

2023年度北京市供电服务质量监管报告

国家能源局华北监管局

2024年6月

为持续优化用电营商环境，提升用户“获得电力”服务水平，根据《电力监管条例》《供电监管办法》等法规规章规定，国家能源局华北监管局对国网北京市电力公司供电服务质量实施监管，在企业自查、日常监管、现场检查的基础上，形成本报告。

一、基本情况

国网北京市电力公司供电营业区面积1.64万平方公里，服务人口2185.8万，用户数量976.85万户，其中企业用户6.09万户，居民用户970.76万户。2023年，全年售电量1285.52亿千瓦时。

二、监管评价

（一）供电能力和供电质量

1. 供电能力

截至2023年底，北京市35千伏及以上主网变电站609座，容量15.525万兆伏安，线路总长1.44万公里；配电网共有10千伏变压器9.67万台，容量4.44万兆伏安，线路总长7.59万公里。

2. 供电可靠性

2023年，北京城网供电可靠率为99.997%，用户平均停电时间（SAIDI）为0.24小时/户，用户平均停电频率（SAIFI）为0.27次/户。

3. 电压合格率

2023年，全市城市综合电压合格率为99.994%，其中：B类99.999%、C类99.999%、D类99.967%。全市农村综合电压合格率为99.950%，其中：B类99.999%、C类99.999%、D类99.702%。

4. 电压监测点设置情况

截至2023年底，全网设置电压监测点5872个，其中：A类电压监测点1877个，B类电压监测点249个，C类电压监测点1222个，D类电压监测点2524个。

（二）供电服务

1. 办电时间

2023年，全市供电企业装表时间（自受电装置检验合格并办结相关手续之日起）：低压用户11.36万户，平均接电时间1.13天；高压单电源用户981户，平均接电时间1.51天；高压双电源用户153户，平均接电时间1.55天。

以上办电时间符合《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）相关要求。

2. 用户受电工程检查情况

国网北京市电力公司依据《供电监管办法》《承装(修、试)电力设施许可证管理办法》《建设工程质量管理条例》等规定，对用户受电工程建设提供必要的业务咨询和技术标准咨询；按照国家有关标准开展用户受电工程中间检查和竣工检验，发现用户受电设施存在故障隐患时，书面告知用户并指导其予以消除，发现用户受电设施存在严重威胁电力系统安全运行和人身安全的隐患时，指导其立即消除。

3. 停电、限电或者中止供电情况

国网北京市电力公司需要停电或者限电时，按照《供电监管办法》等规定，提前公开相关信息：（1）因供电设施计划检修需要停电的，提前7日公告停电区域、停电线路、停电时间；（2）因供电设施临时检修需要停电的，提前24小时公告停电区域、停电线路、停电时间。

2023年，国网北京市电力公司通过供电营业厅、企业门户网站、国网95598智能互动服务网站等渠道，主动公开停电信息，共计发布2.3万条。

4. 供电故障响应情况

国网北京市电力公司建立完善报修服务制度，公开报修电话，保持电话畅通，24小时受理供电故障报修。

2023年，全市城区地区共受理故障报修74.80万起，平均到达现场抢修时间38.23分钟，农村地区共受理故障报修18.39万起，平均到达现场抢修时间71.66分钟，时间数据符合《供电监管办法》相关要求。

5. 用户服务满意度

2023年，全市城区地区用户回访满意率为97.15%，全市农村地区用户回访满意率为97.48%。

（三）办电费用

高压接电：根据《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号），北京市相继出台《关于印发〈北京市清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促

进行业高质量发展实施方案〉的通知》（京发改〔2021〕1082号）、《北京市电力接入工程费用纳入土地开发支出定额标准(试行)》（京发改〔2023〕597号）、《关于电力接入工程费用资金路径的通知》（京财资环〔2023〕1637号）等配套文件。政策发布后，全市城镇规划建设用地范围内新增储备开发、棚改等土地开发类项目高压用户不再承担电力接入工程费用。

低压接电：根据《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）及北京市相关配套文件，全市实现200千伏安及以下低压散户电力接入全免费。

（四）信息公开

根据《供电监管办法》《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）等规定，国网北京市电力公司通过网上国网App、供电营业厅、企业门户网站、95598智能互动网站等渠道，主动公开供电企业基本情况、办理用电业务、执行的电价和收费标准、供电质量、停电、供电服务承诺、用户受电工程市场公平开放信息、可开放容量信息及受限情况、供电服务所执行的法律法规和相关制度、技术标准等信息。根据国家能源局《电网公平开放监管办法》（国能发监管规〔2021〕49号），在门户网站设立电网公平开放信息栏目，按月发布《北京电网公平开放情况月报》，用电报装信息和办理进度，用电投诉处理情况等。

（五）投诉处理

国网北京市电力公司建立用电投诉处理制度，在供电营业场所设置公布95598供电服务热线和12398能源监管热线标识。

2023年，全市各供电公司处理用户投诉平均时长4.38个工作日，符合《供电监管办法》相关要求。

（六）其他

执行行政许可规定方面，国网北京市电力公司遵守国家有关供电营业区、电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可等规定，未发现违规行为。

市场开放情况方面，国网北京市电力公司始终遵照“公开、公平、公正”原则，针对投资到红线项目，依法组织公开开标，保证招标程序和规则标准公开透明。

供用电合同签订方面，国网北京市电力公司遵循平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，与用户、趸购转售电单位签订供用电合同。

三、监管建议

（一）持续提升“获得电力”服务水平

充分认识“获得电力”服务水平提升是不断优化营商环境、推动经济社会高质量发展的重要任务，深入践行以人民为中心的发展思想，围绕1479号文件工作要求，持续将压减办电时间、提高办电便利度、降低办电成本、提升供电能力可靠性、加大信息公开力度等具体举措落到实处。关注人民群众“急难愁盼”用电问题，以制度创新、技术创新不断优化服务内容和服务方式，提升服务水平和效率，让“获得电力”更便捷。

（二）持续提高供电能力和供电质量

进一步加大配电网投资力度，科学制定配电网建设投资方案，持续优化电网设施布局。开展精益化运维检修，强化停电计

划安排管理，通过配电自动化故障自愈、不停电作业等方式加强故障快速抢修复电能力，减少各类停电时间和次数。规范设置电压监测装置，深化设备采集感知提升能力，针对电压异常用户因地制宜制定治理措施，闭环治理电压异常问题，切实提高供电能力和供电质量。

（三）进一步提升电力环境可持续性

坚持绿色发展理念，立足首都资源禀赋，深入贯彻落实京津冀协同发展重大国家战略，适应以新能源为主体的新型电力系统发展需要。推动重要外受电通道建设，完善市场机制，提升绿电消费比重。持续优化城市电网结构，提升外受电接纳能力和调节能力。进一步优化辅助服务市场机制，引入虚拟电厂等市场主体，推动负荷侧资源参与电网调节。

（四）持续强化服务质量管控

坚持以人民为中心，提升服务用户的思想认识，加强各级管理人员及一线服务人员的教育和培训，严肃服务检查和问题考核闭环管理机制。定期分析投诉典型案例，优化业务办理程序及问题处理原则，提升一线人员业务能力，做到及时联系用户、说清问题缘由、提供解决方案。同时，针对用户关注点、问题点开展针对性宣传，让用户及时全面了解相关服务及改革成效，线上线下“同频共振”，持续提升用户感知。