

附件

# 云南省深化提升“获得电力”服务水平全面 打造现代化用电营商环境行动方案

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，按照《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）要求，持续提升我省“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，制定本行动方案。

## 一、工作目标

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历次全会精神，深入落实“四个革命、一个合作”能源安全新战略，紧密围绕云南省“3815”战略发展目标，坚持人民至上、系统推进、示范引领、分类施策的原则，持续深化工作机制、服务模式、监管体系改革创新，进一步巩固“三零”“三省”服务成效，强化民生用电保障，促进绿色低碳发展，全面建设具有云南特色的现代化用电营商环境。到2029年，全省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，在全省范围内打造“三个一

批”<sup>1</sup>标杆示范，全省“获得电力”服务水平显著提升，面向南亚东南亚的电力服务辐射能力显著提高，人民群众办电用电获得感、满意度持续增强。

## 二、重点任务

### （一）持续改革创新，推进办电便捷化

#### 1. 巩固提升“三零”服务

（1）扩大“三零”服务范围。进一步扩大“三零”服务惠及范围，针对160千瓦及以下各类民营经济组织，全面推行低压办电“零投资”，鼓励和支持供电企业进一步提升低压接入容量上限。

（2）提高“三零”服务质效。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，电网升级改造工期无法满足接电时限规定的，供电企业应明确工程完成时限，按照附件2要求向国家能源局云南监管办和当地能源（电力）主管部门进行备案。

（3）创新“三零”服务模式。结合春灌秋收、炒茶烤烟、地摊夜市等流动性强、临时性强的用电场景，供电企业应配合地方政府做好便民接电点的规划建设和“扫码用电”的试点推广

---

<sup>1</sup> 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。

应用，建设“扫码用电”监管平台。鼓励市场主体参与“扫码用电”的建设运营，“扫码用电”实行价费分离收费模式，电价按“扫码用电”设施所在场所电价政策执行，充电服务费实行市场调节，并对用户进行公示。省市场监督管理局督促各类经营主体规范使用用于贸易结算的电力计量器具，确保列入《实施强制管理的计量器具目录》的计量器具依法经过强制检定，保障公平交易。

## 2. 持续深化“三省”服务

**(1) 深化主动办电服务。**省数据局积极支持各级发展改革部门及供电企业通过云南省一体化公共数据平台开展数据共享，精准匹配用电需求，超前对接用户提供办电指导。各级发展改革部门确定各层级重大项目后，通过一体化平台将信息推送至供电企业。供电企业为重大项目、民生生命线工程等项目开辟办电绿色通道，专人跟踪协调用电业务办理，推行办电资料“容缺受理”，投运前补齐。结合用户用电时序优先安排带电作业或停电作业接火送电。供电企业全面落实用电报装办电时限要求（详见附件1），结合实际进一步精简办电申请资料，助力用户快速、便捷办电。

**(2) 明确用电报装容量标准。**省能源局指导供电企业，结合用电性质、负荷特性、用电设备等情况明确用电报装容量基本配置标准，通过线上、线下渠道向社会公开，科学引导用户合理

申报用电容量。推行配电网可开放容量全透明化展示和自主查询，引导用户有序接入，避免资源浪费或供电不足。

**（3）推行契约用电服务机制。**鼓励供电企业通过与用户签订契约协议等方式明确各方的权责义务，提前约定用户受电工程、业扩配套工程等完工时间、用户负荷达产时间及违约责任等条款，提高新建电力设施的使用效率，减少公共电网资源浪费。

### **3. 全面推进“高效办成一件事”**

**（1）拓展“水电气网”等联合服务。**省住房城乡建设厅在现有“水电气网”联合报装基础上，拓展联合踏勘、联合检验等联办服务，支持线上联合申请、材料一次提交、线下联合服务。

**（2）深化涉电行政审批。**省住房城乡建设厅持续优化对电力外线开挖工程告知承诺制，逐步推行备案制，积极推进电力外线接入工程审批流程优化，不断完善工程审批平台，实现报批、占路、掘路等环节可查询、可追溯。各州（市）地方政府探索推行“非禁免批”模式试点，对符合规划及安全标准的电力外线项目实行“备案即开工”。

