

普通事项

# 国家电网有限公司文件

国家电网营销〔2025〕255号

## 国家电网有限公司关于全面打造 现代化电力营商环境的意见

各省（自治区、直辖市）电力公司，中国电科院、国网经研院、能源院、信通产业集团、物资公司、数科控股公司、综能服务集团、车网技术公司、客服中心、大数据中心：

为落实《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，到2029年基本建成办电快捷化、服务数智化、供电高质化、用电绿色化、服务普惠化、信息透明化的，具有中国特色的现代化电力营商环境，特制定本意见。

## 一、推行办电快捷化，助力经济高质量发展

### （一）巩固提升“三零”服务

**拓展“三零”服务对象。**将“零投资”范围拓展至160千瓦及以下各类民营经济组织，已覆盖的地区维持不变。北京、上海、杭州等国家营商环境创新试点城市可进一步提升低压接入容量上限。（责任部门：国网营销部、发展部、设备部）

**提升“三零”服务质效。**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。接入引起的10千伏公用配变新建或改造，可纳入业扩配套电网项目实施，因电网升级改造无法满足时限要求的，应向监管机构和地方能源主管部门报备。（责任部门：国网营销部、发展部、设备部）

**推行便民“扫码用电”。**对于春灌秋收、炒茶烤烟、地摊夜市等季节性、临时性、流动性用电需求，应配合地方政府部门做好集中便民接电点规划建设，推行“一方申请电表、多方扫码用电、电量据实结算”的共享用电模式，为群众提供免报装、快用电服务。（责任部门：国网营销部、设备部）

### （二）持续深化“三省”服务

**落实重大项目快接电。**深化国家和省级重大项目“项目长”负责制，加快接电速度，保障项目早接电、早投产。**提速“两个前期”**，支持有条件的单位下放110千伏及以下接入系统审查、可研初设评审、项目立项等权限，压缩项目前期和工程前期。**提速行政审批**，对占掘路等审批事项，推动地方政府扩大告知承诺、

备案制适用范围，具备条件的地区实行非禁免批。**提速物资供应**，发挥 110 千伏及以下配套电网工程物资协议库存招标采购优势，保障物资及时供应。**提速工程建设**，促请地方政府统筹施工协调和政策处置，提前开展管沟管廊建设，缩短电力外线接入工程建设周期。（**责任部门**：国网发展部、设备部、物资部、营销部）

**推行契约服务机制**。结合地方实际及客户需求，通过与地方政府、用户等主体签订契约协议，约定出资界面、工程实施周期、预计接电时间、负荷释放水平等事项，为用户提供可预期的接电服务。（**责任部门**：国网营销部、发展部、设备部、建设部）

**实施主动精准服务**。配合省级能源主管部门出台规范用电报装容量标准并向社会公开，引导用户合理确定申请容量。推进与政府规划审批、政务服务等系统贯通，动态获取项目用电需求，提前启动办电服务。（**责任部门**：国网营销部、发展部、设备部）

## **二、推行服务数智化，赋能用电报装质效**

### **（三）推行办电档案数字化**

**证照信息自动获取**。通过政务平台调用、跨域归集等方式，推进电子证照数据共享，实现资料一次提交、多场景共用、有效期内复用。**业务单据线上流转**。升级“i国网”功能，提升现场勘察、竣工检验等信息现场实时录入、客户现场签收、信息实时回传质效。**合同线上签订**。完善营销 2.0 功能，自动提取合同关键信息、智能生成合同文本。依托电子签章技术，实现业务单据、合同协议等线上签订。**档案智能校核**。应用光明电力大模型语义

理解和逻辑推理能力，试点档案合规风险智能识别，辅助完善全流程收资。（责任部门：国网营销部、数字化部）

#### （四）推行办电流程智能化

**交互式智能受理。**基于人工智能在线客服，依托大模型能力，试点客户诉求智能研判，打造交互式办电服务。**供电方案智能生成。**探索推进“电网一张图”深化应用，实现电源点智能比选、供电路径智能规划，自动生成供电方案。（责任部门：国网营销部、发展部、设备部、数字化部）

#### （五）推行渠道服务智能化

**升级在线智能应答服务，**构建电力专业语料库，优化会话摘要智能生成，精准提取客户意图、答复内容等关键信息，提供24小时在线人工智能应答服务。**拓展营业厅多维互动场景应用，**探索电力行业数字员工等智能应用，升级营业厅自助服务功能，实现简单业务智能办理、复杂业务辅助受理、营业厅智慧运营等AI应用场景落地。（责任部门：国网营销部、设备部、数字化部）

