

上海市经济和信息化委员会
国家能源局华东监管局
上海市发展和改革委员会
上海市规划和自然资源局
上海市住房和城乡建设管理委员会
上海市房屋管理局 文件
上海市交通委员会
上海市市场监督管理局
上海市公安局
上海市绿化和市容管理局
上海市数据局

沪经信运〔2026〕460号

关于印发《深化提升“获得电力”服务水平 打造用电营商环境一流城市工作行动方案》的通知

各区人民政府，临港管委会，国网上海市电力公司，上海石电能源有限公司，有关单位：

根据国家和本市工作部署，为更好建设办电便捷化、供电高质量化、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，特制定本行动方案。现印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市经济和信息化委员会

国家能源局华东监管局

上海市发展和改革委员会

上海市规划和自然资源局

上海市住房和城乡建设管理委员会

上海市房屋管理局

上海市交通委员会

上海市市场监督管理局

上海市公安局

上海市绿化和市容管理局

上海市数据局

2026年7月30日

深化提升“获得电力”服务水平 打造用电营商环境 一流城市工作行动方案

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》（发改能源规〔2025〕624号）和《国家能源局综合司关于印发深化提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知》（国能综通监管〔2025〕143号）精神，全面打造办电便捷化、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，制定本行动方案。

一、深化改革创新，提升办电便捷水平

1. 持续拓展“三零”服务。低压办电“零投资”覆盖200千瓦及以下用户。低压居民用户和实行“三零”服务的低压非居民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。建立报备机制，对于因电网升级改造等原因无法满足接电时限规定的，供电企业按机制要求报送监管机构和电力主管部门备案。供电企业配合各区规划建设“扫码用电”便民接电点，针对春灌秋收、地摊夜市等临时性、流动性用电需求，探索“扫码用电”等共享用电服务模式，为群众提供免报装、快用电服务。

2. 持续深化“三省”服务。健全政企信息共享机制，供电企业通过政府平台等渠道动态获取项目用电需求，超前对接用户，主动提供政策咨询、办电指导，适度超前建设配套电网工程，及

时保障用户接电需求。供电企业全面落实办电时限要求（详见附件），开通国家和省级重大项目办电绿色通道，精简申请资料，优化办电服务流程，全力满足项目用电需求。对重大项目建立“项目长”负责制与办电绿色通道，提供“直通车”全程服务。供电企业配合电力主管部门明确用电报装容量标准并向社会公开，服务用户结合实际用电需求合理确定申请容量。鼓励供电企业通过与用户签订契约协议等方式提前约定接电时间，为用户提供可预期的接电服务。

3. 全面推进“高效办成一件事”。深化政企联合办，推广工程建设类项目水电气网联合报装“一件事”“服务码”应用，实现水电气等公共服务线上联合申请、材料一次提交、线下联合服务，联办服务全程“一码查询”。深化完善不动产登记与电力等联办过户“一件事”，由不动产登记部门为电力过户提供数据核验支持。探索拓展企业信息变更“一件事”事项，支持供电企业系统自动获取企业变更登记信息。全面优化电力外线工程审批办理流程，进一步拓展挖掘道路施工“一件事”适用范围，探索建立告知承诺、报备制等涉电行政审批机制，实现常态化运行。促进“电力接入一件事”相关部门将占掘路审批结果线上反馈至供电企业系统。供电企业推广“销户+退费”等高频供电联办业务“一次办”；推行“一地受理、多地协同”跨区办、跨省办等异地办电服务。

4. 提供全程数智化服务。积极推进供电服务深度融入数字政府建设，进一步提升身份证、营业执照、产权证、项目批准文件、项目规划许可等电子证照数据归集共享水平，提高线上办电服务效率。供电企业开展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，探索建立用电报装“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”。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，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、优化电网规划，夯实可靠供电基础

5. 优化主配网规划建设。落实配电网高质量发展要求，统筹主配网规划，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。差异化提高局部规划设计和重点区域防灾标准。加强与新能源、电动汽车等产业规划衔接，适度超前规划建设，保障区域供电能力，合理优化高中压网架结构，提高供电可靠性，增强站间转供能力和自愈能力。优化配电网投资管理，合理安排配电网建设改造资金，向农村地区、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，按要求报送下一年度配电网投资、改造计划。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。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。供电企业探索电能质量服务示范建设，服务新质生产力企业、开展“主配微”无功资源协同，建立“政府、供电企业、用户”三方联合共治机制，充分满足高精尖产业发展的电压稳定性需求，探索将高质量供电服务相关内容纳入供用电合同。供电企业建设基于实时数据的电力可靠性管理体系，实现可靠性数据自动收集、自主研判。持续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，按照相关要求开展低压供电可靠性统计试点工作，推动低压供电可靠性精益化管理。夯实

