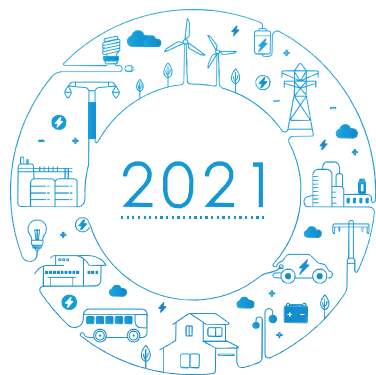


深圳市工业和信息化局 蔡晨辰
2022-01-21 09:29:58



优化用电营商环境白皮书

深圳供电局

C H I N A S O U T H E R N P O W E R G R I D

深圳市工业和信息化局 蔡晨辰
2022-01-21 09:29:58



一五优营商

light@SZ | 深圳更来电

- 更便捷
- 更省钱
- 更可靠
- 更透明
- 更精准



深圳市工业和信息化局 蔡晨辰
2022-01-21 09:29:58

持续优化用电营商环境 深圳更来电

营商环境建设现代化经济体系，促进高质量发展的重要基础，是一个国家经济竞争力和竞争力的重要体现。“率先加大营商环境改革力度”是习近平总书记赋予深圳建设中国特色社会主义先行示范区的使命，深圳建设中国特色社会主义先行示范区中社会主义现代化国际大都市的品格的必然选择。

作为深圳经济社会高质量发展先行区，南方电网深圳供电局努力打造国际一流的用电营商环境，推动深圳建设成为市场化、法治化、国际化的“获得电力”样板城市，为人民群众追求美好生活提供高品质可靠电力保障。

2020年深圳供电局优化电力营商环境的佳绩，在这一年度，我们全力以赴创新客户服务，不断提升人民群众增长的美好生活电力需要，并连续发布“五优服务”十项提升举措，以数字化驱动供电服务升级，智慧服务打造金名片，主动全面个性化“获得电力”，积极响应“不动产登记+用电开户”办电，全面提升用电电子化注册、电子交付。在2020年度首次发布的营商环境全球竞争力指标评价中，深圳“获得电力”指标获评全球卓越。

不忘初心，强化责任担当

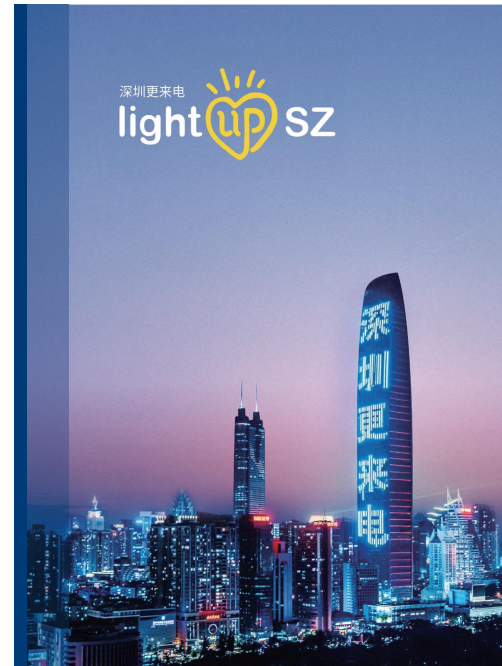
人民电业为人民，我们始终相信，卓越是具有全球竞争力的世界一流企业，强大的基石是责任在肩的担当。为社会创造价值，我们一直以“满足人民美好生活电力需求”为目标，推动服务从传统电业向产品运营转变，我们的客户服务也从过去“零距离”到“零距离”，从传统“供电服务”变为“供电+多元化服务”，从单一服务需求辅助服务到全面及需求主动服务。2020年，我们曾支持疫情防控和企业复工复产电力服务保障方案，推出12项服务举措实现了“零投诉、优服务、降成本、促发展”，得到了社会的普遍认可。

工匠精神，体现专业态度

为了充分发挥在国民经济中“压舱石”和“稳定器”的作用，我们双管齐下提升服务提升的课题上永不懈怠，秉持“没有最好只有更好”的精神，精益求精，在业务领域不断打磨提升针对重点难点、困难问题，以工匠的态度不断发起挑战，围绕“获得电力”中的打点、难点、痛点、堵点等关键痛点精准“破局”，不断提升供电服务水平，努力做强精益、公平、透明、可预期的世界一流用电营商环境。

创新开拓，敢于突破边界

创新驱动，让新电更加可靠，我们充分发挥“敢闯敢试、敢为人先、埋头苦干”的特区精神，促进优秀科技资源集中和优秀人才培养，精准电网建设、运维等关键环节，结合智慧城市的建设契机，不断推出技术革新，以更具科技含量的产品及支持电网创新发展，支撑深圳立足于世界先进城市之列。

