

山东省发展和改革委员会
山东省能源局
山东省公安厅
山东省自然资源厅
山东省住房和城乡建设厅 文件
山东省交通运输厅
山东省市场监督管理局
山东省大数据局
国家能源局山东监管办公室

鲁发改能源〔2025〕915号

关于印发《山东省深化提升“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 (2025—2029)年》的通知

各市发展改革委（能源局）、公安局（直属公安局）、自然资源主管部门、住房城乡建设局（城市管理局）、交通运输局、市场监管局、大数据局、行政审批局（中心），国网山东省电力公司，

各增量配电企业:

为深入贯彻《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，落实省委、省政府关于优化营商环境决策部署，推动全省用电营商环境持续优化提升，我们制定了《山东省深化提升“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（2025-2029年）》。现印发给你们，请认真组织落实。





山东省市场监督管理局



山东省大数据局



国家能源局山东监管办公室

2025年12月22日

山东省深化提升“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 (2025—2029 年)

为深入贯彻省委、省政府关于优化营商环境决策部署，认真落实《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）要求，持续提升全省“获得电力”服务水平，制定本方案。

一、主要目标

到 2029 年，打造一批用电营商环境一流城市、示范地区、特色乡镇，全省“获得电力”整体服务水平进一步巩固提升，实现全生命周期用电服务更便捷、更高效、更可靠、更低碳、更普惠、更透明，基本建成具有山东特色、全国领先的现代化用电营商环境。

二、重点任务

（一）实施“获得电力”便捷服务提升行动。

1. 扩大“零投资”服务范围。全力支持民营企业发展，将低压办电“零投资”扩大至 160 千瓦及以下的私营企业、个体工商户、农民专业合作社等各类民营经济组织，鼓励有条件的地区进一步提升低压接入容量上限至 200 千瓦。市场监管部门要向供电

企业共享小微企业及各类民营经济组织注册信息，各供电企业（含增量配电企业，下同）全面落实“零投资”服务要求（附件1），保障政策精准执行。国网山东省电力公司、各增量配电企业按季度汇总执行情况，报送山东能源监管办及省能源局备案。

2. 提高全过程服务时效。各供电企业全面落实办电时限要求（附件2），确保及时保障用户用电需求。对接入电网受限的用电项目，实行“先接入、后改造”或过渡方案接入，并同步启动配电网升级改造工作。建立备案机制，对因电网升级改造工期无法满足接电时限规定的，国网山东省电力公司、各增量配电企业要按照项目报备清单（附件3）相关要求，每月10日前报山东能源监管办及省能源局备案。

3. 优化涉电行政审批服务。对管线长度不大于150米、实行“零投资”服务的低压电力接入工程（无相关利害关系人）免于办理行政许可，鼓励具备条件的地区进一步扩宽许可范围；除占用城市快速路、主干道以及公路、公路用地或使公路改线外，涉及城市其他道路挖掘、占用城市绿地、树木审批的（不含城市古树名木），实行告知承诺制办理或提前3个工作日向道路、绿化等管理部门备案。各供电企业须在工程竣工后3个月内将相关施工信息和资料线上推送至相关行政审批部门。

4. 创新便捷接电服务模式。推广省级工业园区“开门接电”服务，各级能源（电力）部门要组织供电企业实施新建园区电网建设延伸入园，服务入园企业“入驻即接电”；推进实施存量园

区“转改直”，配合市场监管部门推动解决转供电加价问题。对临时性、流动性、季节性用电需求，供电企业应配合地方政府做好便民接电点规划建设，通过“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。

（二）实施“获得电力”高效服务提升行动。

5. 丰富政企联办服务场景。各级住房城乡建设、能源（电力）等部门要健全协同机制，依托工程审批等系统将水电气暖（讯）联合报装纳入“一张表单”，对具备条件的园区、重点项目，推行接入工程联合规划、联合受理、联合踏勘、联合审批。全面推广“不动产过户+供电过户”“企业开办+用电报装”等公共服务联办，鼓励有条件的地区进一步丰富拓展涉电服务联办场景。

6. 优化用电报装服务措施。省能源局组织国网山东省电力公司研究出台用电报装容量标准并向社会公开，指导用户合理确定申请容量。推广契约办电服务，供电企业、用户、政府有关部门等主体签订契约协议，约定出资界面、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。