低压可靠性基础数据质量、采集数据质量，完善停电事件统计模式、数据核查模式、指标报送机制，提升供电服务质量监测水平及低压不停电作业能力。

6. 提升配电网主动运维水平。供电企业深化建设配电网智能巡检体系，实施差异化巡检。加强带电检测装备应用，推广无人机巡检模式，有效提升设备隐患排查治理能力。完善配电网停电监控、故障研判和自愈控制策略，有效减少故障停电次数、停电时间和影响范围。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，实行“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，逐步实现重点城市重点区域计划检修“零感知”。电力主管部门和监管机构落实上海市供电可靠性奖惩机制，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果。

7. 加强频繁停电治理。电力主管部门和监管机构严格按照频繁停电标准进行总体管控，推动实现频繁停电问题动态清零。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。供电企业通过营业厅、门户网站等线上线下渠道主动公开所属线路、台区频繁停电整治情况，接受群众监督。监管机构建立跟踪评价、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、服务绿色低碳转型，拓展能源服务生态

8. 提升绿色用能服务。组织供电企业定期开展分布式光伏接入电网承载力及提升措施评估，组织开展信息公开。供电企业定期报送评估报告，相关部门委托第三方机构评估后批复。对电网

可开放容量不足的区域，针对性制定提升措施。推动供电企业建设绿电绿证服务站，提供政策咨询、交易指导、信息查询等服务，引导重点用能单位主动购买绿证、使用绿电，充分释放全社会绿色用能潜力。

9. 完善绿色出行服务。按照本市电动汽车充电设施建设技术标准，住建部门指导新建住宅落实配建及安装条件预留要求。将设有电动汽车充电设施的新建房屋建设工程，纳入建设工程施工安全质量监管。优化电动汽车报装机制，简化材料、提高效率，试点充电桩报装“一件事”，探索既有社区“一小区一证明”，对具备条件的小区，可由供电企业对接批量获取车位信息和安装许可等权属信息。落实电动自行车充电设施报装“三零”服务，指导供电企业做好电动自行车充电设施接电服务，切实保障群众绿色出行需求。

10. 深化企业能效服务。供电企业推广公共能效数字化服务，落实“双碳”部署，依法合规开展用户用能数据采集和分析，免费提供电能监测、能效诊断和咨询等服务，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。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。鼓励供电企业依法依规按需开展社会用能信息共享，有序推进更多主体积极参与能效服务，满足用户高品质、多样化用能需求。

四、保障民生权益，推动服务普惠均等

11. 靶向补齐民生供电薄弱区域。遵循“依法依规、积极稳妥”原则，用好“两新”等资金，有序推进老旧小区、城中村等薄弱区域供配电设施规范化改造。进一步做好非电网直供

电小区用电问题治理。强化新建小区供电保障机制，房屋工程开发建设单位要严格落实“一户一表”、配电房选址等要求，严格把控建筑电气工程验收质量，供电企业要加快配套电网工程建设，推动正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付使用。对符合标准且产权方自愿移交的新建居民小区供配电设施，供电企业应予接收。

12. 筑牢民生用电保障基础。供电企业建立民生供电设施状态常态监测机制，强化迎峰度夏度冬等特殊时期、重点地段电网设备状态检修和事故应急抢修保障，确保可靠供电。供电企业协助开展非电网直供电小区隐患排查，提供技术服务并配合相关部门推动用户及时消除缺陷、配足应急电源。对抢修主体缺失、抢修力量不足导致群众生产生活用电难以保障时，积极配合提供抢修服务。

13. 维护和谐供用电关系。聚合政企网格资源，政企联动深化“电力客户经理+政务网格员”联合服务模式，统一供电服务标准、规范网格服务流程，实现供电网格与政府网格充分融合，基本形成城乡均等化供电服务体系。供电企业提供办电服务进程、抢修复电进度等事项，提供基于用户视角的透明化查询服务，提升服务体验感。鼓励供电企业运用大数据等技术完善非电网终端用户基础信息，通过 APP 等渠道推送故障、安全用电等信息。规范电费结算服务，严格依规实施欠费停电程序，涉及居民小区的应提前报告主管部门。