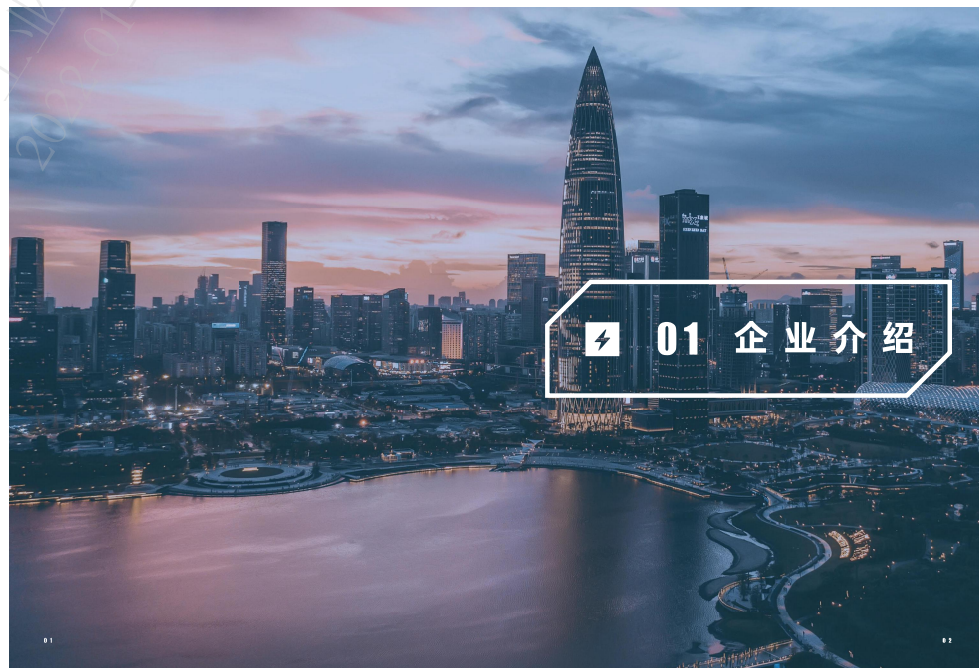


深圳市工业和信息化局 蔡晨辰
2022-01-21 09:29:58

目录
CONTENTS

01	企业介绍	01
02	政策措施	
	2.1 政府政策	07
	2.2 发展规划	08
	2.3 深圳举措	09
03	五优营商	
	3.1 更便捷	14-21
	3.2 更省钱	22-29
	3.3 更可靠	30-35
	3.4 更透明	36-43
	3.5 更智慧	44-46
04	瞄准“双碳”目标 助力生态建设	48
05	展望和延伸	54

深圳市工业和信息化局 慕晨辰
2023-07-21 09:29:58



01 企业介绍

深圳市工业和信息化局 慕晨辰
2022-01-21 09:29:58



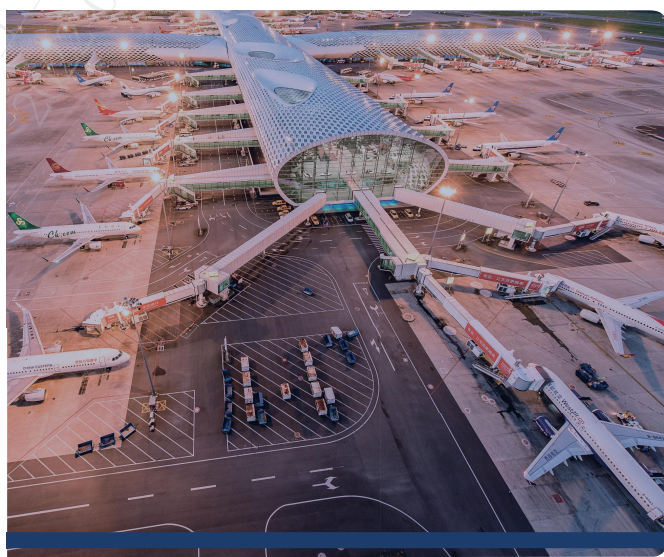
02 政策措施



⚡ 03 五优营商

深圳市工业和信息化局 慕晨辰
01-21 09:29:58

2021 | 深圳供电局有限公司



深圳供电局

更便捷

低压2步完成
高压3步完成

低压平均接电时间
不超过6个工作日

实现低压报装线上申请时
同步签订《供用电合同》

首创小微企业
“今天提申请，明天用上电”模式

MORE CONVENIENT

■ 时间就是成本

让用电客户更快获得优质电力供应并尽快开始生产经营是深圳供电局优化电力营商环境、提升供电服务水平的基本出发点。深圳供电局积极推广应用业务“一网通办”、全流程产应用电子签章、电子签章，实现业务全流程的“无纸化”，做到“业务线上申请，信息线上流转，进度线上查询，服务线上评价”，办电“一次都不跑”。



■ 精简办电环节 提升接入速度

🔌 低压客户“三省”服务



🔌 高压客户“三省”服务



📌 案例：动手指头，次日就通电！

2021年3月15日下午14时，深圳市民陆先生通过“南方电网95598”微信小程序为其公司申请了低压报装业务。深圳供电局客户经理在收到系统工单后，第一时间与陆先生取得了联系。陆先生电话中表示，其本人第二天出差无法到现场，并询问是否可以委托他人办理业务。客户经理当即推荐陆先生，现在办理报装业务，客户完全可以不用配合工作人员前往现场，只需在手机上新签电子合同，工作人员就会按照申请信息完成安装电表的工作。

3月16日14时，现场工作人员携带电表至线上所留的供电地址，现场确认了电表点与表箱安装位置，并同步进行了施工，于1小时后为南先生的公司完成了装表接电，整个报装流程仅用时1天。

南先生对工作人员非常满意：“本以为自己出差会耽误接电时间，没想到供电局线上受理业务，效率真是一气呵成，而且不需要本人到现场，这一点都不耽误事儿！”



提升办公效率 延伸专属服务

线上线下载电无忧

全面推广“随网在线”APP，应用数字化手段，串联线上线下服务客户需求，提升用电服务便捷度；还推出“保电助手、电气故障、电脑报修”等便捷生活服务功能，为用电客户提供更全方位的用电“一条龙”服务。

目前，各户共有10种渠道随时咨询用电业务，7种渠道随时办理用电业务。



电子签章助力电
低压报装更方便

电子签章 全国首家

深入新兴行业标杆，对标国际国内最佳实践，优化“区块链+”服务，上线电子合同以及电子签章功能，客户通过网上提交申请即可随时完成用电新装、打表装表、含桩的电子备案流程，对接电子报装平台，是深圳首家应用电子签章办理装、拆表合同签订的电力企业。