**（3）提升电力服务便利度。**省自然资源厅持续优化不动产交易平台，协同供电企业推进全省实现“不动产登记+电力过户”常态化联动办理。各州（市）能源（电力）主管部门、市场监管部门指导供电企业在全省推广“营业执照+办电”服务举措。供电企业要简化合并业务办理环节，深化“销户+退费”等

高频关联用电业务“一次办”，鼓励为用户提供“一地受理、多地协同”的跨省办、跨境办服务，便利东南亚等境外用户远程办理在滇用电业务，提升跨域服务效能。

#### 4. 推行全过程数智服务

**（1）推进办电档案数字化。**各州（市）能源（电力）主管部门要积极推动供电服务融入数字政府建设，依托政务服务平台等数字化平台，强化电子证照数据归集共享，提高线上办电服务效率。供电企业要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。鼓励供电企业在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”。

**（2）推进办电流程智能化。**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。对于用户受电工程，供电企业要探索采用线上方式提供竣工检验服务。

**（3）推进服务渠道用电智能化。**供电企业要综合运用云计算、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。

### （二）加强全程管理，促进供电高质化

#### 1. 强化电网规划建设

**（1）科学规划精准投资电网建设。**省能源局牵头组织落实配电网高质量发展相关要求，指导供电企业电网做好规划，强化与国土空间总体规划、产业发展规划衔接，开展云南配电网防灾抗灾规划研究，促进防灾抗灾能力提升。各供电企业要主动与地方政府及有关部门沟通衔接，结合分布式新能源、电动汽车充电设施、清洁取暖等发展需求，及时优化配电网项目储备库以及建设计划，探索配电网投资运营模式创新，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。云南电网公司、保山电力等供电企业定期向省能源局、国家能源局云南监管办报送下一年度配电网投资、改造计划。

**（2）加大均衡发展力度。**各供电企业合理安排配电网投资向农村地区、民族地区、边疆地区、老旧小区、城中村等薄弱区域适度倾斜，科学应用数据监测手段，综合排查治理重过载、低电压配变台区。各州（市）能源（电力）主管部门牵头建立政府、供电企业、电力用户等联合“共治”电能质量的服务保障机制，持续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、区域供电差距，鼓励昆明、玉溪等地试点开展电能质量服务示范建设。

**（3）构建供电可靠性管理体系。**各供电企业进一步提升供电可靠性数据质量，常态化开展供电可靠性数据质量核查。推动基于实时数据的可靠性管理体系建设，努力实现供电可靠性数据自

动采集、自主研判、自动监控、自动预警。在瑞丽市试点开展低压供电可靠性统计，并逐步在全省推广。

## 2. 提高配电网管理质效

**（1）全面推进透明配电网升级建设。**各供电企业要加大在线监测装置、带电检测装备等应用，实现配网巡视精细化、检修策略化、保供精准化、管控系统化，推动向智能运维模式转变，促使配网运行更加智能、安全、可靠、绿色、高效。

**（2）提升智能运检效能。**各供电企业深化配电网智能巡检体系建设，持续深化无人机巡检模式应用，系统推进无人机运检效能提升，提升设备隐患排查治理能力，根本性推动电网运维模式由“被动抢修”向“主动预防”转型升级。省能源局与省通信管理局、广播电视管理局指导电力、通信、广播电视网络运营企业，建立电力设施“三线附挂”共治共维工作机制，切实消除“三线附挂”存在的安全隐患，解决城乡“蜘蛛网”问题，进一步优化城乡人居环境。

**（3）提升配电网智能化水平。**各供电企业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，提升配电自动化实用化水平，深化配电网运行数据集成应用，实现配电网运行数据的全量采集、整合分析和共享应用，提升低压配网感知能力和服务能力，推动配电网运行情况可观、可测、可控、可调。

