

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2026〕4号

关于印发《江苏能源监管办推动全面打造 现代化用电营商环境三年行动方案 (2026—2028年)》的通知

江苏省电力公司，各市、县（区）供电公司：

为深入贯彻党中央、国务院关于优化营商环境的决策部署，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）要求，以能源监管促服务提升，推动江苏供电企业全面对标“三个一批”试点建设要求，打造全国现代化用电营商环境新高地，我办组织制定了《江苏能源监管办推动全面打造现代化用电营商环境三年行动方案（2026—2028年）》。

现印发给你们，请遵照执行。

国家能源局江苏监管办公室

2026年1月27日



江苏能源监管办推动全面打造现代化用电营商环境三年行动方案（2026—2028年）

党中央、国务院高度重视优化营商环境工作。习近平总书记多次强调，要营造市场化、法治化、国际化一流营商环境。推进用电营商环境建设是其重要组成部分，“获得电力”已成为用电营商环境评价主要指标。“十四五”期间，江苏能源监管办印发《全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境三年（2020-2022）行动方案》，提出巩固提升“获得电力”优质服务水平目标任务。经过各方共同努力，2022年江苏率先实现用电报装“三零”“三省”服务全覆盖，多项指标领先全国，为支撑经济社会高质量发展打下坚实基础。为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》工作部署，践行经济大省挑大梁光荣使命，积极发挥国家能源局派出机构作用，以监管促规范、提效能、强保障，指导供电企业主动服务和融入新发展格局，创新举措精准响应企业群众办电用电新需求新期待，实现江苏城乡“获得电力”服务水平全面整体提升，特制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落

实党的二十大和二十届历次全会精神，聚焦中国式现代化绿色低碳发展方向，紧扣“十五五”新型能源体系建设“夯基垒台”关键时期，锚定全省“提前两年建成现代化用电营商环境、2028年全面超越国家规定目标”攻坚目标，以办电数智服务创新打头阵、“三个一批”建设试点勇争先、配电网高质量发展走在前、民生用电普惠服务作示范为实践路径，努力打造具有江苏特色、契合经济大省挑大梁发展定位、深层次改革创新领跑全国的用电营商环境新高地，为江苏经济社会高质量发展提供高质量电力保障。

（二）基本原则

一是提速争先、标杆引领。以“三个一批”建设为抓手，建立与江苏经济社会发展相适应、兼顾城乡均衡的用电营商环境体系，推动“获得电力”服务在保障重大发展战略、响应民生需求、促进城乡融合发展等方面发挥更大作用。

二是政企协同、合力赋能。将“舒心电”品牌做为央企服务载体，深化“电力+政务”联动，打通数据共享壁垒，加快推进数智办电，凝聚政府规划统筹、企业主动服务、社会广泛参与的共治合力，实现电力资源高效配置与办电服务全链条协同提速。

三是监管指引、提质增效。立足能源监管职责，以“监管促规范、提效能、强保障”为导向，聚焦数智办电、可靠供电、绿电服务等重点任务，加强监管督查力度，压实供电企业主体责任，推动服务质效稳步提升。

（三）主要目标

围绕国家发展改革委、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》部署要求，对标对表国家“三个一批”试点建设任务目标，通过三年攻坚行动，持续深化政策创新、服务创新、技术创新，实现“一流城市”苏南全覆盖、“先进地区”全省全覆盖、“特色城镇和乡村”市域全覆盖，构建全国领先用电营商环境新高地。

打造一批“一流城市”。支持南京、苏州、无锡、常州、镇江、泰州、南通等城市，在办电智能化、供电高可靠性、充电网络深度融合等方面，对标国际先进建成全国领先的标杆城市。

建设一批“先进地区”。推动省内其他所有地市，在政企协同办电、城乡供电质量均衡、充电设施便捷覆盖等方面达到国内一流，建成全国先进的示范区。

发展一批“特色城镇和乡村”。鼓励各地特色小镇、美丽乡村所在县级供电企业，在服务乡村全面振兴、特色产业发展等方面探索创新，打造具有地区特色的优秀范例，实现特色城镇和乡村的市域全覆盖，带动城乡“获得电力”服务水平整体提升。

