际先进城市。在营商环境指标评价中，深圳“获得电力”指标保持领先。

二、胸怀“国之大者”、用好“政策红利”，勇担打造现代化用电营商环境先行使命

624号文的出台为打造现代化用电营商环境指明了方向和路径，具有里程碑意义。深圳身处改革开放最前沿，肩负习近平总书记赋予的“率先加大营商环境改革力度”光荣使命。深圳供电局将充分发挥毗邻港澳优势，践行“为客户创造价值”的服务理念，在打造现代化营商环境新征程上奋勇争先，不断擦亮“万家灯火、南网情深”的品牌形象。

一是当好行业“探路者”，立足政策“前瞻定位”，加快建设具有国际竞争优势的用电营商环境。对标全球最优，以“人无我有、人有我优”的决心，全面推进服务强企建设，在新型电力系统建设、绿色能源消费、数字电网建设等国际能源前沿领域争创“出圈”成果，充分彰显深圳作为中国式现代化窗口的示范效应。

二是当好用户“同行者”，放大政策“杠杆效应”，使现代供电服务改革成果人民群众更可感。围绕“民生服务提质、民营企业护航、新兴产业焕新”实施专项行动，精准服务民生所盼、企业所需，推动供电普惠化红利直达每位“用电人”。

三是当好城市“共创者”，借助政策“纽带作用”，为经济社会高质量发展作支撑。发挥政企联动在提升“获得电力”上的乘数效应，以“敏捷式”帮办服务重大项目用电全面提速，以绿电绿证全链条服务外贸企业出海需求，以社区供电网格化服务赋能社会治理，以政企电联合共治服务高品质电

能质量保障。

三、锚定“五化目标”，奋创“世界最好”，全力书写优化用电营商环境新篇章

着力在办电便捷化上展现新突破，基于南网“大瓦特”大模型升级办电全旅程人工智能服务，推出中小企业“专属数字管家”。着力在供电高质化上展现新优势，实施供电可靠性提升“攀高”行动，打造一批高电能质量示范园区，“十五五”期间计划投资超 280 亿保障配电网建设。着力在用电绿色化上展现新作为，围绕绿电“接入—核发—交易—消费—核销”全链条，打造“绿电易”产品矩阵，引导绿色消费风尚。着力在服务普惠化上展现新成效，年内完成全市存量非电网直供电居民小区抄表到户，实施城中村居民专变整治三年行动，在政务网格上推出“家门口 AI 供电客服”。着力在监管协同化下展现新担当，以高度责任感落实监管要求，用心用情回应每一单用户诉求，将每一宗评价作为工作质量的“标尺”，坚决保障人民群众权益。

新蓝图已经绘就，新征程上深圳供电局将坚定不移把新一轮“获得电力”政策作为行动引领，坚决贯彻落实国家能源局和本次会议各项部署，以“开局即决战，起步即冲刺”状态，迅速行动、务实作为，推动供电服务从“满足需求”向“超越期待”升级，为全国打造现代化用电营商环境贡献“深圳力量”！

国家电网公司发言材料

国家电网公司坚决贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，在国家能源局的大力指导支持下，推进“获得电力”服务提升重点任务，全面建设卓越供电服务体系，着力改进供电服务品质，助力我国用电营商环境建设水平持续提高。现将相关情况报告如下。

一、近年来国家电网公司扎实推进“获得电力”重点任务，取得积极成效

2020年9月，国家发改委、国家能源局印发了“十四五”期间“获得电力”服务水平提升的重要文件—1479号文，标定了工作方向，明确了重点任务。国家电网公司严格对照文件要求，细化分解任务台账，持续压时间、减流程、优服务、降成本、提质效，客户获得感和满意度显著提升。我们坚持**对标对表**，全面承接监管要求，修订供电服务“十项承诺”，印发制度文件30余份，先后实施打造国际领先用电营商环境三年行动、优化电力营商环境再提升行动，逐年定计划、定目标，推进各项任务如期兑现。我们坚持**人民立场**，聚焦群众急难愁盼，加强电网建设投入和主动运维，“**三零**”“**三省**”为用户节约办电投资超1700亿元，户均停电时间较2020年下降超45%；打造“阳光业扩”服务品牌，建成全球规模最大的互联网办电服务平台，实现服务“**一网通办**”、信息公开透