派单签约 合并受理

采用任务工单集中受理模式，客户在线上受理及线下低压报装申请，经客户服务中心“一口受理”后，直接派单至低压报装受理组，通过“线上+线下”融合模式实现了低压报装受理效率、快受理、快接电，在1小时内完成受理，实现业务申请即签约。



运营监控 万无一失

实行全时段轮值，全非苏日班，全流程监控的“三全”机制，通过智能化的业务监控系统及专门的运营监控团队，对每单业务办理全程进行实时监控和督办，确保业务的高效受理办结。

政企联动 一网通办

积极融入深圳市“数字政府”（智慧政务）建设，供电服务已上线深圳等多个政府办事平台，实现“一网通办”；客户通过省电子证照库便可自助完成电子证照，随报随办完成报装类业务，减少排队时间；进入深圳群办政务服务中心，为客户提供“一站式”服务；结合深圳不动产登记中心推出不动产过户与电（气）过户联动服务，客户在进行不动产过户的同时便可完成电力的过户（气）户。



业务联动 省时省心

开展非停电服务业务及提升公共服务的举措：

- ▶ 自 2018 年 7 月起入驻深圳供电局营业厅，实现供电与政府服务窗口一站式受理；
 - ▶ 通过水务、供电、燃气接口的紧密链接，实现三网融合，水、电、气过户、缴费等业务一站式办理；
 - ▶ 融合远程抄表技术及电表数据共享，实现远程读表用电实时结算，先电后抄办。
- 旨在让客户办电更便捷、更省心。

客户经理 用电管家

以提升高附加值客户服务体验为着力点，聚焦深圳区域高端新型现代化产业集群，推动供电服务转型升级，致力于为客户提供可靠、便捷、高效、智能、绿色的现代供电服务。

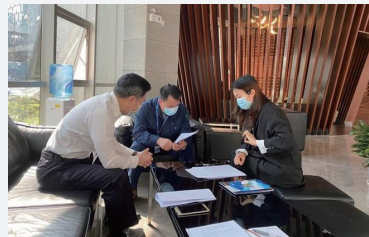
开辟新中后台服务模式，打造全国领先的网格客户经理团队，为深圳市重大项目、重点企业提供“一站式”用电服务；同时深入了解客户需求，提供生态保障、定制服务套餐，为医疗、零售制造业、工业园区、数据中心、学校机构等行业客户提供专业化、多元化的优质服务，构建具有国际水准的智慧能源生态体系。



案例：急用户所急，客户用电更放心！

5月12日夜间，深圳龙华街道百仁公立幼儿园50kVA台架变压器高压侧线路故障导致停电，用户通过95598报修停电后将第一时间处理，深圳龙华供电局立即启动应急预案，第一时间派员前往现场，组织抢修技术骨干协同作战为客户排忧解难。

5月13日，团队基于现场停电条件制定快速修复幼儿园停电的应急方案并成功复电，深圳高附加值客户经理及相关专业人员快速到场研判为客户提供最佳解决方案，形成专属“基础+增值”服务模式，获得园所园长的赞许。供电局迅速调派法规和安全生产专家提供服务，专家团队主动联系龙华区消防队提供其幼儿园新消防区的消防用电业务。次日，高附加值客户经理根据客户需求，制定供电方案，并为客户在运维、保险等方面提供套餐式定制化服务。高附加值客户经理说：“原来这就是现在的供电服务，急用户所急，供电更贴心、更放心、更安心。”



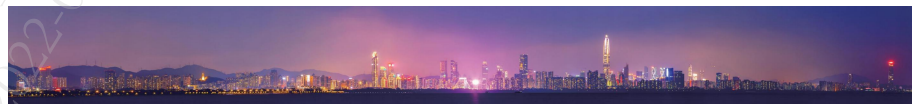
深圳市工业和信息化局 慕晨辰
2022-01-21 09:29:58



更省钱

- 高压业扩投资到红线内
低压接入0投资
- 2020年一般工商业电价
降至每度电0.68796875元
- 2018年至2020年连续三年
电费资助惠及企业6934户
- 发放资金82.8亿元

LESS MONEY



■ 切实为客户降低用电成本

深圳供电局坚定不移贯彻落实国家降费政策，将电价降费第一时间送达非居民客户，切实降低客户用电成本。这一举措是国家降低实体经济运行成本的重要举措，打造“用电成本降低、费用电价、提升服务质量”的“电力营商环境”。



■ 高压业扩投资到红线内

2010年 深圳供电局率先开始试点延伸高压业扩投资界面，满足条件的高压报装客户外线接入已不需要新建外线工程

2014年 10千伏及以上的高压业扩报装外线电力工程全部由深圳供电局全部投资

2019年 深圳供电局为10千伏及以上高压报装客户投资到其用地红线范围内，累计投资超12亿元

案例：外线不花一分钱

位于光明新城区的博湖居汇投资开发有限公司新建用电报装需求，原计划供电局安排专人勘测，按照国家发展政策，国家能源局“三简”——“简力、省时、省钱”要求迅速定制供电方案，将客户用电投资完全转移到红线内，为该业扩业扩前投资400万元。同时，在业务报建和工程实施方面实行客户报建和工程项目管理的“双轮驱动责任制”，提前4天完成供电工程，让客户“快用电”。

■ 低压接电 费用全免

深圳供电局通过进一步简化低压客户接入流程，小微企业在用电报装业务办理上获得了极大的便利与实惠，彻底不需要自行投资的数十万元建设费用直接变为零成本，实现“小微企业接电不花一分钱”。