——2026年，江苏城乡“获得电力”服务水平整体显著提升，主要评价指标达到全国领先水平，其中苏南地区率先基本建成现代化用电营商环境。持续深化“三零”“三省”服务，推进扫码用电及契约接电服务试点建设。深化人工智能规模化应用，高低压供电方案智能生成应用率达90%。提升充电设施服务能力，推动建成“统建统服”试点小区100个。持续提升配电网可靠供电

能力，提速完成《江苏能源监管办全面推动配电网供电能力再提升 高质量保障民生用电争先创优行动方案（2024-2027年）》目标任务，供电可靠率达到全国一流指标要求。

——2027年，全省基本建成现代化用电营商环境，形成一批可复制、可推广的江苏经验，示范引领效应显著增强。南京、苏州、无锡、常州率先达到一流城市建设标准。全省扫码用电接电点累计建设数量不少于650个，“统建统服”小区拓展至250个，新型服务模式多场景广泛推广，满足惠民生、促消费美好生活需要。持续深化人工智能技术融合应用，实现用户受电工程线上竣工检验等服务。高质量完成新型配电网系统重点建设任务，中压、低压用户平均停电时间分别不超过0.30小时/户、0.40小时/户，中压用户平均停电频率不超过0.45次/户，频繁停电问题得到根本性改善。

——2028年，持续巩固并全面跃升“获得电力”服务优势，以高质量建成“三个一批”为标志，以“四个引领”全力打造现代化用电营商环境的“江苏标杆”。一是示范效能全面领优。一流城市覆盖超50%，先进地区覆盖率达100%，特色城镇和乡村实现市域全覆盖。二是数智服务领跑全国。政企协同高效便捷，“开门接电”“扫码用电”等创新服务模式全覆盖，人工智能大模型在办电环节应用覆盖率达到100%。三是供电品质国内领先。供电质量与可靠性显著提升，电网韧性持续增强，重点区域供电保障能力达到国内领先水平，用户用电安全可靠。四是绿色服务

创先领建。建成“城乡全覆盖、长三角互联”的智能充换电网络，车网互动（V2G）等新型商业模式逐步实现规模化应用，新能源汽车与电网融合发展走在全国前列。

二、工作举措

（一）创新政企协同办电模式。提升办电服务质效。及时保障项目用电需求，推动能效诊断、节能建议、绿电咨询等服务与办电业务深度融合。对投资规模大、带动效应强的省级及以上项目，强化全生命周期跟踪、协调、保障，增强服务精准性，确保项目早接电、早投产。**推广契约制接电服务。**全面推广高压外部工程政企共担用电项目契约服务，明确各方在出资界面、工程周期、接电时限等方面要求，实现接电服务过程与结果的可控、可预期。**推进区域协同办电。**推广长三角、南京都市圈等重点区域业务通办，建立跨域专业协同机制，统一服务规范和作业标准，实现“异地受理、同质服务、协同办结”，提升区域内企业群众办电便利度和感知度。

（二）强化办电业务数智服务。推动线上“全程智办”。深化用电报装关键环节人工智能模型应用，推广应用供电方案智能生成、图纸智能审核，联动开展受电工程线上竣工检验等功能，实现用户“一次都不跑”。**拓展营业厅多维互动。**升级供电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，提升线下服务体验与运营效率。**拓展能效数智服务。**精准服务分布式光伏等主体参与市场

化电费结算需求，增强新型主体服务功能，依托数字化技术提升电费结算智能化水平。优化电费账单服务，智能解读电费账单，为用户提供精细化用电能效分析服务，引导用户科学节能降耗，切实发挥能效服务助力用户降本增效支撑作用。