**（4）优化配电网检修计划。**各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，深化综合停电管理“一停多用”，深化不停电作业技术应用，进一步压减计划检修停电时间，推进合环转供电应用，实现用户无感调电，逐步实现昆明市及各州（市）政府所在地核心区域计划检修“零感知”。

**（5）探索推进供电可靠性奖惩机制。**鼓励各州（市）能源（电力）主管部门探索建立供电可靠性管理奖惩机制，科学设置奖惩标准，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果，推动全省供电可靠性管理水平持续提升。

### **3. 常态化治理频繁停电**

**（1）有效治理频繁停电。**各供电企业按照“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，动态制定并落实频繁停电整治方案，加快问题台区线路“整线成片”标准化治理，差异化开展低压配网设备迭代更新，推进低压台区规范化建设，实现频繁停电问题动态清零。

**（2）巩固频繁停电治理成果。**各供电企业通过营业厅、门户网站等渠道主动公开所属线路、台区频繁停电治理情况，接受群众监督。国家能源局云南监管办会同省能源局建立跟踪评价、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。

### （三）服务低碳转型，践行用电绿色化

#### 1. 支持绿色电力应用

（1）**助力绿电接入。**省能源局牵头组织做好分布式光伏接入电网承载力评估信息公开工作，充分发挥云南省“分布式光伏承载力及可开放容量平台”作用，以省、州（市）、县（市、区）、乡（镇）4个行政区域层级，按季度公布配电网可开放容量情况，建立预警机制，合理引导分布式光伏有序开发接入，推动清洁能源消纳与乡村振兴协同发展。

（2）**促进绿电绿证消费。**鼓励引导重点用能单位使用绿电，同步建立健全宣传和推广长效机制，积极推动外向型、高能耗等重点企业用户购买绿电绿证，激发全社会绿电消费潜力，加快绿色低碳转型。鼓励供电企业依托云南绿色能源大省优势，提供办电“一站式”服务和用电“保姆式”服务，服务零碳园区绿电招商，吸引更多用户进驻发展。

（3）**服务群众绿色出行。**鼓励供电企业开展住宅小区充电桩接入裕量公示工作，持续优化完善电动汽车充（换）电设施用电报装服务机制。对于居民小区报装充电桩的，仅需提供身份证件、物权证件及个人承诺书，以车位一年及以上租赁合同作为物权证件报装的免于提供车位产权证，持续提高接电服务效率。鼓励供电企业与汽车销售商联动提供“车桩一体化”服务，实现“订

车即办电，交车即充电”。各供电企业按照“**“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，鼓励与消防部门定期联合开展用电检查和隐患治理。

## **2. 服务用户节能增效**

**(1) 拓展公共增值服务。**支持供电企业按照国家节能降碳有关工作部署，加强企业用户的用能数据采集及用能分析。供电企业免费提供电能监测、能效诊断、能效咨询等公共服务，加强大数据技术应用，探索采用电力行业人工智能大模型开展用户用能特性分析，提出节能建议，推动供电服务向“**供电+能效**”服务延伸。

**(2) 大力实施电能替代。**各州（市）能源（电力）主管部门积极研究制定电能替代支持政策，支持供电企业大力开展电能替代政策宣传、技术咨询，强化工业、交通、建筑等领域电能替代的广度、深度，服务企业生产经营向绿色低碳转型。

## **3. 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，及时收集与响应用户用能需求。支持供电企业通过搭建标准化的服务对接平台，高效服务用户需求，持续优化服务供给。深化应用“**人工智能+**”等数字技术手段，开展用户侧能源托管、节能改造等服务，满足用户高品质、多样化用

能需求。供电企业配合省能源局加强能源大数据平台建设，不断拓展“电力看+”应用，开发“电力看民生”“电力看旅游”等板块，发布分析结果报能源主管部门，支撑政府决策更好服务云南省经济社会发展。省能源局、国家能源局云南监管办同步加强对供电企业提供用户侧能源托管、节能改造等服务行为的监管，防止供电企业及其关联企业利用行业优势垄断市场。