2009年 | 推行低压报装客户受电基本接电，即由深圳供电局将电表装到客户家门口，客户可直接接入用电

2011年 | 可享受服务的客户类型从居民延伸到所有类客户

2017年 | 电压接入容量从100千伏安提升至160千伏安

2018年 | 推广200千伏安及以下客户实行低压供电模式，安装组应用户电力接入外线建设全免费

■ 应对疫情 援企稳岗

深圳供电局积极应对疫情，助“六稳”，促“六保”，制定实施29项重点年度电力支持复工复产举措：严格执行工商业电价9折、支持电费延期缴纳等政策，为客户节省成本36.34亿元，惠及用户超34万户。着力优化营商环境：加强电量统计分析解读，支持政府决策。



■ “一户多人口” 电价新政

深圳供电局2021年6月1日起执行居民阶梯电价“一户多人口”政策，非普通居民、一户家庭人口多人时，可申请将普通居民阶梯电价标准提高一档及以上，还可申请执行其他符合条件的居民电价，这可以大幅减轻多人家庭的电费负担。



■ 电力市场化 客户获实惠

- 2013年**
广东省电力市场化改革一直走在全国前列。2013年开始试点开展电力大用户与发电企业直接交易。
- 2016年**
广东电力交易中心在监管率先成立，形成了较为成熟的协调、集中竞价等交易方式。客户通过在广东省交易中心开展交易与发电企业协商交易的方式，在电力市场购买市场化电量，从高价逐步转向购买中低价电量。在电力市场中，电网企业主动为参与市场交易提供优质服务，有效保障了有电送电的意愿，缩短了交易周期和结算周期。
- 2019年**
市场化交易电量达291.6亿千瓦时，占深圳全市售电量（913.77亿千瓦时）的31.9%，全年交易价差39.2厘/千瓦时，客户获利（降低用电成本支出）11.41亿元。
- 2020年**
市场化交易电量达341.4亿千瓦时，占深圳全市售电量（922.91亿千瓦时）的36.99%，全年交易价差37.4厘/千瓦时，客户获利（降低用电成本支出）12.76亿元。

■ 案例：中芯国际“吃螃蟹”得实惠

2019年，随着《中共中央国务院关于进一步深化电力体制改革的若干意见》（中发〔2015〕9号）的发布，电力体制改革不断深入，中芯国际积极响应深圳《深圳》有限公司（下称“中芯国际”）是积极参与电力市场化交易的企业之一，也是实实在在获得了实际的收益。

该公司位于南山区坪山街道，是特大型集成电路制造龙头企业之一，也是中国内地规模最大的集成电路制造企业。中芯国际从2017年开始参与广东省电力市场化交易，购电交易电量1.78亿千瓦时，节省电费成本374万元。随着电力市场化交易日益成熟，2017—2020年，中芯国际参与市场化交易电量累计达约1.36亿千瓦时，节省电费1219.77万元。

交易年份	交易电量（千瓦时）	节约成本（元）
2017	178024000	3739988.00
2018	1746259600	3130410.40
2019	1095080000	260881137
2020	1641288000	2717792.00
合计	7364896000	12197002.37

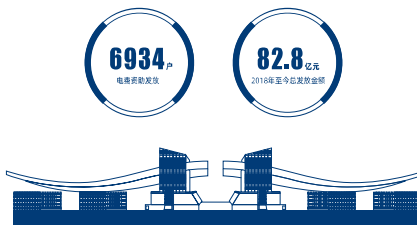
■ 改革红利 普惠社会

自2015年中发“9号文”下发以来，深圳电力市场建设进程加快，深圳作为参与广东电力市场的首批试点单位，电力交易中心核算并结算运行超过6年，已形成了较为成熟的数据协同、集中竞价、挂单交易等交易方式。市场化交易电量不断增长，市场主体参与度和范围逐步扩大，并逐步实现由集中竞价、集中竞价、挂单交易等交易方式。2017年9月，深圳综合电力现货市场建设，电力现货市场建设是电力市场建设的重要内容，发展现货市场，提升电力使用效率，提升社会整体用电效率等方面发挥非常重要的作用。

■ 补贴工商客户 降低用电成本

根据《深圳市工商业用电成本核算办法》规定，根据以上工业、服务业以上批发零售、规模以上物流企业，其每度电的零售价格为5.5分/千瓦时，部分符合补贴条件的规模以上制造业企业在技术统计口径核算零售电价补贴资金，每度电的补贴金额为5.5分/千瓦时。补贴用户按照以上两个条件，同时符合上述两个条件的，则同时享受上述两项补贴资金，即每度电的补贴金额为14分/千瓦时。

深圳供电局电费补贴资金6934万，2018年至今年总补贴金额为82.8亿元。深圳供电局在电费补贴过程中，严格按照补贴标准，确保了政府和企业的双赢。



■ 基站直供电 助力5G网

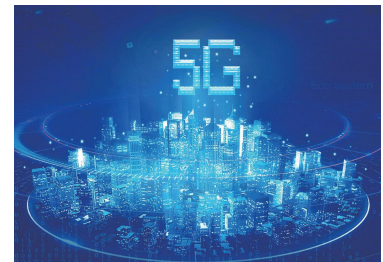
2019年以来，深圳供电局通过管办建立5G用电服务专项机制，实施绿色减碳策略，制定直供电改造指引，降低用电成本等举措，对内优化流程，协同外社，提前服务预验收，为建成全国5G管—办建直供电示范项目。2020年6月17日，深圳首座建成4.6万个5G基站，率先实现5G全覆盖。2020年全年，深圳供电局全年共完成5G基站直供电接入5541座，截至2021年6月，累计完成5G基站直供电接入7019座，大大减轻5G基站运营成本，每年可节约电费达2亿元。



