

# 国网湖南省电力有限公司

## 关于落实我省居民阶梯电价制度及有关事项的通知

各市州公司、省供电服务中心：

近期，省发改委出台了《关于我省居民阶梯电价制度及有关事项的通知》（湘发改价调规〔2024〕14号）政策文件，自2024年4月1日起，对我省居民合表用电政策进行了调整。为做好政策落实工作，公司营销部会同财务部编制此通知，请遵照执行。

### 一、政策要点

#### （一）调整执行居民合表价格用户的范围

**政策内容。政策明确：**城乡居民自建房执行居民阶梯电价，其中属于多层多套且实际多户居住的，可按实际分户装表，分别执行居民阶梯电价。**再次强调：**新建居民小区供电设施要按照“一户一表”的标准进行建设，由供电企业统一负责运行维护，执行阶梯电价制度。

#### 要点及明确事项。

1.对于存量执行居民合表价格的用户。仅保留尚未由供电企业实行“一户一表”直接抄表到户的商品房、保障性住房、企事业单位小区（宿舍）等城乡居民住宅小区合表用户，及执行居民电价的非居民用户（含城乡居民住宅小区公用附属设施用电、学校教学和学生生活用电、社会福利场所生活用电、宗教场所生活用电、城乡社区居民委员会（农村村民

委员会）服务设施用电、农村饮水安全工程用电、监狱监房生活用电、居民电动汽车充电设施、托育机构等），**阶梯政策初期原选择执行暂按合表用户对待的居民自建房用户不再执行居民合表价格。**

2.对于增量执行居民合表价格的用户。仅限于不满足“一户一表”条件的企事业单位宿舍、及执行居民电价的非居民用户。不满足“一户一表”条件指不具备独立产权、供员工集体居住等不宜分户装表的情况。

## **（二）分类执行居民合表价格标准**

**政策内容。**对尚未由供电企业实行“一户一表”直接抄表到户的商品房、保障性住房、企事业单位小区（宿舍）等城乡居民住宅小区合表用户，不执行居民阶梯电价，其用电价格在居民用户基准电价的基础上，每千瓦时提高 0.016 元；对执行居民电价的非居民用户（含城乡居民住宅小区公用附属设施用电、学校教学和学生生活用电、社会福利场所生活用电、宗教场所生活用电、城乡社区居民委员会（农村村民委员会）服务设施用电、农村饮水安全工程用电、监狱监房生活用电），不执行居民阶梯电价，其用电价格在居民用户基准电价的基础上，每千瓦时提高 0.046 元。

### **要点及明确事项。**

1.居民合表区分居民及非居民两类。居民类指尚未由供电企业实行“一户一表”直接抄表到户的商品房、保障性住房、企事业单位小区（宿舍）等城乡居民住宅小区合表用户，执行标准与现行政策保持不变（在居民用户基准电价的基础

上每千瓦时提高 0.016 元)。非居民类指执行居民电价的非居民用户(即除城乡居民住宅生活用电之外、执行居民生活用电类别价格的用户),执行标准在现行标准上提高了 3 分/千瓦时(在居民用户基准电价的基础上每千瓦时提高 0.046 元)。存量城乡居民住宅小区合表用户内的非居民用电部分应分表计量。居民住宅小区合表线损倒扣政策暂时保留。

2.居民住宅中设置的电动汽车充电设施用电(非经营性)价格本次暂不调整。

### (三)明确居民用电“一户一表”改造原则

**政策内容。**各市州、县市区人民政府和供电企业,要按照我委《关于印发〈湖南省城镇住宅小区居民“一户一表”改造工作方案〉的通知》(湘发改能源〔2023〕439号)精神,科学制定存量居民合表用户“一户一表”改造方案,加快改造进度,并执行居民阶梯电价制度,改造费用不向居民用户收取,供电企业因此增加的固定资产折旧及运营维护费用等,纳入输配电成本,择机通过调整销售电价予以疏导。