### 三、推进“高效办成一件事”，助力服务扩面增效

#### （六）深度融入公共服务联合办

**推广水电气等联合服务。**推动地方能源主管部门健全协同机制，深化数据共享应用，对具备条件的园区、重点项目等，探索“联合规划、联合受理、联合勘察”服务。**深化政企业务联合办。**推广“不动产过户+供电过户”、“工商变更+电力变更”等联办服务，推动更多高频业务融入政务服务“一张网”，试点“房产

备案即过户”“供电+市场化交易”联动办。（责任部门：国网营销部）

### （七）持续推进供电业务高效办

**简单业务“即时办”**。对用户增值税信息变更等无需现场服务的8项业务，推行线上办理、即办即结。**多项业务“集成办”**。全面推广“销户+退费”、“更名+增值税变更”等关联业务“一次办”，探索拓展“一次申请、一份合同、一次办结”应用范围。**跨省跨网“协同办”**。深化京津冀、长三角等重点区域业务通办，实现全流程跨省服务无缝衔接。探索闽粤地区信息共享和业务互动，试点营业窗口提供帮办代办服务。（责任部门：国网营销部）

## 四、推行供电高质化，夯实服务保障基础

### （八）强化配电网规划建设

**科学规划配电网布局**。加强与新能源、电动汽车等产业规划衔接，适度超前规划变配电布点，提高配电网灵活转带和自愈能力。**补齐配电网发展短板**。差异化提高局部规划设计标准，推进补短板和防灾抗灾专项方案落地，重点解决县域联系薄弱等结构性问题。加快实施农网巩固提升工程，稳妥推进大电网延伸覆盖。（责任部门：国网发展部、设备部、营销部、基建部）

### （九）优化配电网投资管理

**强化投资保障**。配电网建设改造资金向农村地区、民族地区、老旧小区等供电薄弱区域倾斜，主动服务分布式新能源、充电设施、清洁取暖等发展需求。**优化投资管理**。按照省级能源（电力）

主管部门、国家能源局派出机构要求，报送下一年度配电网投资、改造计划。（责任部门：国网发展部、设备部、营销部）

### （十）提升配电网运检质效

**加强主动运维。**加强智能巡检装备应用，实施差异化巡检，定期开展全量设备精细化巡检，加强电缆密集通道等隐患治理。

**推动综合检修。**坚持“先算后停，一停多用”，严控“大时户数”

“超时限、超范围”停电，综合应用“转、带、发”等技术手段，逐步实现重点城市重点区域计划检修“零感知”。

**推动高效抢修。**提高馈线自动化覆盖率，加快接地故障综合研判等功能应用，提升故障自愈能力。坚持“先复电、后抢修”，推广不停电抢修模式。（责任部门：国网设备部、营销部）

### （十一）压实供电质量问题整治

**加强问题专项治理。**监控 95598、12398 等渠道及供电可靠性管控系统反映的频繁停电问题，对于除因恶劣天气等不可抗力 and 外力破坏造成的停电外，一年内停电 5 次及以上和连续 60 天停电次数 3 次及以上的公变台区，开展专项整治。**主动公开治理成效。**通过营业厅、门户网站等渠道主动公开线路、台区频繁停电整治情况，接受群众监督。（责任部门：国网设备部、营销部）

### （十二）加强供电可靠性管理

**加强实时可靠性管理。**强化营配调等多源数据接入，构建停电计划合理性、频繁停电治理等多元化分析场景，开展基于人工智能的停电原因分析。**推进低压供电可靠性管理。**选取基础较好

的地区，探索开展低压停电事件归集、研判，实现低压指标统计报送。**健全可靠性管理体系。**构建责任清晰、分工明确的供电可靠性管理体系，建立可靠性数据质量常态治理机制。鼓励具备条件的单位与政府探索建立供电可靠性奖惩机制。（**责任部门：**国网设备部、营销部）

## **五、推动用电绿色化，服务双碳目标落地**

### **（十三）服务充电基础设施建设**

**分类制定服务策略。**推动政府出台新建居住区相关标准，落实100%配建或预留安装条件要求。推动既有居住区“统建统服”，保障居民就近充电。**优化报装接电流程。**将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”，对具备条件的小区，可由供电公司对接物业等管理单位，批量获取车位信息和安装许可。**严格接电服务管控。**加强用电报装环节超期预警，严格执行业务受理、供电方案、装表接电时限（见附件）。推行集中装表、就近接入。（**责任部门：**国网营销部、设备部）

