

国家能源局山东监管办公室文件

鲁监能稽查〔2020〕48号

关于开展提升用户“获得电力”优质服务水平 综合监管工作的通知

国网山东省电力公司，各供电企业：

为贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，持续提升我省“获得电力”服务水平，根据《国家能源局关于印发〈2020年能源监管重点任务清单〉的通知》（国能发监管〔2020〕26号）以及关于“获得电力”工作的安排部署，结合年度供电监管、投诉举报受理处理、能源稽查等工作，决定开展提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作，有关事项通知如下：

一、工作目标

认真落实党中央、国务院优化营商环境决策部署，全面落实《优化营商环境条例》以及即将发布的《山东省优化营商环境条例》等法律法规要求，结合山东加快新旧动能转换、推动经济高质量发展各项部署，持续提升我省“获得电力”服务水平，确保实现“2020年供电企业办理电力用户电力业务平均时间压减到40个工作日以内”的目标。继续对标先进，查找短板弱项，推动改革不断深化；聚焦群众关切，创新服务方式，进一步简流程、压时间、降成本，提升“获得电力”优质服务水平；严肃查处违法违规行爲，强化源头治理，维护公平公正的市场秩序。

二、工作内容

（一）继续简化优化流程环节，畅通办电过程

持续深化“互联网+”办电流程优化，做好相关大数据信息的获取和应用，加强与各政府相关部门的协调沟通，实现证照信息及审批许可文件共享、相关审批需求统一提交，做到一证受理、一链办理、并联审批。进一步简化、优化、并行内部流转程序，明确时限要求，压实人员责任，提升整体服务效率。落实一口对外服务承诺，鼓励实行用户服务双经理负责制，坚决杜绝出现用户自行协调内部流程、业务需求无人对接的情况。

（二）持续压减用电报装时限，节省办电时间

持续深化营配协同，建立更加高效的内部沟通机制，提高服务相应速度，加快相应配套工程建设施工，全面推广“先接后改”以用户需求为导向的电网建设机制，持续压减办电时间。做好用户报装、建设、竣工验收、停电（带电）接入过程的服务，及时向相关部门推送审批申请，跟踪办理情况并协助提醒用户办理，严格执行一次性告知要求，严禁以没有工作负责人等理由拒绝提供接入服务。进一步强化内部管理和流程管控，保证业务办理时间信息真实有效，杜绝一切形式的“体外循环”。

（三）切实做好配电网投资延伸，降低办电成本

按照区域规划、用户需求按照适度超前的原则规划建设配电网，努力解决部分区域配电网容量不足的问题，严格按照“就近接入”的原则优化电源路径、答复供电方案，严禁通过供电方案增加企业负担或为集体企业谋取利益。严格执行国家电价政策和疫情防控期间阶段性降低企业用电成本政策，降低企业经营成本。实现 160kVA 以下的非居民用户用电报装“零投资”，降低办电成本。严禁出现无依据收费、违规收费、关联企业变相违规收费等增加企业负担的行为，保障人民群众实惠用电。

（四）不断提升电能质量，保障用电稳定可靠

主动对接地方城乡规划，进一步优化配电网布局，不断提高

配电网供电能力，持续提高电网安全性和灵活性。合理安排检修停电计划，大力推广 10kV 及以下项目的不停电作业，提升故障抢修响应速度，进一步减少用户侧停电时间，提升供电可靠性。认真分析研究电能质量管理中存在的问题，减少人为因素对电能质量数据统计的影响，确保统计数据能够真实反映用户侧电能质量水平。

（五）严格落实“三不指定”要求，维护公平开放市场秩序

严格按照“三不指定”要求受理、办理用户工程有关申请，坚决打破用户工程供电方案答复、竣工验收环节等重点流程环节的“隐形门”。进一步规范集体企业管理，要求以平等市场主体的身份参与市场竞争，严禁集体企业人员以主业名义对外承揽工程。加强基层供电所管理，防止出现个别供电所与社会施工企业关系密切，变相指定个别社会施工企业的行为。要履行资质查验责任，对发现的伪造、借用资质的行为，及时向我办报告，协助用户维护其合法权益。

