

# 国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能市场〔2020〕10号

---

## 浙江能源监管办关于开展2020年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管的通知

国网浙江省电力有限公司、各有关供电企业：

根据《国家能源局综合司关于开展提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管的通知》（国能综通监管〔2020〕54号）部署，我办决定在全省开展提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管。现将有关事项通知如下：

### 一、监管重点

（一）用电报装时间监管。各供电企业持续深化营配协同，压缩协同环节衔接耗时情况；加快接电，推行“先接后改”，压缩接电时间情况；加强业扩报装内部管控，保证业务办理时间信

息真实，杜绝用电业务办理“体外循环”情况；是否存在限制或拖延用户报装接入情况；执行国家能源局《压缩用电报装时间实施方案》规定的时限要求情况；落实“2020年供电企业办理电力用户用电业务平均时间压减到40个工作日以内”目标情况；推动政府相关部门落实外线工程行政审批“最多跑一次”改革，压缩电力接入工程审批时间情况。

（二）用电报装环节监管。各供电企业优化办电流程，压减办电环节情况；精简申请资料，简化用电报装前置条件，取消能评、环评报告作为受理材料情况；取消业扩报装前可研、征询环节情况；居民住宅小区纳入业扩报装管理系统情况；执行“四免”原则情况；电力营销系统与政府投资审批平台对接情况；深化互联网、大数据等技术应用，创新办电服务方式情况；落实“一口对外、一证受理、一站服务”情况；执行一次性告知制度情况。

（三）用电报装费用监管。各供电企业科学、经济编制供电方案情况；执行“就近接入”原则，优化电源路径，延伸电网投资界面，降低用户接电成本情况；各供电企业在用电报装中是否存在违规收费和不合理收费情况；是否存在转由关联企业变相违规收费以及在相关协议或合同中设置不合理条款情况；分类提高低压接入容量标准情况；出资界面划分情况，是否存在由用户出资建设电网侧供电设施费用情况；接电收费情况，执行《关于进一步规范用户接电工作的意见》情况。



（四）供电能力质量监管。各供电企业供电可靠性基础管理和电压质量管理情况；配电网运行管理情况，是否存在“频繁停电”、“低电压”情况；供电“两率”数据管理情况；电压监测点设置情况；是否存在检修计划安排不合理、故障抢修不及时情况；“两率一户”指标情况；执行政府有关部门依法作出的对淘汰关停企业或者环境违法企业采取停限电措施决定的情况。

（五）用户受电工程市场秩序监管。各供电企业履行承装（修、试）电力设施许可资质查验职责情况；本地区用户受电工程市场公平无歧视开放情况；是否存在扰乱用户受电工程市场秩序、阻碍市场公平竞争等情况；在用户受电工程中落实“三不指定”要求情况；供电企业及其关联企业规范管理、界面划分情况，是否存在人员混岗、混同办公、资产混用等情况；供电企业统一组织的用户受电工程执行《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》要求情况。

（六）信息公开监管。各供电企业全面宣传“获得电力”优质服务做法情况；落实《优化营商环境条例》（国务院令 第 722 号）、《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149 号）等文件要求情况；提供用户查询业务办理进展渠道情况；通过企业门户网站主动公开信息情况。

（七）12398 能源监管热线投诉举报突出问题监管。频繁停电情况，包括因配电网规划、建设，防雷措施，检修安排，设备

缺陷及维护保养等原因造成的频繁停电；用电业务办理不规范情况，包括充电桩用电报装申请、销户、低压电力智能交费业务推广、供电服务抢修等方面不规范行为；12398 能源监管热线和 95598 等供电服务热线同步、同对象公布情况；12398 能源监管热线投诉举报属实事项的处理、反馈和问题的整改落实情况。

## 二、工作安排

### （一）启动部署（6月）。

国网浙江省电力有限公司、各供电公司要按照综合监管工作安排启动相关工作，结合监管重点内容，细化工作安排，明确责任分工，落实监管要求。各供电企业要严格执行《浙江省用电营商环境日常监管制度》，向我办报送 2020 上半年已送电的高压新装及增容、小微企业办电业务的平均办理时长、所需环节、申报材料 and 接电费用等情况。