■ 案例：绿色通道直供电5G建设逾亿元

在5G基建初期，许多早已投产的基站迟迟无法开工。“很多基站选址不能供电”，深圳原网络发展部副部长曾庆：“没有电，就建不了基站”。“那建有的基站用上了电，由于转供电以及5G功耗大等原因，导致5G基站用电成本高昂，给推广带来了不小的压力”。

原来，以往许多基站，由于没有电力产权无法进行直供电申请，这不仅影响了基站开通，还存在较大的用电安全隐患。为此，深圳出台了“破解5G产业发展的若干措施”文件，首次允许运营商可采取租赁直供电改造的举措，全面突破“卡脖子”。施工单位与深圳供电局制定用电接入规则，独立电力是绿色电流程，止前借借三大运营商基站每年的非电费成本节约上亿元。



深圳市工业和信息化局 慕晨辰
2022-01-21 09:29:58

2021 | 深圳供电局有限公司

深圳供电局有限公司



更透明

- 停电地图**
抢修流程随时可见
- 负荷地图**
周边负荷实时查询
- 多渠道获取电力资讯**
信息全透明

MORE TRANSPARENT

信息透明 放心用电

以客户最为关注的停电信息、停电时长、抢修进度等为重点，提供全渠道、全过程、全闭环信息公开信息，保障用电信息客户可感知、触手可及，实实在在让客户用上“透明电”“放心电”。

全渠道 全过程 全公开

抢修复电过程全公开

停电地图 实时抢修

“主动预警、主动抢修、主动告知”。深圳供电局利用信息化技术主动感知故障停电信息，第一时间通知客户，快速开展应急处置，大幅缩短停电恢复时间。全渠道——多渠道“停电地图”发布，在线实时公布停电范围和停电时间。“停电地图”功能让用电客户可以实时掌握抢修进度，方便做好生产生活安排，缩短停电时长。

主动预警 主动抢修 主动告知



负荷地图 负荷可视

深圳供电局通过国家电网客户负荷可视化查询新业务电力企业：客户在非用电时段可查看及对于影响国家用电负荷为500w、1000w和2000w的负荷进入负荷情况，从而提前做好负荷用电计划。



转供电历优化核查

深圳供电局切实落实国家“清理转供电不合理加价”政策，积极配合政府推动工业园区综合升级改造；深入推广“转供电房”APP应用，推动实现转供电不合理加价查询与治理“全线上、全闭环、全周期、全覆盖”；监管部门、供电企业、用电客户三方实时联动，联合执法查处及罚款7801.7万元。



信息公开全方位

- 严格执行国家信息公开要求，搭建线上线下信息公开平台，全面、及时、准确公开企业信息
- 创新信息公开方式，客户足不出户即可了解各种用电资讯
- 不断丰富信息公开形式，更易懂、更直观、更易懂

业务办理程序及时限	企业基本情况	停电信息
服务承诺	法律法规	用户受电工程信息
投诉电话	供电质量及两率	执行电价及收费标准

（国家电网、电力报等公开信息）

深圳市工业和信息化局 慕晨辰
2020-07-21 09:29:58

2021 深圳供电局有限公司

电价变更 提前告知

广东省发改委于2020年1月印发《关于进一步做好电价政策发布有关事项的通知》，明确“调整电价时，需提前一个月向社会公布”的原则并指出，电网企业应做好电价的政策宣传和告知解释工作，并严格遵守相关规定及程序开展，业务仍有限定的，按照国务院规定执行。

政策信息 主动公开

搭建企澳通信信息公开平台，开设公司优化营商专栏专区，宣传“获得电力”相关政策成效，反映优化用电营商环境工作动态及成效，同时为地方使用电客户搭建了查询电营商环境的相关内容。

同时，在实体营业厅及营业厅业务宣传页，主动对外发布相关政策信息，电子宣传册提供相关政策宣传图片，做好用电营商环境的宣传，公开相关政策信息。

电力指数 经济风向

密切监测电指数体系，包含深电全社会指数、深电100指数和深电重点行业指数，智能化工具整体用电需求变化，三层指数级次递进，基础支撑顶层指数体系。

深电全社会指数 紧密跟踪全社会用电需求变化	深电100指数 密切跟踪重点行业中工业用电量，是衡量深圳100家重点用电企业的经济运行态势。
---------------------------------	--



来电锦囊 体贴温暖

为高压客户定制的定制化服务礼包——“来电锦囊”，包含该线路电子、用电报装贴士、高压报装方案三分内容。该礼包电子化承载了客户报装业务办理流程、关键节点、办理时间、用电报装贴士宣传了公司“五次”服务内容，高压报装方案提供了公司推出的跟踪服务产品和案例，方便客户快速获取便利政策信息。



牵手媒体 深入人心

公司连续13年走进深圳电视台《民心桥》栏目，每年多次沟通交流，现场解答市民提出的用电热点问题，深圳供电局始终秉承初心，以民生用电需求为导向，通过电话、现场访问、作宣传、送政策、送物资、办实事、解难题、建群防、建联防，切实服务好市民的沟通。

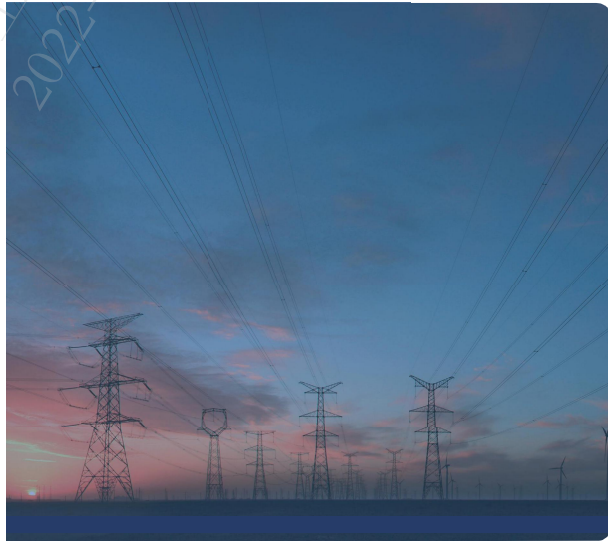


组织活动 积极科普

公益组织开展“5·20世界计量日”宣传普法，围绕“计量电业精准计量，推广用电日增增”主题，通过线上线下联动，让客户深入体验计量业务应用场景，了解电能计量电能节能用电方法。