五、健全监管机制，提升综合治理水平

14. 完善投诉处理机制。电力主管部门、电力监管机构、供电企业协同健全投诉转办联办机制。加强对供电企业投诉处理

情况的监管，通过抽查办理情况、定期分析报告等方式，及时梳理研究苗头性、倾向性问题，推动共性问题有效解决。

15. 强化土储资金按期足额拨付机制。落实本市土地储备电力接入工程资金拨付和支出相关政策要求，提高土储资金拨付效率；将土储资金信息告知和拨付及时率纳入各区的考核指标；供电企业按照“市区分工、分类定额、统筹结算、专户监管”原则，确保资金规范使用、专款专用，并纳入现有监管体系。

六、工作保障措施

一是加强组织领导。建立由市经信委牵头，华东能源监管局、各相关委办局和国网上海市电力公司共同参与的多级协同工作机制，明确责任分工，确保各项任务有序推进。**二是鼓励改革创新。**支持重点区域在“获得电力”改革中先行先试，力争形成一批具有示范引领作用的创新成果，并及时推广。**三是营造良好氛围。**加强政策解读与信息推送，积极宣传典型做法与改革成效，持续塑造上海市电力营商环境标杆形象。

- 附件：1. 深化提升“获得电力”服务水平 打造用电营商环境一流城市工作任务台账
2. 供电企业办理用电报装业务时限要求

附件 1

深化提升“获得电力”服务水平 打造用电营商环境一流城市工作任务台账

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
综合类					
1	健全完善“获得电力”工作协调机制并实现常态化运转，持续加大政策支持力度，更好推动各项举措高质量落地。	健全完善“获得电力”工作协调机制并实现常态化运转，持续加大政策支持力度，更好推动各项举措高质量落地。	市经信委	华东能源监管局、市发改委、市住建委、市交通委、市市场监管局、市规资局、市房管局、市公安局、市绿容局、市数据局等	持续推进
（一）深化改革创新，提升办电服务便捷					
2	办电“零投资”范围覆盖至 200 千瓦及以下低压用户。	办电“零投资”范围覆盖至 200 千瓦及以下低压用户。	市电力公司	/	持续推进
3	低压居民用户和实行“三零”服务的低压非居民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；未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户各环节合计办理时间分别不超过 6 个、22 个、32 个工作日。	低压居民用户和实行“三零”服务的低压非居民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；未实行“三零”服务的低压非居民用户、高压单电源用户、高压双电源用户各环节合计办理时间分别不超过 6 个、22 个、32 个工作日。	市电力公司	/	持续推进
4	加快推进 10 千伏及以上公共电网升级改造，及时保障用户接电需求。	加快推进 10 千伏及以上公共电网升级改造，及时保障用户接电需求。	市发改委、市经信委	市电力公司	2027 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
5	建立报备机制，对于因电网升级改造等原因无法满足接电时限规定的，供电企业按要求报送监管机构和电力主管部门备案。	建立报备机制，对于因电网升级改造等原因无法满足接电时限规定的，供电企业按要求报送监管机构和电力主管部门备案。	华东能源监管局、市经信委	市电力公司	2025 年 12 月
6	规划建设“扫码用电”便民接电点，针对临时性、流动性用电需求，探索“扫码用电”等共享用电服务模式，为群众提供免报装、快用电服务。	规划建设“扫码用电”便民接电点，针对临时性、流动性用电需求，探索“扫码用电”等共享用电服务模式，为群众提供免报装、快用电服务。	市经信委	各区政府，市电力公司	2026 年 12 月
7	健全政企信息共享机制，供电企业实现通过建设工程联审共享平台等政府平台动态获取工程建设类项目用电需求。超前对接用户，主动提供政策咨询、办电指导，适度超前建设配套电网工程，及时保障用户接电需求。	健全政企信息共享机制，供电企业实现通过建设工程联审共享平台等政府平台动态获取工程建设类项目用电需求。	市住建委	市规资局、市数据局、市经信委等，市电力公司	2025 年 12 月
		超前对接用户，主动提供政策咨询、办电指导，适度超前建设配套电网工程，及时保障用户接电需求。	市电力公司	/	
8	开通国家和省级重大项目办电绿色通道，精简申请资料，优化办电服务流程，全力满足项目用电需求。对重大项目建立“项目长”负责制与办电绿色通道，提供“直通车”全程服务。	开通国家和省级重大项目办电绿色通道，精简申请资料，优化办电服务流程，全力满足项目用电需求。对重大项目建立“项目长”负责制与办电绿色通道，提供“直通车”全程服务。	市电力公司	市住建委、市经信委、市发改委、市规资局	2025 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
9	明确用电报装容量标准并向社会公开，服务用户结合实际用电需求合理确定申请容量。	明确用电报装容量标准并向社会公开，服务用户结合实际用电需求合理确定申请容量。	市经信委	市电力公司	2026 年 12 月
10	鼓励供电企业通过与用户签订契约协议等方式提前约定接电时间，为用户提供可预期的接电服务。	鼓励供电企业通过与用户签订契约协议等方式提前约定接电时间，为用户提供可预期的接电服务。	市电力公司	/	2027 年 12 月
