国家电网有限公司
STATE GRID
CORPORATION OF CHINA

关于全面打造现代化电力营商环境的意见

一图读懂

制定背景

为全面落实《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》（发改能源规〔2025〕624号），持续提升“获得电力”服务水平，国家电网有限公司特制定本意见。

工作目标

总目标

到 2029 年基本建成

具有中国特色的现代化电力营商环境

核心内涵

- 办电快捷化
- 服务数智化
- 供电高质化
- 用电绿色化

服务普惠化

信息透明化

工作内容

（一）推行办电快捷化，助力经济高质量发展

拓展“三零”服务覆盖范围

- 将 160 千瓦及以下**民营经济组织**纳入“**零投资**”对象
- 严格执行全过程办电限时制
  - 仅安装电表的不超过 5 个工作日
  - 其他不超过 15 个工作日
  - 履行超期报备机制

推行便民“扫码用电”

季节性、临时性、流动性用电需求**免报装、快用电**：

- 配合政府规划建设集中便民接电点
- 推行共享用电模式 》 一方申请 扫码共享 据实结算

持续深化“三省”服务

落实重大项目快接电 提速

- “两个前期”
- 行政审批
- 物资供应
- 工程建设

推行契约服务机制

- 签订**契约**协议明确权责
- 为用户提供**可预期**的接电服务

实施主动精准服务

- 配合出台规范用电报装容量标准并公开，引导合理报装
- 推进与政务系统贯通**提前启动**办电服务

（二）推行服务数智化，赋能用电报装质效

推行办电档案数字化与流程智能化

- 电子证照共享
- 线上流转签章
- AI档案校核

实现 **资料复用 合规保障**

- 基于人工智能在线客服，打造交互式办电服务。
- 推进“电网一张图”深化应用，自动生成供电方案。

升级渠道智能服务

构建电力语料库
优化**24小时AI在线应答**
拓展营业厅**数字员工**与自助服务

业务智能办理、智慧运营

（三）推进“高效办成一件事”，助力服务扩面增效

深化公共服务联合办理

- 探索水电气等**联合规划、受理、勘察**服务
- 拓展“不动产过户＋供电过户”等**政企联办**模式
- 高频业务融入**政务服务“一张网”**

提升供电业务办理效率

推行

简单业务线上“即时办”
关联业务“集成一次办”

深化

京津冀、长三角等重点区域**跨省业务无缝通办**及闽粤地区试点协作。

（四）推行供电高质化，夯实服务保障基础

优化配网规划与投资

- 加强配电网科学规划，适度超前布局并衔接新能源等发展，差异化补齐配电网发展短板；
- 优化配电网建设改造资金投入，主动服务分布式新能源、充电设施、清洁取暖等发展需求。

提升运维抢修质效

强化

- **主动运维** 智能巡检、隐患治理
- **综合检修** 推行“零感知”检修

推动

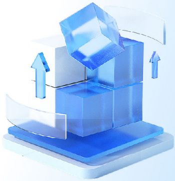
- **高效抢修** 提高馈线自动化覆盖率“先复电、后抢修”

专项整治供电质量问题

- 专项治理频繁停电
- 主动公开治理成效

强化可靠性管理体系

- 加强实时可靠性管理
- 强化营配调等多源数据接入
- 开展基于人工智能的停电原因分析
- 与政府探索建立供电可靠性奖惩机制



（五）推动用电绿色化，服务双碳目标落地

加速充电设施建设与服务优化

推动 新建居住区**100%配建**或预留充电条件

支持 既有小区“**统建统服**”

优化报装接电流程
- 电动自行车充电设施报装纳入“三零”服务范围
- 试点充电桩报装“一件事”批量办理

强化接电时限管控推行集中装表、就近接入

服务绿色能源发展和消费

落实
驭风行动
沐光行动
……

提供**分布式新能源一站式服务**
严格执行承载力评估与配网改造

拓展
绿电绿证交易咨询
消费核算
免费能效诊断服务

深化重点领域**电能替代**

（六）推行服务普惠化，坚守民生用电底线

强化居民及民生供电基础保障

稳妥推进 非电网直供电小区改造

刚性执行 新建小区“一户一表”等标准

积极推动 政府健全“**联审联验**”机制

健全 城乡民生用电**全天候监测与保障机制**

加强 重点区域设备状态检修与主动运维

协助 排查非直供小区隐患并督促整改

共筑和谐友好供用电关系

- 深化**网格化供电服务**，主动融入社区村镇，上门响应诉求；
- 规范**电费与停电管理**，禁止未经约定要求预付电费，居民小区停电严格履行**告知、提级审批**及**政府报告**程序。

（七）推行信息透明化，促进政策精准融达

打造“一键发布”体系 → **省级信息统筹发布**

健全“三校三审”管控机制 → **规范公开流程**

加强总部与省级对信息全面性、及时性、准确性的质量监督及问题整改。

（八）深化质量管控评价，全力打造标杆示范

提升诉求闭环处置质效

- 完善 12398 投诉转办机制
- 深化问题分析防控
- 强化客户评价监督

强化营商环境评价作用

- 对标国际国内持续优化评价指标，分地区分批次**拓展评价范围**。

- 强化评价示范引领作用：

打造一批 具有较强国际竞争优势的电力营商环境一流城市

建设一批 具有引领示范作用的电力营商环境先进地区

发展一批 具有区域影响力的电力营商环境特色城镇和乡村

24小时供电服务热线 95598

网上国网95598
微信公众号

网上国网App

能源监管投诉举报热线：12398

12398微信公众号

12398App

编号：V202507-CT0001