深圳市工业和信息化局 蔡晨辰
2022-01-21 09:29:58



更可靠

2020年全口径客户平均停电时间**0.41**小时

福田高可靠性示范区平均停电**0.24**分钟
供电可靠率**99.9999%**

综合电压合格率**99.999%**

供电可靠性行业对标连续**11**年全国前十
国家能源局多次授予
“全国供电可靠性金牌（A级）企业”
“全国电力可靠性管理先进单位”
等荣誉称号

MORE RELIABLE

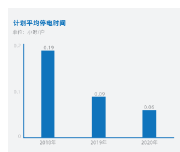
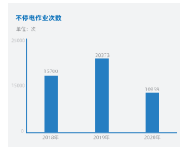
“0感知”

引入“零计划停电感知”理念，推广“断网必转、断环必零、断管必停”新模式，对断管及管段内作业始终不停电，能通过停电计划系统工作地不影响用户用电，也绝不发生过任一次利通过发电车临时发电对用户停电的情况，确保计划停电对用户的影响，减少用户“停电感知”。

优化项目管控机制，严格执行“一桩一档”“一桩多计划停电一次”要求，减少客户重复停电。

加强停电方案审查，停电前“六停一停”（设备检修、设备不停电作业、设备操作不停电、设备重要停电、设备检修停电时长、是否影响居民用户、综合停电管理小组会审）。

2020年实施不停电作业1095次，超预算，减少用户停电时间315小时。



故障停电“趋0”

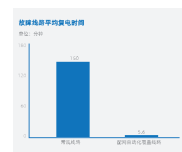
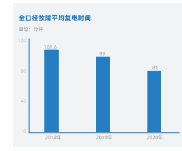
以减少停电次数为抓手，以提升设备和运维质效为目标，提升设备故障、设备可靠性缺陷、外力破坏及用户故障出门重大痛点，产化缺陷设备、提升网络自动化、发电车临时供电、无人机巡检等先进技术设备，彻底取掉停电对用户影响。

以网检化为基础，推进配网设备精益化管理、差异化运维，提升设备健康水平。

强化水气、燃气等输气联动，建立市况数据互通机制，防范外力施工破坏。

从技术上加强配网设备运维，从管理上联合做好用电安全宣传，严防用户设备故障影响用户用电。

深化配网自动化应用，提升故障查找效率，提升快速复电水平。其中，快速复电成功次数同比提升10.4个百分点，平均复电时间仅5.6分钟。



深圳市工业和信息化局 蔡晨成
2022-01-21 09:29:58

2021 | 深圳供电局客户服务中心

“用好电”

深圳是国内用电负荷增长最快的城市，为解决客户痛点，深圳供电局率先学习美国、法国、新加坡、香港等先进供电企业经验，以电网生产实际与客户需求为导向，建立了“一轴两翼”电网质量管理体系，组建了由配网“客户工匠”团队，为客户提供优质服务，“电网管家”等品牌业务，努力提升客户的用电体验和获得感。

建成国内最大城市电能质量在线监测系统，建立全国首个电能质量综合技术支持与服务平台。

推进深圳首批国网宝通公司服务粤港澳大湾区，建设了首批配电网（V3.0）18项，首批配电网建设的深圳V3.0网架通过4G无线专网形式接入到配网云（网公司）数据云平台。

组建电能质量“客户工匠团”专业技术团队，为客户提供电能质量技术咨询、检测、评估、治理等增值服务。

研制了国内最大容量10千伏/75兆伏安动态电压补偿器，系统解决10kV侧出现的电压暂降问题，满足客户电能质量需求，先后获得南方电网公司、深圳科技奖一等奖。

累计为华为等5家企业提供电能质量检测及治理服务，提出电能质量预防治理建议116项，处理重点客户电能质量投诉意见86件，每年为客户减少经济损失约8000万元。

案例一：福田高可靠性示范区建设

2016年，深圳供电局在福田中心区建设高可靠性示范区，探索建设全国“含金量”最高的CBD，正式迈入客户年平均停电小于2分钟的超预期领先水平。

福田中心区，汇聚全市70%以上的特殊金融总部机构，年销售额超过千亿元。同时，这里也是深圳供电负荷密度最高的区域，堪比东京银座和香港中环，对供电可靠性有着极高的要求。为了应对电网结构“负荷过载”，减少对客户的供电影响，深圳供电局全面分析，多管齐下，自主建设适合城市建筑配电网的智能化分布式配网自愈技术的支撑方案。

在2019年7月16日14:34分，110kV罗岗站10kV曹屋塘F22出线开关至中心商务大厦#1开关柜电缆故障，保护装置跳闸跳闸，定位及清除95ms，故障自愈160ms，仅耗时264ms即实现全部用户复电，从故障到复电的全过程，客户感知不到停电感知。

2020年，福田中心区客户年平均停电时间0.240分钟，供电可靠率达99.99995%，达到世界领先水平。

案例二：电能质量增值服务

深圳供电局积极探索出“客户电能管家”、“客户工匠”上门等增值服务，从电压质量、三相不平衡、谐波、电压波动与闪变、暂降与短时中断、谐波六大方面为客户提供电压质量检查，通过体检及时发现隐患问题，精准监测在故障状态，避免隐患导致设备生产故障，次品率升高等问题，帮助客户创造更大的价值。