（三）聚焦重点场景服务创新。深化园区“开门接电”。推动电力服务嵌入园区规划编制、土地出让、企业落地等全流程环节，主动靠前对接用电需求，优化配电网规划建设时序，确保省级及以上园区实现电力设施与项目建设同步推进、开门即可接电。推广低压“扫码用电”。对接春灌秋收、炒茶烤烟、地摊夜市等季节性、临时性、流动性用电需求，发挥“一方申请电表、多方扫码用电、电量据实结算”的共享用电模式优势，精准破解末端零星用户用电难题，服务城镇居民消费多元用电需求，为全面推进乡村振兴注入强劲电力动能。推进“高效办成一件事”。持续推进水电气网业务融合，针对“不动产+供电联动开过户”“企业开办、变更和注销+供电业务”“建设项目开工一件事”等高频需求，积极拓展服务范围，将供电服务由“能办”转变为“好办”“易办”，全面提升公共服务效能和群众获得感。

（四）全面构建新型配电网系统。加强新型配电网建设。围绕新型电力系统建设要求，推动分布式新能源、充电设施与配电网融合发展，统筹推进适应高比例新能源接入的新型配电网建设改造，优化充电负荷分配策略，提升分布式新能源就近消纳能力。全面提升馈线自动化覆盖率，做到配电线路标准自动化全覆盖。

优化配电网停电感知。强化检修计划统筹管理，全面落实计划停电“一停多用”，抓实现场安全管控，推广不停电作业应用，减少用户停电感知。在南京、苏州、无锡等城市的核心区域率先实现计划检修“零感知”，其他城市计划检修“零感知”率不低于95%。加快频繁停电问题台区线路“整线成片”标准化治理，深化应用配网新技术、新设备，“人防+技防”相结合促进频繁停电线路占比不高于0.1%。深化低压供电可靠性管理。将供电可靠性管理体系由中压向低压延伸，强化低压停电预算式管控，提升低压配电网感知能力，系统性减少低压停电发生，全面推动低压配电网高质量发展。

(五)加快推进电能质量整体跃升。构建政企联动共治机制。推动地方政府出台“政电企”电能质量联合共治配套政策，加强电压暂降及谐波治理等技术宣传，营造“政府主导、企业履责、社会协同”氛围，共同推进供电质量提升工作。提升新兴产业电能质量管理。聚焦精密加工、芯片制造等新产业新业态高可靠性用户供电质量需求，系统梳理存量用户电能质量特性，强化增量用户接入管控，将政企共治联动机制落实到供电方案编制、接入系统设计、竣工验收、生产运行全过程，着力提升新兴产业电能质量保障能力。推进农业农村供电质量提升。加强水产养殖、春灌秋收等农业用电电能质量监测与数据分析，协同地方政府统筹开展用户电能质量提升行动，进一步缩小城乡、区域供电差距，高效服务农业农村现代化和乡村全面振兴。

(六) 打造高能级绿色服务体系。优化市场化交易服务。为参与电力市场交易的中小企业、新能源企业等市场主体，提供政策解读、市场信息发布、交易需求匹配与线上结算查询等服务，畅通市场主体参与渠道。提升绿电绿证服务水平。支持建设绿电绿证服务中心，组建专家团队、增设服务站点，提供政策咨询、需求测算、交易咨询等服务。创新碳普惠服务机制。探索碳普惠方法学在绿色出行、绿电消费等场景中的实践应用，推动海量中小型减碳场景价值转化，激发全社会参与碳减排的内生动力。

(七) 大力完善充电设施服务网络。加强规划协同衔接。将充电设施接入需求纳入配电网规划，前瞻谋划配电网架优化、台区增容等建设改造。运用人工智能与大数据技术，发挥数据驱动决策优势，为政府主管部门编制充电基础设施布局规划提供支撑，做好充电规划与电网规划衔接。优化报装服务模式。深化政务数据共享，全面推行电子证照在线核验与免提交，对于具备固定车位、符合安全条件的小区，推广“一小区一证明”服务模式，实现居民充电桩报装“一证办理、线上办结”，进一步提升办电便捷度。强化居住区充电保障。在电动汽车渗透率高、接入容量受限、私人桩建设存在制约的小区打造 500 个“统建统服”试点，数量占全国同类试点比重领先。鼓励充电运营商、物业服务企业等多方合作，探索可持续的投资运营机制，推动充电基础设施规范布局、有序建设，切实保障绿色出行发展需求。