（六）进一步加强信息公开，方便群众获取各类信息

按照《供电企业信息公开实施办法》等有关文件要求，遵照及时、准确、方便获取的原则，通过网站、营业厅、新闻媒体、APP 等公开用电报装工作流程、办理时限、办理环节、申请资料

等服务标准，确保人民群众能够方便快捷的获取各类信息。做好“获得电力”优质服务有关服务承诺、先进做法的宣传，全面宣传“获得电力”优质服务的做法和取得的成效，营造用电营商环境新氛围，提升企业和群众认知感和获得感。

（七）认真处理投诉举报，为人民群众解决实际用电问题

切实加强对 12398 能源监管热线重要性的认识，高度重视人民群众和市场主体向 12398 能源监管热线反映的问题，对 12398 热线先行转办了解的事项，做好调查了解，及时反馈情况。及时总结各供电企业存在的共性问题，做好问题的整改和预防工作。严禁出现问题拖延不办、回复敷衍塞责、态度简单粗暴、处理违法违规，引发群众和市场主体反复投诉。

三、工作安排

（一）启动部署（6月）。各级供电企业按照国家能源局部署要求和《通知》要求，结合本地区实际制定相关工作实施方案，分别启动辖区内相关工作。

（二）企业自查（7月）。各级供电企业对照工作方案，开展自查工作（自查范围为 2019 年 7 月至 2020 年 6 月供电企业相关工作开展情况），形成自查报告，自查报告内容包括但不限于：自查基本情况、上一周期监管发现问题整改情况、自查问题已采取

的措施、“获得电力”工作主要经验做法及取得的成效、当前工作中存在的主要问题及下一步工作举措等。7月20日前，国网山东省电力公司将本单位及下属单位自查报告报送我办。

（三）现场检查（8-10月）。我办将结合年度供电检查等工作，采取“双随机”抽查、针对12398热线投诉举报问题事项重点核查、对重点企业和用户督查调研等方式开展现场检查。

（四）国家能源局督导（10-11月）。国家能源局组成检查组，通过明察暗访、实地走访、抽查检查等形式对各供电企业开展提升用户“获得电力”优质服务水平工作情况进行检查督导。

（五）总结提升（10-12月）。按照国家能源局要求，原汁原味、毫无保留的汇总监管中发现的问题，形成监管报告报国家能源局。各供电企业根据我办现场检查情况开展整改，严格落实整改要求，形成持续改进营商环境的工作机制，进一步提升用户“获得电力”的便捷度和满意度。

四、有关要求

（一）提高思想认识，认真组织。各级供电企业是优化用电营商环境的责任主体，要高度重视，认真制定实施方案并组织落实。山东省电力公司要将本单位工作实施方案于6月30日前报我办，要明确责任，建立健全追责机制，加强对下属市县公司落实

情况的监督考核，每月抽查 1-2 家企业的落实情况，定期将相关工作进展情况报送我办。

（二）加强统筹协调，稳步推进。继续做好与地方政府相关部门沟通联系，在规划协调、电源布点、线路走径等方面提前做好衔接，推进相关工作。继续深化政企信息共享，实现相关审批文件的自动获取，减少用户提交材料。各级供电企业要主动作为，积极与相关部门沟通争取，及时向省公司汇报协调情况。各级供电企业与地方政府的沟通协调情况、达成的协议或取得的实效、各沟通事项完成或拟完成时限等内容应在自查报告中单独体现。

（三）强化公开，做好宣传。要切实做好信息公开和宣传，加大对各项服务承诺、“互联网+”业务办理应用、业务办理时限、用户工程“三不指定”等内容的宣传公示，进一步做好相关业务的普及推广，让电力用户和社会公众及时了解、关注相关政策和工作动态，维护人民群众知情权。我办将在年度供电满意度调查中，对各供电企业的宣传普及情况、用户获知情况等开展调查。



抄送：国家能源局市场监管司。

山东能源监管办综合处

2020 年 6 月 11 日印发