7. 强化全程数智技术应用。能源（电力）主管部门积极推动供电服务融入“无证明之省”建设，强化电子证照数据归集共享，提高线上办电服务效率。各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；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，探索受电工程线上竣工检验服务。

（三）实施“获得电力”可靠服务提升行动。

8. 加强配电网规划建设。能源（电力）主管部门组织落实配电网高质量发展相关要求，指导供电企业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。自然资源部门要会同当地供电企业，将符合要求的变电站和配电房建设用地、架空线路走廊纳入国土空间规划“一张图”实施监督系统，预留供配电设施建设站址资源。各地要提前开展管沟管廊建设，为配电网工程建设提供便利条件。住房城乡建设主管部门要差异化提高局部规划设计和灾害防范标准，促进防灾抗灾能力提升。

9. 优化配电网投资管理。各供电企业要合理安排配电网建设改造资金，加快配电网改造升级，切实提升城乡配电网供电保障能力和综合承载能力。国网山东省电力公司、各增量配电企业应在每年12月底前向省能源局、山东能源监管办报送下一年度配电网投资、改造计划，保障配电网建设、改造资金需求，探索配电网投资运营模式创新，建立适应新型主体广泛参与的市场机制。

10. 不断提升供电质量。供电企业督促用户开展电能质量评估治理，持续提升配电线路及台区电能质量问题分析和综合治理水平，进一步缩小城乡、区域供电差距。鼓励有条件的地区探索开展电能质量服务示范建设，供电企业和用户可将高电能质量服务相关内容纳入供用电合同。各供电企业要落实停电问题常

态化治理措施，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）重点督办，推动频繁停电问题动态清零。

11. 加强供电可靠性管理。各供电企业要建设基于实时数据的电力可靠性管理体系，建立健全供电可靠性数据质量管理机制，努力实现可靠性数据由人工采集录入逐步过渡到自动收集、自主研判。济南、青岛等其他有条件的地区要探索建立供电可靠性管理奖惩机制，明确奖惩标准，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果。

（四）实施“获得电力”低碳服务提升行动。

12. 支持绿电接入使用。省能源局牵头组织开展分布式光伏接入电网承载力评估信息公开工作，各市能源（电力）主管部门每月公开分布式光伏接入可开放容量，组织供电企业针对性制定提升措施，促进配电网与分布式新能源协调发展。省电力交易中心和供电企业要通过线上、线下服务渠道提供绿电绿证交易政策咨询等服务，宣传引导重点用能单位使用绿电，激发全社会绿电消费潜力。广泛开展电能替代政策宣传、技术咨询，服务企业生产经营向绿色低碳转型。

13. 服务绿色交通出行。能源（电力）主管部门组织供电企业推广充电桩报装“一件事”，对具备条件的小区，由供电企业对接物业服务企业批量获取车位信息和登记证明。各市要积极推动既有居住区充电设施“统建统服”，保障居民就近充电需求。

住房城乡建设部门要督导开发建设单位落实新建居住区 100%配建或预留充电设施安装条件要求。各供电企业要将电动自行车充电设施报装纳入“三零”服务，保障群众绿色出行需求。

（五）实施“获得电力”普惠服务提升行动。

14. 推进居民小区“一户一表”管理。各市要认真落实《全省非电网直供电小区供配电设施改造升级实施方案》要求，分期分批推进改造工作，切实提升人民群众用电质量。住房城乡建设等有关部门要将供配电设施建设标准纳入房地产开发项目建设条件，由供电企业按规定参与建设条件提出、施工图设计联审、供配电设施验收等工作，验收合格后移交供电企业实行专业化运营管理，避免出现新增非电网直供电小区。

15. 加强城乡民生用电服务保障。各供电企业要建立民生用电监测机制，加强迎峰度夏（冬）等特殊时期、城乡居住密集等重点区域的电网设备状态检修、巡视维护、隐患治理、应急保障，抓紧升级改造重过载设备，确保可靠供电。对涉及民生的停电问题，以及用户抢修力量不足、抢修主体缺失等情况导致群众生产生活用电难以保障时，供电企业要落实“先复电、后抢修”要求，积极配合属地政府采取负荷切改、应急发电车支援等有效措施提供抢修服务，切实保障民生用电需求。