明，基层一线服务意识、服务能力显著提高。我们坚持以**评促建**，接轨国际国内评价标准，建立内部电力营商环境评价体系，上海“带站出让”、江苏“开门接电”、山东“一链办电”等创新做法，形成了示范样板；经营区内北京、上海代表中国参与世行营商环境评价，推动我国“获得电力”指标排名从第 98 位跃升至第 12 位。

二、高标站位、全面发力，推动“获得电力”服务水平再上新台阶

（一）充分认识抓好新一轮“获得电力”政策文件宣贯落实的重要意义和工作定位

国家将营商环境建设作为构建新发展格局、促进高质量发展的重要措施。党的二十大和二十届三中全会始终强调，要营造市场化、法治化、国际化一流营商环境。作为关系国家能源安全和国民经济命脉的重要基础行业，新时代历史方位下，用电营商环境建设需要适应内外部形势变化，全面提档升级，更好服务党和国家工作大局。在“十四五”收官之际，国家发改委、国家能源局联合出台了新一轮“获得电力”政策文件，以建设具有中国特色的现代化用电营商环境为方向，以“五化”目标为牵引，以“三个一批”示范建设为实施路径，在全面总结前期成绩的基础上，部署了一系列影响范围广、惠及主体多、含金量高的改革举措，系统性解决“获得电力”服务水平提升中的痛点难点问题，推动用电营商环境整体提升。

国家电网公司将深入贯彻党中央、国务院决策部署，深

刻认识抓好新一轮“获得电力”政策文件宣贯落实的重要意义，准确把握打造现代化用电营商环境工作的“一把手”工程定位，始终胸怀“国之大者”，全面履行主体责任，系统推进相关任务落地，全方位提升“获得电力”服务水平，为服务中国式现代化建设贡献国网力量。

（二）后续工作安排

新文件出台后，国家电网公司第一时间印发了配套落实文件，明确了8方面、20项重点任务。下一步，我们将认真落实本次会议精神和宏坤局长讲话要求，重点围绕以下三方面工作，持续提升“获得电力”服务水平，优化用电营商环境。

一是全力抓好文件宣传推介。我们将全方位强化内外部宣传解读，制定专项宣传方案，编制“一图读懂”等系列资料，在主流媒体渠道开展政策宣传，为文件执行营造良好氛围，在公司内部开展穿透式宣贯培训，确保各级供电企业理解到位、执行到位。重点关注客户诉求响应，第一时间迭代升级95598知识库，完善客户咨询应答话术，及时做好服务诉求应答处置。通过网上国网、95598网站、供电营业厅等线上线下渠道，主动公开政策内容和重点举措，做到办理一户、告知一户，全面提升政策知晓度。

二是系统推进各项举措落地。我们将对照政策文件要求，加强问题研究和顶层设计，进一步细化建立任务台账，研究完善制度标准、服务流程和系统功能，制定路线图、时间表，扎实推进各项重点任务。以卓越供电服务体系建设为主线，完善供电服务组织体系、业务体系、技术体系，切实

增强供电服务能力和质效；创新人工智能、大数据手段在办电服务、质量管控等方面的应用，提升供电服务智能化、便捷化、规范化水平；切实扛牢民生用电保障责任，深化政企协同，强化供电薄弱环节和突出问题综合治理，让“获得电力”改革发展成果更多更公平惠及人民群众。

三是分层分级打造标杆示范。我们将高度关注“获得电力”服务水平提升工作中区域、城乡发展不平衡问题，推动用电营商环境建设均衡发力、整体提升。主动融入国家区域发展战略，支持长三角、京津冀等地区先行先试、创新引领，将北京、上海、苏州、杭州、厦门等打造成为具有国际竞争优势的一流标杆城市。支持中西部地区创新跨越发展，夯实服务基础，打造区位特色示范，更好服务企业群众办电用电，形成一批具有区域影响力的特色城镇和乡村。