(八) 深化车网互动规模化应用。拓展多元共赢场景。发挥

市场引导作用，推动 V2G 设施在居民社区、公共交通场站、充换电站等场景规模化应用，形成用户增收、电网调峰、系统稳定协同共赢的可持续模式，增强电网调节能力与运行可靠性。丰富市场激励机制。推动完善电动汽车参与电网调节支持政策，优化市场响应模式，引导聚合商探索“虚拟电厂”长效运营机制，促进源网荷储协同互动，提升系统灵活性与供电安全。扩大规模化示范。支持条件成熟地区扩大车网互动示范范围，推进相关技术标准、管理规范与商业模式协同创新，营造构建用户积极参与、电网高效互动、多方共同受益的良好氛围。加强政策宣传与示范引导，通过发布典型案例、量化参与收益、展示调节成效等方式，提升社会认知度和用户参与积极性，持续扩大示范影响力和覆盖面。

（九）推动政电网格服务升级。建立协同工作机制。全面推进供电服务网格与政府基层治理网格的深度融合，建立“村网、社网、园网”共建共治共享机制，构建适应基层治理新格局的网格化供电服务新生态。深化基层用电精准服务。协同地方政府高效响应民生用电诉求，做好供用电专业技术服务支撑，及时解决群众生产生活用电困难，打通服务企业和群众“最后一百米”。因地制宜推进非电网直供电小区用电问题治理，联动地方政府分类施策做好兜底服务及应急保障。推进供电服务信息精准直达终端用户。应用大数据技术等方式完善终端用户基础信息，通过网上国网 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。

三、工作要求

(一) 提高政治站位，强化统筹协调。优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平是践行党中央、国务院营商环境改革部署的关键举措，更是服务“双碳”目标、支撑经济社会高质量发展的重要保障。各级供电企业要准确把握深化提升用户“获得电力”优质服务水平的重要意义，切实提高政治站位，主动融入协同推进机制，进一步加强组织领导，完善工作机制，形成工作合力，推动三年行动目标任务高效落地。

(二) 锚定一流标准，压实主体责任。各级供电企业作为优化用电营商环境、提升“获得电力”服务水平的责任主体，要以“三个一批”创建为工作抓手和突破点，聚焦服务短板与薄弱环节靶向施策，制定针对性实施方案并狠抓落地执行，构建闭环长效工作机制。江苏能源监管办将综合运用专项监管、日常监管、优质服务评价等多项措施，动态跟踪督导评估目标任务落实情况，推动持续补齐服务短板、提升服务质效。

(三) 强化多元投入，赋能科技创新。各级供电企业要以“重点领域倾斜、薄弱地区补齐、创新项目优先”为导向，加大资金精准投入，系统支持新型配电网建设、绿色电力服务体系完善和数智化平台升级。构建分层分类人才培养体系，聚焦数智、绿电等新兴领域，打造适配现代化用电营商环境建设的复合型人才队伍。加大新技术研发推广力度，推动数字化、智能化技术与电力服

务深度融合，以技术创新驱动服务效能与供电质量双提升。

（四）加强宣传推广，凝聚共治合力。各级供电企业要加强供电服务品牌建设，及时梳理可复制推广的创新经验，以点带面推动全省服务同质化提升。构建多维宣传格局，全面展示改革新动态、新成效，营造良好舆论氛围。健全“监管督查+用户监督+社会评议”多元共治体系，畅通 12398、95598 等服务渠道，完善诉求闭环处理机制，推动电力服务与社区治理深度融合，织密民生用电保障网，让电力服务更有温度、更具质感，切实增强人民群众用电获得感和满意度。

抄送：江苏省发展和改革委员会。

国家能源局江苏监管办公室

2026年1月27日印发