### （二）企业自查（7-8月）。

各级供电企业要对照提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管重点，逐项做好自查工作（自查范围为 2019 年 7 月至 2020 年 6 月供电企业开展的相关工作情况），制定有效措施，着力解决问题，形成自查报告及附表报送我办。自查报告内容包括但不限于：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，具体要求见附



件。

### （三）现场监管（9-10月）。

在汇总分析全省各级供电企业自查情况的基础上，我办按照国家能源局《推广随机抽查规范事中事后监管的实施方案》（2020年修订）规定实施现场监管。现场监管完成后，向各受检单位通报监管结果并要求限期整改，对违法违规行为依法予以行政处罚。现场检查安排另行通知。

### （四）总结巩固（11-12月）。

认真梳理综合监管发现的问题，聚焦群众办电的堵点、难点和痛点，对标国际先进、查找我省各级供电企业在提升用户“获得电力”优质服务水平工作中的短板弱项，分析原因，提出解决和改进的具体方法措施。通过总结综合监管工作开展情况，形成监管工作报告于12月10日前报送国家能源局。

## 三、有关要求

（一）落实监管要求，加强组织协调。各供电企业要认真学习领会党中央、国务院优化营商环境决策部署要求，认真落实国家能源局提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作目标，认真对照本次监管重点内容，加强组织协调，完善工作机制，推动提升用户“获得电力”优质服务水平，助力应对今年新冠肺炎疫情等复杂形势、服务“六稳”大局。要认真落实提升“获得电力”优质服务水平工作主体责任，切实提升企业和人民群众对优

质电力服务的获得感。

(二)做好工作安排,注重工作实效。各供电企业要做好工作安排,明确提升用户“获得电力”优质服务水平工作机构和工作人员,落实专人按照要求梳理情况并及时报送相关材料,工作联系人及联系方式(附表6)请于7月15日前报送我办联系人。高压用户(新建居民住宅小区)受电工程情况统计表(附表2、3),于7月15日前以电子版形式报送至我办;各级供电企业2020年上半年用电报装信息(附表4、5),于7月31日前以电子版形式报送至我办。各级供电企业自查报告(附件1),于8月10日前以电子版形式报送至我办。报送方式为国网浙江省电力有限公司汇总所属供电企业材料后统一报送至我办,湖州长广配售电有限公司、宁波经济技术开发区热电有限责任公司、温州市龙湾永强供电公司直接报送至我办。

(三)做好信息公开,注重宣传报道。各供电企业要将提升用户“获得电力”优质服务水平的具体举措及工作进展,通过门户网站、公众号、客户端和情况通报等方式及时向社会公开。同时,工作中要注重宣传报道,综合运用门户网站、微博微信、媒体专访、政策问答等方式让电力用户和社会公众及时了解、关注相关政策、工作动态和工作成效。

联系人：沈峻靓，电话：0571-51102722

传真：0571-51102738

电子邮箱：shenjl@nea.gov.cn

OA：沈峻靓/市场监管处/serchzma01@serchzma01

国家能源局浙江监管办公室

2020年7月2日



---

国家能源局浙江监管办公室综合处

2020年7月2日印发

---





# 2020年提升用户“获得电力”优质服务水平的 自查报告

(\*\*公司)

一、基本情况(简要介绍2019年7月至2020年6月期间本供电区域内提升用户“获得电力”优质服务水平工作开展总体情况)

二、上一周期监管发现问题整改情况(本单位对照2019年浙江省用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管指出问题对照整改情况)

三、已采取的具体措施(对应监管重点内容本单位已采取的主要措施,措施介绍要详细具体)

三、取得的成效(对应监管重点,总结2019年7月至2020年6月期间工作取得的成效和特色亮点)

四、当前工作中存在的主要问题(存在问题要具体,对相应问题应有具体的情况统计,对问题产生的原因要详细分析)

五、下一步工作举措(针对存在问题和对照重点综合监管要求分析存在的差距,提出下一步工作举措和计划安排)