深圳供电局认为企业运营及其设备运行设备“电压质量”影响设备运行，严重影响正常生产，为解决客户问题，深圳供电局组织“客户工匠”上门为客户开展了设备预防性检测，为客户量身定制“一对一”电压质量解决方案，提供客户生产特性优化电压服务，同时帮助客户安装DV等设备电能质量治理设备，避免因客户问题影响到该行业。

针对华为数据中心将精密电压精度和精度15级问题，深圳供电局为华为提供为期两个月并发现场技术支持，通过多种电能质量方式，采取多种措施，成功解决电压质量问题，华为公司电气工程师称赞：“华为的高精度芯片制造厂制程以百万的实验数据有控制，24小时不间断运转，不要说停电，就算是一次电压闪变，实验室均有数据和曲线到屏，无时的损失成本无法估量，真感谢深圳供电局的大师级，让我们质量有保障。”

“深圳供电局的人会上门来帮忙检查设备，更感谢他们为我们出了这么多好主意。” 康康科技的董事长陈伟伟称赞。



更智能

线上业务办理渠道
全覆盖



电子渠道远程服务比例
超99.5%



刷脸打印增值税专票



MORE INTELLIGENT

智慧服务 优化体验

为更好服务广大客户需求，深圳供电局积极运用先进科技手段，在“五类业务”等优质服务、与国同建、履约、华为等知名企业深度合作，创新推出智慧服务、智慧服务、智慧服务、智慧服务等，实现设计共享、快速施工、成本控制，全面提升智慧服务效率，让客户享受更全方位智慧服务体验。

电子支付 智能环保

- 秉承“低碳高效、绿色发展”理念，深圳供电局全力推进电子账单、电子支付、电子发票等全电子化服务。
- 2011年率先推出电子账单服务，目前电子账单覆盖率92.8%。
- 2014年深圳供电局电子支付，率先推出基于微信支付的“金票缴费”的电力企业，目前金票缴费率达到100%。
- 2017年全面推广电子发票，目前增值税电子普通发票覆盖率100%，每年节约用纸约5.2万吨，相当于少砍伐164棵成年大树，减少碳排放4.84吨。

数字货币 优化体验

顺应国家推广数字货币的号召，为客户提供丰富多样的选择，深圳供电局深化与银行等金融机构合作，实现数字货币支付渠道全覆盖及推广，在营业厅窗口、自助终端机、营销推广等渠道推广数字货币，实现数字货币便捷功能，优化客户支付体验。

智能网关 智慧分析

深圳供电局自主研发的智慧能源网关，每小时采集每一次用户的新电流感测，当客户用电电流大于30毫安时，就会通过公司客户服务平台发送短信提醒客户并提醒漏电安全排查，及时排除漏电隐患，保护客户的安全，同时提醒停电事件并做好主动上报，快速定位故障对象和地点，并及时通知相关人员主动检修，尽快恢复用户供电。

通过对户内各用电器的用电信息进行采集和分析，智能识别用电异常及用电行为，帮助客户更好地了解用电习惯，及用电行为。

计量物资 智能供应

深圳供电局自主研发智能计量物资供应系统，实现计量物资管理24小时不间断供应，为更好地服务客户提升供电工作质量和效率。

- ◆ 智能监控设备应用，减少客户报修等待时间
- ◆ 智能“故障预警、精准定位”进行故障自愈
- ◆ 推广“三个一”策略24小时内完成物资供应

便捷的电子服务渠道

南方电网内率先建成“三厅一室”电子服务渠道



率先推广电子签章，实现电子合同合法合规签署



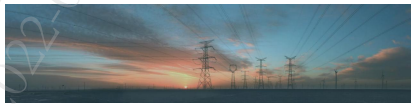
与支付平台合作在金融领域率先推出无感过户，公用房屋用电实现实时结算，无感抄表



联合深圳市不动产登记中心推出不动产过户与电力过户联动办理服务







深圳供电局坚决贯彻党中央、国务院决策部署，主动担当、迅速行动，充分发挥龙头引领作用，带动产业链上下游，共同推动新能源电力从高速增长、从化石能源为主向以清洁能源为主转变，积极服务碳达峰、碳中和目标，加快构建以新能源为主体的新型电力系统。

同时，我们面向用户提供专业化节能服务，支持“电能替代”、充电桩设施建设，通过科技手段向市民宣传节能环保理念，助力建设绿色生活氛围，共同助力深圳“双碳”、碳达峰、碳中和生态之城。

■ 充电易 环保便捷



“充电易”服务是深圳供电局推出的“充电易+”系列服务，为个人充电桩用户提供便捷、有保障电力接入服务。对于充电桩建设在住宅小区、城中村内个人充电桩客户，充需装表包接提供便捷服务，只要在小区停车位“充电易”电表上扫码，办理更快捷产即可获取电能。



📱 案例：扫码秒通电，让充电更容易

家住深圳南山区的王先生新买了一辆新能源汽车，王先生了解到，其所在小区公共充电桩的充电收费标准为每度电1.2元，充电服务费0.55元，基础费1.75元。而车主用过的经验，真需找物业申请，无管理费，仅充电电费按约定0.7元电价缴纳电费即可。当王先生准备联系充电桩业务时，被告知其所住小区已经覆盖了“充电易”服务——供电公司先期电表安装好，等到车主提车，装好充电桩时，把一下车上的二维码，立刻就可以用电了。王先生高兴地说：“原来上，而充电还有电表费呀，这辆车，真可以提车充电了，原先的充电桩电表费真是一笔不小的开支，而在我小区内‘充电易’服务实现了‘零成本’、‘秒’上电。



