电力企业政企网格“共建共治共享”融合服务规范

编 制 说 明

（征求意见稿）

目 次

1 编制背景……………………………………………………………………………………9

2 编制主要原则………………………………………………………………………………9

3 与其他标准文件的关系……………………………………………………………………9

4 主要工作过程………………………………………………………………………………10

5 标准的结构和内容…………………………………………………………………………10

1 编制背景

电力是经济社会发展的重要保障，是实现人民美好生活的基础条件。为加强电力企业与政府机构的联动，通过政府网格向前延伸电力服务界面，国网山东省电力公司及下属单位组织开展了一系列围绕政企网格融合的服务活动，赢得了各级党委政府和广大电力用户的高度认可。随着“双碳”目标深入推进、新型电力系统加快构建，电力供需紧平衡态势给电力供应与服务带来巨大挑战。

当前，我国基层治理水平不断提升，政企联动合作模式不断完善。但政企网格融合工作作为基层网格化合作与区域治理水平提升的重要手段，现阶段还没有相应的标准规范可执行。

为了指导电力企业高质量开展政企网格融合工作，保障政企网格融合服务质量，按照国家相关法规、行业标准要求、山东省电力行业团体标准管理要求，结合政企网格融合实际，制定本标准。

2 编制主要原则

本标准按以下原则编制：

a）坚持结果导向原则：贴近电力用户，指导各级电力企业以标准化促进政企网格融合工作的开展；

b）坚持适用性原则：严格遵照国家有关规定，充分考虑区域内取得电力业务许可证（供电类）的供电服务机构服务管理水平现状及差异，制定普遍适用的电力政企网格融合工作标准；

3 与其他标准文件的关系

本标准与相关技术领域的国家现行法律、法规和政策保持一致。本标准不涉及相关知识产权，不存在知识产权规避或保护的情况。本标准的制定过程主要依据和参考如下文件：

GB/T 1.1 标准化工作导则

GB/T 20000.1 标准化工作指南

GB/T 28583 供电服务规范

DL/T 2046-2019 供电服务热线客户服务规范

XX/X XXXX-XXXX 电力企业客户走访规范

4 主要工作过程

2023年3月，成立编写组，广泛调研、分工编写、征求意见、内部评审，编制形成标准征求意见稿。

2023年X月，根据山东省电力行业协会要求，组织编写组广泛征求意见，修订形成标准送审稿，提交山东省电力行业协会专家审查。

2023年X月，根据专家审核意见、结论，形成团体标准报批稿，山东省电力行业协会专家审查通过后编订标准编号，批准发布，并在全国团体标准信息平台公开本标准的基本信息。

5 标准的结构和内容

本标准正文设4章，由政企网格融合模式、政企网格融合服务内容、政企网格融合服务规范、政企网格融合服务管理4个部分组成。政企网格融合工作属于电力供应与服务的范畴，由各级电力企业与电力企业工作人员具体实施，需要规范人员基本要求和装备。政企网格融合可融入到电力企业日常业务开展中，需要建立持续改进机制，保障政企网格融合工作质量，促进电力供应水平与服务水平双提升。