（六）实施“获得电力”阳光服务深化提升行动。

16. 推行供电服务信息透明化。各供电企业要认真落实《供电企业信息公开实施办法》要求，主动公开办电业务信息、电价

收费标准、供电质量及停限电等信息，规范做好信息依申请公开等工作。鼓励有条件的地区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（APP）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。

17. 规范电费结算服务。各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，常态核查电费结算协议，未经供用电合同约定不得要求用户预付电费。供电企业要依法依规实施欠费停电，严格履行提前告知等程序，对涉及居民住宅小区的欠费停电，应实行内部提级审批并提前报告属地能源（电力）部门。

18. 完善服务诉求闭环管控机制。山东能源监管办、省能源局、供电企业应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，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管控力度，及时梳理研究苗头性、倾向性问题，推动共性问题有效解决。

三、保障措施

各单位要加强组织领导、明确目标任务、健全工作机制，推动各项重点任务落地见效。省能源局、国网山东省电力公司要继续发挥全省简化获得电力工作协调机制作用，会同相关部门共同推进重点任务落地，做到上下联动、横向协同，形成工作合力。国家能源局山东监管办要履行监管职责，会同省有关部门推动供

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，督促指导“获得电力”相关任务落实。各级能源（电力）主
管部门要牵头组织开展深化提升“获得电力”服务水平工作，研
究制定当地优化用电营商环境政策措施，及时协调解决群众办电
用电急难愁盼问题。各供电企业要履行主体责任，聚焦薄弱环节
和突出问题，不断完善相关措施，确保相关任务落到实处。其他
各相关部门、单位要按照职责分工，做好各项任务落实落地。

附件：1. 低压“零投资”服务要求

2. 供电企业办理用电报装业务时限要求

3. 因电网升级改造等原因无法满足接电时限项目
报备清单

附件 1

低压“零投资”服务要求

一、实施范围

同一用电地址累计接入容量 160 千瓦及以下的各类民营经济组织、零散居民，以及居民个人充电桩、居民小区电动自行车充电设施用电报装，应采用低压方式接入，由供电企业投资至电能表，实现用户“零投资”。其中，小微企业应具有营业执照、通过国家或省市场监管部门小微企业库等线上渠道可查见（或有地方政府主管部门提供的小微企业相关说明材料）。民营经济组织应具有政府有关部门颁发的证照。

二、名词解释

民营经济组织：是指在中华人民共和国境内依法设立的由中国公民控股或者实际控制的营利法人、非法人组织和个体工商户，以及前述组织控股或者实际控制的营利法人、非法人组织。民营经济组织的资本来源以中国公民为主导，覆盖个体工商户、私营企业等多元形式，同时排除国有资本和外资主导的企业。

三、其他说明

1. 国有企业及其控股企业出资在地方建设的各类项目，以及地方政府出资建设供电配套设施的市政公用设施（如路灯、自来水、监控、景观照明等）、农田水利排灌等基础设施项目，不纳

入供电企业“零投资”范围。

2. 对于个别用户因自身原因要求高压接入的，在属地供电企业告知“零投资”政策、实行内部提级审批后，可按照用户意愿办理高压报装手续，每季度报山东省能源局、山东能源监管办备案。

附件 2

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，仅安装电表的不超过 5 个工作日，有电力外线工程的不超过 15 个工作日。

附件3

因电网升级改造等原因无法满足接电时限项目报备清单
(xx年xx月—xx年xx月)

填报单位（盖章）：

填报时间：

填报人：

联系方式：

序号	用户名称	用户地址	报装类型	报装时间(年/月/日)	工单编号	属地供电企业	改造项目名称	改造原因	改造开始时间(年/月/日)	计划改造结束时间(年/月/日)	实际接电完成时间(年/月/日)	联系人	联系方式
示例			高压新装增容/低压居民新装增容/低压非居民新装增容										

备注：1. 自 2026 年 1 月起，国网山东省电力公司汇总各市供电公司有关清单后统一报送山东能源监管办和省能源局；各增量配电企业直接报送。
2. 相关项目滚动报送，已完成接电的项目及时填报接电时间。

政府信息公开选项：主动公开

山东省发展和改革委员会办公室

2025年12月22日印发