■ 积极配套 绿色交通

深圳市在全国率先开展公交车、网约车、出租车全电动化，在单位积极新能源汽车充电桩建设设备均为全国第一，深圳供电局一直以来大力支持深圳市新能源汽车充电设施建设，积极做好新能源汽车的电网规划及配套设施服务。2020年累计建设电动汽车充电桩533座，充电桩10688个。

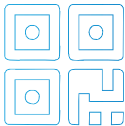
案例：服务运输业 守护“深圳蓝”

深圳40家网约车司机充电服务商，在2020年4月14日提出网约车充电桩建设申请，每车20个（240W 快充桩），每桩功率为5000VA，现由专人负责，全部规划材料，由深圳供电局提供施工服务。5月20日，深圳电业局到该网约车司机充电服务商现场勘查：“在接到司机告知此严重情况下，深圳供电局一个月内完成，并为其建设了50多万的外接工程，给我们的充电成本，解决了网约车企业的大难题，为后网约车工程打下了良好的基础”。



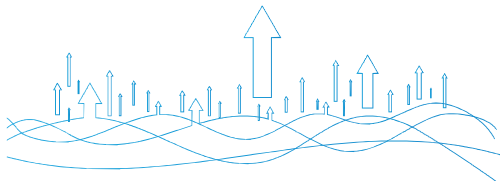
■ 绿码在手 低碳专家

深圳连续推出“绿电码”服务，积极引导企业、家庭等广泛应用绿电使用比例。该服务通过数据测算的发展，“绿电码”功能可以按月清晰展示客户过去一期的绿色电能使用及使用情况，并提醒不同客户绿色电能使用的差异，以引导绿色电能使用水平为目标，为每位客户量身定制绿色电能使用建议，智能提高绿色电能使用比例。通过“绿电码”服务，将客户绿电使用的数据直接呈现为客户能效账单，直观反应出绿色客户的电能使用能效现状，进而直接为客户提供节能数据服务，引导客户有针对性地提升绿色使用比例实现节能减排，助力客户人人都成为绿色“低碳家”。

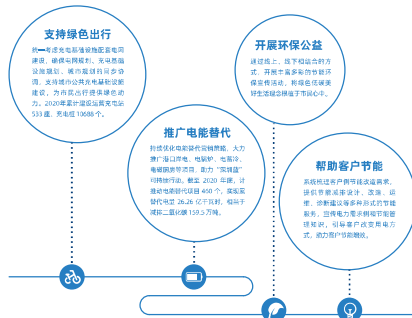


■ 削峰填谷 提升效益

利用经济手段“削峰填谷”，提升电力系统整体运行效率和效益，通过市场化需求响应机制提高能源利用效率和经济效益。2021年9月，通过广东电力市场组织首揭用户主动参与需求响应，每度电经济补偿最高可达4.5元，预计年内参与用户超过2000户，累计可削减高峰负荷120万千瓦，成效显著。



■ 低碳生活 就在我身边



推进港口岸电建设 共造绿色港湾

粤港澳大湾区贸易网络，航运优势明显，区域港口群支撑世界各湾区之誉。近年来，港口建设蓬勃发展，凝心聚力，共同加大绿色能源投入，助力大湾区建设成为华南地区最绿色最富活力的新桥头。最近落成投产的粤东大型能源广力湾“双碳”示范项目，聚力打造绿色供应链的港口岸电新模式，助力粤港澳大湾区建设绿色走廊。



截至2020年底，已累计建成18座岸电设施，覆盖39个大型深水泊位，岸电覆盖率达80%。

每年岸电用电约6700小时，岸电用电量约900万千瓦时，相当于减排各类污染物250吨，二氧化碳5700吨。

深圳市工业和信息化局 慕晨辰
2022-01-21 09:29:58



05 展望与延伸

深圳市工业和信息化局 蔡晨辰
2023-01-21 09:29:58

瞄准世界一流 展示“深圳力量”

2021年是中国共产党成立100周年，是“十四五”规划开局之年。深圳供电局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记视察深圳重要讲话精神，深入贯彻党的二十大精神，锚定“国内领先、世界一流”目标，努力建设国际一流的电力营商环境，高质量打造“获得电力”样板城市，为人民群众美好生活提供坚强可靠的电力保障。

创建世界一流企业和全球城市电网标杆

我们将高质量推进智能电网建设，为全面构建智慧能源体系提供支撑；持续优化电力营商环境，构建更加安全可靠便捷的电力公共服务体系，满足人们对美好生活的需要。

树立人与自然和谐共生的美丽中国典范

我们将加快推进绿色低碳发展，构建绿色低碳供应链体系，推动绿色能源消费革命，让“双碳”更可持续。为客户提供绿色能源解决方案，综合能源服务等增值服务，提供快速电动汽车充电设施的配套服务，助力绿色低碳生产消费。

持续改革构建制度特色打造持续竞争力

我们将持续深化国企改革，助力构建中国特色现代企业制度，完善法人治理结构，建立市场导向等机制等，重点提升科技创新能力，提升运营效率，提升服务水平，提升技术支撑能力。

形成共建共治共享共同富裕发展格局

我们将加强与先进企业对标交流等工作，做好深圳能源集团、高新兴产业等合作，深化大湾区城市间电力合作，为深圳战略性新兴产业发展、引领“双一”协同发展；持续提升深圳供电局的服务质量，全面提升深圳发展任务，提升深圳发展效率。

历史由**勇敢者**创造
时代为**奋斗者**书写

站在新的起点上，我们将不忘初心、牢记使命，积极应对国际一流水准，不断提升“获得电力”指标，为中观突破完善市场化、法治化、国际化的营商环境提供“深圳力量”。