11	深化政企联合办，推广工程建设类项目水电气网联合报装“一件事”“服务码”应用，实现水电气等公共服务线上联合申请、材料一次提交、线下联合服务，联办服务全程“一码查询”。	深化政企联合办，推广工程建设类项目水电气网联合报装“一件事”“服务码”应用，实现水电气等公共服务线上联合申请、材料一次提交、线下联合服务，联办服务全程“一码查询”。	市住建委	市经信委， 市电力公司	2027 年 12 月
12	深化完善不动产登记与电力等联办过户“一件事”由不动产登记部门为电力过户提供数据核验支持。探索拓展企业信息变更“一件事”事项，支持供电企业系统自动获取企业变更登记信息。	深化完善不动产登记与电力等联办过户“一件事”由不动产登记部门为电力过户提供数据核验支持。	市规资局	市数据局、市经信委等，市电力公司	2026 年 12 月
		探索拓展企业信息变更“一件事”事项，支持供电企业系统自动获取企业变更登记信息。	市市场监管局、市数据局	市电力公司	
13	全面优化电力外线工程审批办理流程，进一步拓展挖掘道路施工“一件事”适用范围，探索建立告知承诺、报备制等涉电行政审批机制，实现常态化运行。	全面优化电力外线工程审批办理流程，进一步拓展挖掘道路施工“一件事”适用范围，探索建立告知承诺、报备制等涉电行政审批机制，实现常态化运行。	市交通委	市规资局、市公安局、市绿容局等，市电力公司	2026 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
14	促进“电力接入一件事”相关部门将占掘路审批结果线上反馈至供电企业系统。	促进“电力接入一件事”相关部门将占掘路审批结果线上反馈至供电企业系统。	市交通委、市数据局	市规资局、市公安局、市绿容局等，市电力公司	2026 年 12 月
15	推广“销户+退费”等高频供电联办业务“一次办”；推行“一地受理、多地协同”跨区办、跨省办等异地办电服务。	推广“销户+退费”等高频供电联办业务“一次办”；推行“一地受理、多地协同”跨区办、跨省办等异地办电服务。	市经信委	市电力公司	2025 年 12 月
16	推进供电服务深度融入数字政府建设，进一步提升身份证、营业执照、产权证、项目批准文件、项目规划许可等电子证照数据归集共享水平，提高线上办电服务效率。	推进供电服务深度融入数字政府建设，进一步提升身份证、营业执照、产权证、项目批准文件、项目规划许可等电子证照数据归集共享水平，提高线上办电服务效率。	市数据局、市经信委	各电子证照相关制证单位，市电力公司	2026 年 12 月
17	开展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。	开展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。	市电力公司	/	2026 年 12 月
18	探索建立用电报装“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”。	探索采用线上方式对用户受电工程提供竣工检验服务，探索建立用电报装“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”。	市电力公司	/	2027 年 12 月
19	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。	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。	市电力公司	/	2027 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
20	提供 24 小时在线的人工智能应答,推进智能客服能力建设,根据不同用户类型及用电特性提供差异化服务。	提供 24 小时在线的人工智能应答,推进智能客服能力建设,根据不同用户类型及用电特性提供差异化服务。	市电力公司	/	2025 年 12 月
(二) 优化电网规划, 夯实可靠供电基础					
21	落实配电网高质量发展要求, 统筹主配网规划, 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。差异化提高局部规划设计和重点区域防灾标准。加强与新能源、电动汽车等产业规划衔接, 适度超前开展电网规划建设, 保障区域供电能力, 合理优化高中压网架结构, 提高供电可靠性, 增强站间转供能力和自愈能力。	落实配电网高质量发展要求, 统筹主配网规划, 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。差异化提高局部规划设计和重点区域防灾标准。加强与新能源、电动汽车等产业规划衔接, 适度超前开展电网规划建设, 保障区域供电能力, 合理优化高中压网架结构, 提高供电可靠性, 增强站间转供能力和自愈能力。	市发改委、市规资局	市电力公司	2027 年 12 月
22	优化配电网投资管理, 合理安排配电网建设改造资金, 向农村地区、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。按要求报送下一年度配电网投资、改造计划。	优化配电网投资管理, 合理安排配电网建设改造资金, 向农村地区、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。按要求报送下一年度配电网投资、改造计划。	市电力公司	/	持续推进