#### **要点及明确事项。**

重申“一户一表”改造原则。住宅小区“一户一表”改造按照湘发改能源〔2023〕439号文件有关要求执行,坚持“政府主导、多方参与、科学规划、因地制宜”的基本原则,对达成改造意愿、落实改造资金、具备改造条件的小区加快推进。强调了改造费用不向居民用户收取,应根据地方和小区实际,合理采取政府专项补贴、企业(单位)自筹、使用物业专项维修资金、从小区公共收益中列支等方式筹措小区

红线内供配电设施改造资金。

#### （四）其他仅完善政策描述实际内涵没有调整的内容

1. “一户多人口”业务办理，用户户口薄、居住证、房产证地址应与用电地址一致，与现有办理要求一致。

2. “一户多人口”分档电量标准，经供电公司核实确认后，该居民用户次月起第一档居民阶梯电量基数每月增加100千瓦时。目的是减少理解偏差，政策内涵没有变化，如春秋季二三档边界仍是300千瓦时、450千瓦时。

2. “全省城乡‘低保户’和农村‘五保户’”根据实际名称调整为“全省‘最低生活保障户’和‘城乡特困人员救助户’”。

## 二、执行安排

### （一）系统设置

4月7日起，系统分电压等级设置“居民合表\_居民”、“居民合表\_非居民”、“居民合表\_充电桩”三类合表用电价格，“居民合表\_居民”利用原“居民生活用电\_合表”进行调整，“居民合表\_非居民”利用原“居民生活用电\_学校教学用电”进行调整，具体价格标准如下：

| 用电分类          | 电度电价（元/千瓦时） |        |         |
|---------------|-------------|--------|---------|
|               | 不满1千伏       | 1-10千伏 | 35千伏及以上 |
| 一、居民生活用电      | 0.5880      | 0.5730 | 0.5630  |
| 其中：居民合表-居民用电  | 0.6040      | 0.5890 | 0.5790  |
| 其中：居民合表-非居民用电 | 0.6340      | 0.6190 | 0.6090  |

“居民合表\_充电桩”仅设置不满1千伏电压等级，标准为0.604元/千瓦时。

在 4 月 10 日-15 日期间，公司统一组织，按各单位反馈的居民用户分类依据固定规则调整用户价格，以减轻基层工作负担。

4 月底前，完成营销系统电费统计报表调整，确保居民用电各类电量电费报表统计准确。

## （二）系统档案调整

1. “居民合表\_非居民”执行对象调整。4 月底前，对执行价格为“居民合表\_居民”或“居民生活用电\_农村饮用水”，且行业为“物业管理”“学前教育/初等教育/中等教育/高等教育/特殊教育”“提供住宿社会工作”“宗教组织”“社区居民自治组织/村民自治组织”“自来水生产和供应”“国家权力机构”“食品、饮料及烟草制品专门零售”“托儿所服务”的计量点，其对应价格调整为“居民合表\_非居民”。

2. “居民合表\_充电桩”执行对象调整。4 月底前，对执行价格为“居民合表\_居民”不满 1 千伏，且行业为“充换电服务业”的计量点，其对应价格调整为“居民合表\_充电桩”。

3. “居民合表\_居民”执行对象调整。采取白名单模式进行梳理调整，列入白名单的用户其“居民合表\_居民”价格保留，在第 1、2 点之外未列入白名单且执行价格为“居民合表\_居民”的，在 4 月底前将其对应计量点价格调整为“居民生活用电\_阶梯”。白名单用户指存量“尚未由供电企业实行‘一户一表’直接抄表到户的商品房、保障性住房、企事业单位小区（宿舍）等城乡居民住宅小区合表用户”。

## （三）自建房分户装表业务办理

原则上以住宅为单位，一个房产证明对应的住宅为一“户”。对于办理了多个不动产权证的城乡居民自建房，可按不动产权证分别开户。由产权人持独立的不动产权证提出申请，公司按照“一证一户”原则办理。