#### （四）共享发展成果，推进服务普惠化

##### 1. 提升居民供电薄弱区域保障能力

（1）推动解决城中村用电突出问题。各州（市）能源（电力）主管部门牵头加强城中村供用电问题的统筹协调，针对城中村供用电问题重点推进整治。供电企业按照“整线、整片、整台区”推进为原则，系统推进城中村台区全量问题整治，开展城中村应急演练，不断锤炼应急响应能力、提升抢修复电效率。

（2）大力推进现有小区突出问题治理。各地要严格按照《云南省住宅小区供配电设施技术标准》，规范新建、改扩建住宅小区供配电设施建设。鼓励居民小区供配电设施资产移交供电企业专业化运维，各供电企业对新建小区做到“投运一个、接收一个”。各州（市）地方政府推动新建居民小区建筑电气部分工程纳入房屋建筑工程竣工验收范围，实现正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付使用，杜绝临电交房。各级住建部门要配合能源主管部门，充分利用“两新”资金、老旧小区改造资金

等政策，由政府相关部门、小区管理单位和业主、供电企业等多方出资，分类施策有序推进存量非电网直供电小区（含老旧小区、“临代正”小区等）供配电设施改造，改造完成后有序移交供电企业，并将“临代正”存量小区问题治理纳入民生实事项目挂牌督办。

## **2. 加强城乡民生用电服务保障**

**（1）搭建应急响应指挥体系。**供电企业定期开展大规模快速集结实战演练，全面提升应急保电和先期处置能力。做好台风、洪涝、地震、低温雨雪冰冻等自然灾害快速抢修复电工作，确保可靠供电。加强迎峰度夏度冬、春节、春运、高考等特殊时期、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。各州（市）能源（电力）主管部门建立应急响应机制，与各供电企业做好联动响应。

**（2）提升用户产权设备健康水平。**各供电企业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。

**（3）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，供电企业应积极配合地方政府提供抢修服务，切实保障民生用电需求。

### 3. 维护友好和谐供用电关系

**(1) 推进政企网格联动服务。**聚合政企网格资源，各州(市)地方政府建立“电力+政务”网格联动机制，充分应用通讯、公安、民政等大数据，建立数据共享机制，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，通过政府门户网站、电视媒体、便民服务应用软件、供电营业厅等途径和方式，做好“电力+政务”网格的信息公示，对敏感用户实现快速定位、实时响应。鼓励供电企业对独居老人、“候鸟”人群等特殊群体提供针对性延伸服务。

**(2) 推进供电服务信息精准直达终端用户。**供电企业要基于用户视角，为用户提供办电服务进程、停电抢修查询服务，提升服务体验感。鼓励有条件的州(市)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，通过便民服务应用软件等数字化服务渠道，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。

**(3) 规范供电企业电费结算服务。**供电企业应健全完善电费管理制度，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要求用户预付电费。依法依规实施欠费停电时，供电企业应严格按照规定履行提前告知等程序，涉及整栋居民住宅小区欠费停电的，提前报告县级及以上能源(电力)主管部门。

### **（五）强化多方联动，推进监管协同化**

**1. 健全协同监管体系。**省能源局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，指导各州（市）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。国家能源局云南监管办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，会同地方政府相关部门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。

**2. 完善投诉处理机制。**国家能源局云南监管办、省能源局和供电企业持续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。国家能源局云南监管办、省能源局及各州（市）能源（电力）主管部门应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，及时梳理研究苗头性、倾向性问题，推动共性问题有效解决。供电企业持续完善用户投诉处理制度，提升诉求闭环处置质效。

## **三、保障措施**

**（一）强化组织统筹，汇聚工作动能。**省发展和改革委员会、省能源局负责全省“获得电力”工作的统筹协调、整体推进与督促

落地。各级地方政府相关部门及供电企业要进一步强化政治担当，将优化用电营商环境列为“一把手”工程，切实肩负起提升“获得电力”服务水平的重要职责，层层压实各级责任。要加强组织引领，明确目标任务，健全“获得电力”协调工作体系，强化横向协作与纵向联动，深化政企数据共享合作，共同破解改革中的难点堵点。