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
23	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。	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。	市电力公司	/	2027 年 12 月
24	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。	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。	市电力公司	/	2027 年 12 月
25	探索电能质量服务示范建设。服务新质生产力企业、开展“主配微”无功资源协同，建立“政府、供电企业、用户”三方联合共治机制，充分满足高精尖产业发展的电压稳定性需求。探索将高质量供电服务相关内容纳入供用电合同。	探索电能质量服务示范建设。服务新质生产力企业、开展“主配微”无功资源协同，建立“政府、供电企业、用户”三方联合共治机制，充分满足高精尖产业发展的电压稳定性需求。	市经信委、市发改委	市电力公司	2027 年 12 月
		探索将高质量供电服务相关内容纳入供用电合同。	市电力公司	/	2027 年 12 月
26	建设基于实时数据的电力可靠性管理体系，实现可靠性数据自动收集、自主研判。	建设基于实时数据的电力可靠性管理体系，实现可靠性数据自动收集、自主研判。	市电力公司	/	2027 年 12 月
27	持续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。	持续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。	华东能源监管局、市经信委	市电力公司	2025 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
28	按照相关要求开展低压供电可靠性统计试点工作，推动低压供电可靠性精益化管理。夯实低压可靠性基础数据质量、采集数据质量，完善停电事件统计模式、数据核查模式、指标报送机制，提升供电服务质量监测水平及低压不停电作业能力。	按照相关要求开展低压供电可靠性统计试点工作，推动低压供电可靠性精益化管理。夯实低压可靠性基础数据质量、采集数据质量，完善停电事件统计模式、数据核查模式、指标报送机制，提升供电服务质量监测水平及低压不停电作业能力。	市电力公司	/	2025 年 12 月
29	供电企业深化建设配电网智能巡检体系，实施差异化巡检。加强带电检测装备应用，推广无人机巡检模式，有效提升设备隐患排查治理能力。	供电企业深化建设配电网智能巡检体系，实施差异化巡检。加强带电检测装备应用，推广无人机巡检模式，有效提升设备隐患排查治理能力。	市电力公司	/	2027 年 12 月
30	完善配电网停电监控、故障研判和自愈控制策略，有效减少故障停电次数、停电时间和影响范围。	完善配电网停电监控、故障研判和自愈控制策略，有效减少故障停电次数、停电时间和影响范围。	市电力公司	/	2027 年 12 月
31	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，实行“一停多用”。	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，实行“一停多用”。	市电力公司	/	2027 年 12 月
32	深化不停电作业技术应用，进一步压减计划检修停电时间，逐步实现重点城市重点区域计划检修“零感知”。	深化不停电作业技术应用，进一步压减计划检修停电时间，逐步实现重点城市重点区域计划检修“零感知”。	市电力公司	/	2027 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
33	落实上海市供电可靠性奖惩机制，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果。	落实上海市供电可靠性奖惩机制，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果。	市经信委、华东能源监管局	/	2027 年 12 月
34	严格按照频繁停电标准进行总体管控，推动实现频繁停电问题动态清零。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。	严格按照频繁停电标准进行总体管控，推动实现频繁停电问题动态清零。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。	市经信委、华东能源监管局	市电力公司	2025 年 12 月
35	供电企业通过营业厅、门户网站等线上线下渠道主动公开所属线路、台区频繁停电整治情况，接受群众监督。	供电企业通过营业厅、门户网站等线上线下渠道主动公开所属线路、台区频繁停电整治情况，接受群众监督。	市电力公司	/	2025 年 12 月
36	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。	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。	华东能源监管局	/	2025 年 12 月
（三）服务绿色低碳转型，拓展能源服务生态					
37	组织供电企业定期开展分布式光伏接入电网承载力及提升措施评估，组织开展信息公开。供电企业定期报送评估报告，相关部门委托第三方机构评估后批复。对电网可开放容量不足的区域，针对性制定提升措施。	组织供电企业定期开展分布式光伏接入电网承载力及提升措施评估，组织开展信息公开。供电企业定期报送评估报告，相关部门委托第三方机构评估后批复。对电网可开放容量不足的区域，针对性制定提升措施。	市发改委	市电力公司	持续推进