（四）存量居民小区合表用户分类计量。对于居民住宅小区合表用户的公用附属设施用电等非居民用电应分表计量，执行“居民合表-非居民”用电价格。市州公司应在3月底完成上述用户的情况梳理并告知政策内容，主动出具改造方案，开辟业务受理绿色通道，督促客户6月底前完成分表计量业务，到期未完成的用户报发改委处理。

### 三、工作要求

此次政策调整将导致部分用户电费上涨，且执行时间紧迫、内容复杂、对象敏感，需要公司各部门、各单位通力配合保障政策平稳落地，公司已编制下发执行方案、服务手册、梳理不同场景业务办理说明，请各单位认真学习落实。

（一）做好服务舆情监测处置。**各市州公司一是**主动向市县主要领导、发改委、价监局、优化办等政府部门汇报，做好政策调整变动信息的传达及执行工作的报备，政府主管部门的汇报3月20日前完成，市县主要领导的汇报3月25日前完成。**二是要**高度关注政策执行过程中的用户诉求与舆论动向，及时回应并认真处理相关咨询及合理诉求，耐心做好解释及安抚工作；**三是**建立提级管控机制，对执行过程中碰到的新问题、新场景、新诉求及时向上级对口专业反映。**省供电服务中心**要做好服务舆情监测及跟踪处置，加大对用

户关于电价调整问题的监测力度，及时发现苗头性、潜在性问题，最大程度预防和降低舆情事件造成的不良影响，确保不发生重大服务舆情事件。

（二）做好政策宣传和客户告知。根据公司执行管理要求，本次政策分级为一级。**各市州公司**一是要做好政策公示，从即日起，统一组织在所有营业场所公示省发改委电价政策文件，4月10日前完成价格公告模板调整；二是做好客户告知，对于执行合表的存量自建房用户，3月20日前应通过短信等方式告知用户政策内容及分户业务办理要求，**对于执行合表的非居民用户同步告知**；三是要做好客户走访，**对于现有居民专变（公变）小区居民与非居民未分表计量用户，3月31日前逐户告知用户政策内容**，提醒用户及时申请分表计量。**省供电服务中心**要统一组织做好“网上国网”、95598网站、微信公众号等线上渠道的政策宣传工作。

（二）做好政策宣贯培训。**各市州公司**要制定专项培训计划，向全体营销人员宣贯学习政策文件、工作方案、要点解读等内容。对供电营业厅业务办理人员、电费核算人员、客户经理、网格经理等重点人员、一线服务人员要做好培训效果评估检查，确保人员全覆盖、要点全掌握。**省供电服务中心**要完成95598知识库更新，规范答复口径。

（三）做好用户分类清理及执行。**各市州公司**要结合公司《居民用电普查专项工作方案》，适时调整普查计划，3月31日前要优先完成“居民合表\_非居民”、城乡居民住宅小区合表用户普查，及时完成行业类别等分类参数整改，做

好“居民合表\_居民”白名单梳理。**省供电服务中心、省信通公司**要按时间节点完成系统设置及档案调整，调整完成后**各市州公司**要及时组织开展调整内容确认，确保政策调整执行准确。

（四）做好符合条件的自建房用户分户装表业务办理。**各市州公司**对于城乡居民自建房用户，符合分户装表条件的，用户申请办理分户业务后，应严格执行业务办理工作要求，及时完成装表接电工作。要规范开展分户业务，严格按照要求收取和归档业务资料，避免解释不到位、无序办理引发服务问题；加强分户业务监管，通过回访、远程稽查和现场抽查等方式检查服务质量；对客户反映、95598 或 12398 转派的违规收费等问题要严格落实考核。**省供电服务中心要会同各市州公司**做好计量表计储备评估，高效应对可能的短期内大批量装表业务。

（五）做好电费回收风险防范。**各市州公司**要在调整后首个电费结算期电费正式发行前，梳理电价环比涨幅过大的自建房大电量用户，主动做好风险用户（含非居民用户）的对接解释和用电指导，防范因电价上涨及沟通解释不到位导致的电费回收风险。政策执行过程中遇到的问题，及时向公司营销部、财务部汇报。

财务部

市场营销部

2024 年 3 月 15 日