### **（十四）服务绿色低碳转型发展**

**服务分布式新能源发展。**落实驭风、沐光等行动安排，提供一站式服务。落实分布式光伏接入电网承载力评估及信息公开要求，针对性制定配电网建设改造等提升措施。**服务绿色电力消费。**丰富网上国网电力市场交易服务专区功能，在营业厅主动提供绿电绿证交易政策咨询等服务。制定推广绿色电力消费核算方法，为企业提供绿色电力消费数据。**深化能效公共服务。**免费提供电

能基础分析、综合能效诊断等服务，引导用户节能增效。聚焦工业、交通、建筑等重点领域，深入开展电能替代。（责任部门：国网营销部、发展部、北京电力交易中心）

## **六、推行服务普惠化，坚守民生用电底线**

### **（十五）加强居民供电薄弱地区供电保障**

配合非电网直供电小区改造。坚持“政府主导、多方参与、共担共建”原则，积极配合地方政府结合改造紧急程度、实施条件，稳妥推进非电网直供电设施改造。刚性执行新建小区政策标准。推动地方政府健全“联审联验”机制，将“一户一表”、配电房选址等具体要求，作为项目规划审查、施工许可、验收入住等关键环节的必要条件。规范新建小区资产移交。对符合建设标准、产权主体自愿移交、产权归属清晰的新建小区，依法依规主动接收供配电资产。（责任部门：国网营销部、设备部、发展部）

### **（十六）全力做好城乡民生供电保障**

健全城乡民生用电保障机制。对民生用电实施全天候监测，加强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，开展主动运维。推动提升用户设备水平。度夏度冬前协助非电网直供电小区排查隐患，配合地方政府督促产权（管理）主体及时消除设备隐患缺陷，配足用好自备应急电源。加强民生用电抢修服务。落实“先复电、后抢修”，对故障停电先行恢复民生用电。因用户抢修力量不足等影响群众生产生活的，按照政府要求协助开展抢修。（责任部门：国网设备部、营销部）

## **(十七) 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、村镇政府服务网格，采取上门服务等方式，及时掌握并响应客户诉求。**规范预付电费及欠费停电管理。**常态核查电费结算协议，未经约定不得要求用户预付电费。严格履行停电前告知程序，涉及居民住宅小区的，实行内部提级审批并向政府部门报告。（**责任部门：**国网营销部）

## **七、推行信息透明化，促进政策精准触达**

### **(十八) 优化信息公开机制**

**打造“一键发布”体系。**归集各渠道信息录入及发布形式，统筹跨部门、跨专业公开内容，实现省级“一键发布”、全域实时部署。**健全管控机制。**按照文字校对、数据校验、格式校核要求，部门初审、合规审核、分管领导审核程序，规范公开内容，严格时限发布。**加强质量监督。**总部、省级重点核查公开信息的全面性、及时性和准确性，常态开展各渠道信息公开质量核查和问题闭环整改。（**责任部门：**国网营销部、发展部、设备部）

## **八、深化质量管控评价，全力打造标杆示范**

### **(十九) 提升诉求闭环处置质效**

**完善 12398 投诉转办机制。**健全监督管控体系，压实各专业主体责任，保障转办业务依法高效办理。**深化问题分析防控。**按季度梳理 95598、12398 等全渠道受理投诉，多维度溯源分析，推动源头整改。**加强客户评价监督。**全量回访用户受电工程，强化业纪联动、提级管控，组织明察暗访，严肃查处重点问题线索。

(责任部门：国网营销部、驻公司纪检监察组、党组巡视办)

## (二十) 强化营商环境评价作用

**健全长效评价机制。**对标国际国内营商环境评价方法，持续优化评价指标体系，围绕业务视角、客户视角、监管视角，分地区、分批次拓展评价范围。**争创标杆示范引领。**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。(责任部门：国网营销部、设备部)

各单位要聚焦办电服务、供电质量、民生保障等关键领域，因地制宜、统筹推进，切实抓好各项措施落地执行。国网客服中心牵头做好业务支撑和技术支持。

附件：供电企业办理用电报装业务时限要求

国家电网有限公司

2025年5月29日

(此件不公开发布，发至收文单位本部。未经公司许可，严禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。)

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，有电力外线工程的不超过 15 个工作日。

有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

不得通过微信等任何方式对外传播 国网江苏省电力有限公司 市场营销部 (农电工作部、乡村振兴工作办公室) 张昊纬 2025-06-03

---

抄送：驻公司纪检监察组。

---

国家电网有限公司办公室

2025 年 5 月 29 日印发

---