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
38	推动建设绿电绿证服务站，提供政策咨询、交易指导、信息查询等服务，引导重点用能单位主动购买绿证、使用绿电，充分释放全社会绿色用能潜力。	推动建设绿电绿证服务站，提供政策咨询、交易指导、信息查询等服务，引导重点用能单位主动购买绿证、使用绿电，充分释放全社会绿色用能潜力。	市电力公司	/	2025 年 12 月
39	按照本市电动汽车充电设施建设技术标准，指导新建住宅落实配建及安装条件预留要求。将设有电动汽车充电设施的新建房屋建设工程，纳入建设工程施工安全质量监管。	按照本市电动汽车充电设施建设技术标准，指导新建住宅落实配建及安装条件预留要求。将设有电动汽车充电设施的新建房屋建设工程，纳入建设工程施工安全质量监管。	市住建委	市经信委， 市电力公司	2026 年 12 月
40	优化电动汽车报装机制，简化材料、提高效率。试点充电桩报装“一件事”，探索既有社区“一小区一证明”，对具备条件的小区，可由供电企业对接批量获取车位信息和安装许可等权属信息。	优化电动汽车报装机制，简化材料、提高效率。试点充电桩报装“一件事”，探索既有社区“一小区一证明”，对具备条件的小区，可由供电企业对接批量获取车位信息和安装许可等权属信息。	市经信委	市房管局、 市电力公司	2026 年 12 月
41	落实电动自行车充电设施报装“三零”服务。	落实电动自行车充电设施报装“三零”服务。	市电力公司	/	持续推进
42	指导供电企业做好电动自行车充电设施接电服务，切实保障群众绿色出行需求。	指导供电企业做好电动自行车充电设施接电服务，切实保障群众绿色出行需求。	市经信委	市电力公司	持续推进

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
43	推广公共能效数字化服务，供电企业落实“双碳”部署，依法合规开展用户用能数据采集和分析，免费提供电能监测、能效诊断和咨询等服务。	推广公共能效数字化服务，供电企业落实“双碳”部署，依法合规开展用户用能数据采集和分析，免费提供电能监测、能效诊断和咨询等服务。	市电力公司	/	2025 年 12 月
44	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。	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。	市电力公司	/	2027 年 12 月
45	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。	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。	市电力公司	/	2025 年 12 月
46	鼓励供电企业依法依规按需开展社会用能信息共享，有序推进更多主体积极参与能效服务，满足用户高品质、多样化用能需求。	鼓励供电企业依法依规按需开展社会用能信息共享，有序推进更多主体积极参与能效服务，满足用户高品质、多样化用能需求。	市电力公司	/	2027 年 12 月
（四）保障民生权益，推动服务普惠均等					
47	遵循“依法依规、积极稳妥”原则，用好“两新”等资金，有序推进老旧小区、城中村等薄弱区域供配电设施规范化改造。进一步做好非电网直供电小区用电问题治理。	遵循“依法依规、积极稳妥”原则，用好“两新”等资金，有序推进老旧小区、城中村等薄弱区域供配电设施规范化改造。进一步做好非电网直供电小区用电问题治理。	市发改委、 华东能监局	市住建委、市房管局、 市经信委等，市电力 公司	2026 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
48	强化新建小区供电保障机制，房屋工程开发建设单位要严格落实“一户一表”、配电房选址等要求，严格把控建筑电气工程验收质量，供电企业要加快配套电网工程建设，推动正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付使用。	强化新建小区供电保障机制，房屋工程开发建设单位要严格落实“一户一表”、配电房选址等要求，严格把控建筑电气工程验收质量，供电企业要加快配套电网工程建设，推动正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付使用。	市住建委、市电力公司	市房管局、市规资局	2026 年 12 月
49	对符合标准且产权方自愿移交的新建居民小区供配电设施，供电企业应予接收。	对符合标准且产权方自愿移交的新建居民小区供配电设施，供电企业应予接收。	市电力公司	/	2026 年 12 月
50	建立民生供电设施状态常态监测机制，强化迎峰度夏度冬等特殊时期、重点地段电网设备状态检修和事故应急抢修保障，确保可靠供电。	建立民生供电设施状态常态监测机制，强化迎峰度夏度冬等特殊时期、重点地段电网设备状态检修和事故应急抢修保障，确保可靠供电。	市电力公司	市经信委	2025 年 12 月
51	供电企业协助开展非电网直供电小区隐患排查，提供技术服务并配合相关部门推动用户及时消除缺陷、配足应急电源。	供电企业协助开展非电网直供电小区隐患排查，提供技术服务并配合相关部门推动用户及时消除缺陷、配足应急电源。	市电力公司	/	2025 年 12 月
52	对抢修主体缺失、抢修力量不足导致群众生产生活用电难以保障时，积极配合地方政府提供抢修服务。	对抢修主体缺失、抢修力量不足导致群众生产生活用电难以保障时，积极配合地方政府提供抢修服务。	市电力公司	/	2025 年 12 月