## 浙监能市场（2020）10号附件2

### XX单位高压用户受电工程情况统计表

序号	地市	区县	供电单位	业扩编号	户号	业务受理开始时间	资料归档结束时间	户名	用户地址	电压等级	电源类型	用户行业类别	报装容量(kVA)	用户联系人	用户联系电话	在途状态
1 ( 举 例)	杭州	城南	城南供电所	1910 2549 4726	602 112 637 5	201910 231037 03	202001 151038 32	杭州康达物资回收有限公司	浙江省杭州市下城区星南街道凤凰山社区715号	交流 10k V	单电源	通用 零件 制造	250	夏商州	1386 6661 234	已通电

审核人：

职务：

联系方式：

填报人：

职务：

联系方式：

填表说明：填报的范围为2019年7月至2020年6月之间所有已完工、新受理、未完工的高压用户受电工程情况，每户填一行，用户联系人和联系电话务必填写准确。在途状态分为已受理、已出供电方案、已审图、已中间检查、已竣工检验、已通电。

## 浙监能市场〔2020〕10号附件3

### XX单位新建居民住宅小区受电工程情况统计表

序号	地市	区县	供电单位	业扩编号	小区名称	业务受理开始时间	资料归档结束时间	开发商名称	小区地址	电压等级	电源类型	报装容量(kVA)	用户联系人	用户联系电话	在途状态
1 ( 举例)	杭州	城北	城北供电所	19102 54947 26	金色钱塘	201910 231037 03	202001 151038 32	滨江房地产开发有限公司	浙江省杭州市下城区 星南街道凤凰山社区 715号	交流 10k V	双电源	5000	夏商州	13866 66123 4	已审图

审核人：

职务：

联系方式：

填报人：

职务：

联系方式：

填表说明：填报的范围为2019年7月至2020年6月之间所有已完工、新受理、未完工的新建居民住宅小区受电工程情况，每个小区填一行，用户联系人和联系电话务必填写准确。在途状态分为已受理、已出供电方案、已审图、已中间检查、已竣工检验、已通电。



# 浙监能市场〔2020〕10号附件4

## 2020年新装、增容用电业务办理情况（1-6月）

单位	受理新装、增容用电业务（项）			高压业扩项目供电企业责任环节平均办理时长（工作日）	高压业扩项目平均接入天数（天）	平均申请资料数量（件/项）	低压业扩项目（非居民）（项）					
	小计	其中：高压接入	其中：低压接入				低压接电上限容量（kW）	平均办理时长（工作日）	平均接入天数（天）	平均申请资料数量（件/项）	线上报装占比（%）	用户“零投资”占比（%）
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
国网**供电公司												

审核人：                                职务：                                联系方式：                                填报人：                                职务：                                联系方式：

填表说明：表中2、3、4栏“受理新装、增容用电业务（项）”是指2020年1-6月新受理或以前年度受理的新装、增容用电业务，在2020年1-6月送电的项目。**统计范围含临时用电，不含居民用电。**

表中8栏“低压接电上限容量”默认单位为kW，如为kVA请注明。

表中6、10栏“高压业扩项目平均接入天数”、“平均接入天数”是指自业务受理日开始至装表接电完成日止的日历天数。

# 浙监能市场〔2020〕10号附件5

## 2020年用户受电工程市场情况（1-6月）

单位	类型	关联企业市场占有率（%）			关联设计企业		关联施工企业	
		设计	施工	物资	平均设计时长（天）	平均设计费用（元/项）	平均工程时长（天）	平均工程费用（元/kVA）
	1	2	3	4	5	6	7	8
国网**供电公司	所有用户受电工程							
	新建居民住宅小区受电工程							

审核人：                    职务：                    联系方式：                    填报人：                    职务：                    联系方式：

填表说明：表中5栏“平均设计时长”、7栏“平均工程时长”是指关联企业签订合同承接业务开始至达到合同完成条件的日历天数。

表中8栏“平均工程费用”按工程合同金额统计、无确定合同金额的按实际结算金额统计。

本表用户受电工程统计口径同附件4。

浙监能市场〔2020〕10号附件6

2020年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作联系表

单位	工作分管领导		工作部门负责人		工作联系人	
	姓名	座机/手机	姓名	座机/手机	姓名	座机/手机