（二）严格监督管控，坚守合规红线。国家能源局云南监管办按照职责强化监管力度，重点督办服务投诉、责任推诿等问题，加强合规管理，及时发现问题并督促整改，确保工作取得实际成效。省能源局、国家能源局云南监管办跟踪调度各州（市）及供电企业的工作进展，对推进缓慢、落实不力的单位，适时开展督办与约谈。

（三）做好总结提炼，力促推广落地。各州（市）能源（电力）主管部门牵头组织地方政府相关部门、供电企业，及时梳理归纳“获得电力”改革创新举措，提炼出可复制推广的经验做法，以点带面加快本地区推广应用。省能源局会同国家能源局云南监管办，结合各州（市）工作推进情况，进一步总结可在全省范围内推广的有效经验，推动全省落地应用，加速提升全省“获得电力”服务整体水平。

（四）发挥特色优势，打造示范标杆。按照国家部委对于“三个一批”推荐评价要求，做好一流城市、先进地区、特色城镇和

乡村的培育推荐。结合云南实际制定云南省“三个一批”种子示范评价标准，不断扩大标杆创建范围，发挥不同城市、城镇和乡村的区位优势、资源优势、地理优势，在不同领域打造用电营商环境的示范标杆。

附件 1：供电企业办理用电报装业务时限要求

2：“获得电力”服务事项报备管理规范

## 附件 1

# 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。

3. 有电力外线工程：指涉及道路挖掘、架设电杆或电缆桥架通道等复杂工程的情况。

## 附件 2

# “获得电力”服务事项报备管理规范

为高质量贯彻落实《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）时限标准及管控要求，按照客观、公正、公平、公开的原则，做到权责清晰、信息公开透明，依法保障供用电双方的合法权益，现就意见明确的报备流程及要求如下：

### 一、电网升级改造工期不满足接电时限的报备流程

#### （一）触发条件

供电企业在落实“三零”“三省”服务过程中，低压业扩接入涉及 10 千伏及以上公共电网升级改造的，由于配套电网建设的固有周期，通道、路径报批等原因，无法在规定时限内按时接电。

#### （二）报备程序

1. 各供电企业制定低压业扩接入方案（包含预计工程完成时限），涉及 10 千伏及以上公共电网升级改造的、接入时限不满足要求的需及时制定解决改造方案。

2. 完成解决改造方案制定后，每月 10 日前云南电网公司、保山电力、各增量配电网供电企业通过数字监管平台或其他方式

上报本地区不满足接电时限台账至国家能源局云南监管办备案。

3. 每月 10 日前，云南电网公司的各地（市）级和县（区）级供电企业将本单位不满足接电时限的台账，报送至对应各级属地能源（电力）主管部门报备。

### （三）报备输出交付物

业扩接入需改造不满足接电时限台账。

## 二、居民住宅小区欠费停电提前报备流程

### （一）触发条件

因用户欠缴电费，各县（区）供电企业依法依规对居民住宅小区采取停电措施。

### （二）报备程序

1. 各供电企业应按照《供用电营业规则》要求履行催费停电告知程序。

2. 由各供电企业将居民住宅小区欠费停电清单提前向属地能源（电力）主管部门报备。

### （三）报备输出交付物

居民住宅小区欠费停电清单。

## 三、频繁停电报备流程

### （一）触发条件

达到“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（因县级及以上发布的恶劣天气、防汛、地质灾害等预警的自然灾害和外力破坏造成的停电除外，保供电接入

及退出和方式调整造成的短时停电除外)。

## (二) 报备程序

1. 各级供电企业管辖范围内配网中压线路、台区停电次数达到频繁停电标准阈值时及时统计，每月底汇总。

2. 由各级供电企业将线路、台区频繁停电台账及治理情况清单报属地能源（电力）主管部门报备。

## (三) 报备输出交付物

线路、台区频繁停电台账及治理情况清单。