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
53	聚合政企网格资源，深化“电力客户经理+政务网格员”联合服务模式，统一供电服务标准、规范网格服务流程，实现供电网格与政府网格充分融合，基本形成城乡均等化供电服务体系。	聚合政企网格资源，深化“电力客户经理+政务网格员”联合服务模式，统一供电服务标准、规范网格服务流程，实现供电网格与政府网格充分融合，基本形成城乡均等化供电服务体系。	市电力公司	/	2026 年 12 月
54	供电企业提供办电服务进程、抢修复电进度等事项，提供基于用户视角的透明化查询服务，提升服务体验感。	供电企业提供办电服务进程、抢修复电进度等事项，提供基于用户视角的透明化查询服务，提升服务体验感。	市电力公司	/	2025 年 12 月
55	鼓励运用大数据等技术完善非电网终端用户基础信息，通过 APP 等渠道推送故障、安全用电等信息。	鼓励运用大数据等技术完善非电网终端用户基础信息，通过 APP 等渠道推送故障、安全用电等信息。	市电力公司	/	2027 年 12 月
56	规范电费结算服务，严格依规实施欠费停电程序，涉及居民小区的应提前报告主管部门。	规范电费结算服务，严格依规实施欠费停电程序，涉及居民小区的应提前报告主管部门。	市电力公司	/	2025 年 12 月
（五）健全监管机制，提升综合治理水平					
57	协同健全投诉转办联办机制。	协同健全投诉转办联办机制。	市经信委、 华东能源监管局	市电力公司	持续推进
58	加强对供电企业投诉处理情况的监管，通过抽查办理情况、定期分析报告等方式，及时梳理研究苗头性、倾向性问题，推动共性问题有效解决。	加强对供电企业投诉处理情况的监管，通过抽查办理情况、定期分析报告等方式，及时梳理研究苗头性、倾向性问题，推动共性问题有效解决。	市经信委、 华东能源监管局	/	持续推进

序号	工作内容	具体工作任务	牵头单位	配合单位	完成时限
59	落实本市土地储备电力接入工程资金拨付和支出相关政策要求，提高土储资金拨付效率；将土储资金信息告知和拨付及时率纳入各区的考核指标；供电企业按照“市区分工、分类定额、统筹结算、专户监管”原则，确保资金规范使用、专款专用，并纳入现有监管体系。	落实本市土地储备电力接入工程资金拨付和支出相关政策要求，提高土储资金拨付效率。	市发改委、市规资局、市土储中心	各区政府	持续推进
		将土储资金信息告知和拨付及时率纳入各区的考核指标。	市经信委	市规资局、市土储中心、各区政府	
		供电企业按照“市区分工、分类定额、统筹结算、专户监管”原则，确保资金规范使用、专款专用，并纳入现有监管体系。	市电力公司	/	

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，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。