

# 国家能源局综合司

---

国能综通监管〔2019〕38号

## 国家能源局综合司关于印发2019年重点 专项监管工作方案的通知

各派出能源监管机构：

为认真贯彻2019年全国能源工作会议和市场监管工作会议精神，根据《国家能源局综合司关于印发2019年市场监管工作要点的通知》，聚焦党中央国务院关心、群众普遍关切和市场反映强烈的能源领域突出问题，我们研究制定了《用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》《清洁能源消纳重点专项监管工作方案》《12398热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案》。经局领导审批同意，现印发给你们，请认真组织落实。有关要求明确如下。

**一、加强组织领导，抓好工作落实。**各派出能源监管机构要充分认识三项重点专项监管工作的重要意义，在工作中要主动发挥派驻优势和专业优势，敢于较真碰硬、敢于直面问题，带头担当作为，充分发挥“主力军”“先锋官”作用。要结合监管工作实际，制定具体措施，建立工作机制，层层落实责任，推动监管工作有序开展。

---

要积极与地方政府有关部门沟通协调，形成监管合力。有关电力企业要高度重视，严格落实监管要求，扎实开展自查整改，主动做好相关工作。

**二、坚持问题导向，保证监管成效。**各单位要坚持问题导向和目标导向，在梳理问题、分析问题、解决问题过程中，牢固树立“以人民为中心”的发展思想，不断促进能源服务能力提升，切实解决人民群众最关心最直接最现实问题。各派出能源监管机构对监管中发现的问题，要汇总形成问题清单，视情采取情况通报、监管约谈、政策联动、信用监管、执法问责等方式，促进辖区内电力企业整改。同时请将汇总情况按时间节点要求原汁原味上报国家能源局。国家能源局将梳理共性问题、突出问题，开展综合研判，督促有关电力企业总部共同解决问题。

**三、强化依法依规，注重长效治理。**各派出能源监管机构要坚持依法依规监管，积极稳妥协调推进，严守工作纪律，自觉接受社会监督。要严格落实中央“基层减负年”部署，切实推进监管方式创新，细化“双随机一公开”措施，杜绝拉网式普遍式督查检查。要注重宣传解读，推介经验做法，通报典型案例，强化交流互鉴，促进工作水平全面提升。各单位要及时向社会公开相关工作情况，鼓励各方面共同参与，不断健全长效机制，巩固深化集中治理效果，促进常态化落实，共同维护公平公正的能源市场秩序。

在推进过程中有重大问题，请及时向国家能源局报告。各单位对每项重点专项监管工作要指定1名联系人，并于5月15日前将相

关信息（电话、电子邮箱）报送国家能源局市场监管司（联系方式见各专项方案）。

- 附件：1. 用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案  
2. 清洁能源消纳重点专项监管工作方案  
3. 12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案



（主动公开）

抄送：国家电网有限公司，中国南方电网有限责任公司，内蒙古电力（集团）有限责任公司，有关供电企业

## 用户“获得电力”优质服务情况 重点专项监管工作方案

### 一、工作目标

深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境的一系列重要论述，落实 2019 年政府工作报告任务分工，持续加大监管力度，着力发现和解决实际问题，力避已经解决的问题出现反弹，严防服务质量和水平下滑，进一步提升企业和人民群众对优质电力服务的获得感，保障人民群众好用电、用好电，助力打造法治化、国际化、便利化的营商环境。

1. 协调北京、上海两地巩固强化一流指标，着力提升薄弱环节，巩固提升我国“获得电力”指标全球排名。

2. 鼓励广州、深圳等地不断开拓创新，争创示范城市，打造用电营商环境“样板工程”。

3. 结合今年国务院部署开展的中国营商环境评价工作，力争推动北京、上海低压小微企业“三零”服务等典型经验做法在评价城市加快推开。

4. 推动全国“获得电力”服务水平全面提升，不断创新服务方式，进一步简化办电流程、压缩办电时间、降低接电成本，确保实现“2019 年供电企业办理电力用户用电业务平均时间压减到 45 个工

作日以内”目标。

## 二、工作内容

(一) 做好用电报装时间监管，让办电更省时。电网企业要加强内部管控，加快接电工程施工，积极主动争取地方政府推行证照审批串改并政策支持，在《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号）规定的时限基础上，持续压缩办电时间。各派出能源监管机构要督促电网企业强化管理，保证业务办理时间信息真实，避免用电业务办理“体外循环”，保障人民群众快捷用电。

(二) 做好用电报装环节监管，让办电更省心。电网企业要进一步优化办电流程，压减办电环节，打通流程“堵点”，精简申请材料，争取实现用电报装“最多跑一次”、“一次都不跑”、“数据跑人不跑”、“内跑外不跑”。各派出能源监管机构要督促电网企业创新办电服务方式，提升办电服务水平，推行“一口对外、一证受理、一站服务”，保障人民群众便捷用电。

(三) 做好用电报装费用监管，让办电更省钱。电网企业要进一步优化接电方案，延伸电网投资界面，降低接电成本。各派出能源监管机构要针对接电收费依据不足、收费不合理、违规收费或转由关联企业变相违规收费等问题，加大监管力度，降低人民群众办电成本。

(四) 做好供电质量监管，让用电更可靠。电网企业要合理安排检修计划，强化供电可靠性基础管理，不断提升配电网运行管理水平，切实提高供电质量。各派出能源监管机构要督促电网企业对

检修计划安排不合理、供电可靠性运行数据管理不规范以及“频繁停电”和“低电压”等问题进行集中整改，保障人民群众放心用电。

（五）做好用户受电工程市场秩序监管，让用电更安心。电网企业要认真查验承装（修、试）电力设施许可资质，加强关联企业管理，规范用户受电工程各环节流程，不断提升用户受电工程市场化水平，确保公平无歧视开放用户受电工程市场。各派出能源监管机构要对垄断市场、阻碍市场公平竞争等问题进行重点监管，保障人民群众安心用电。

（六）做好信息公开监管，让用电更透明。电网企业要按照《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）等文件要求做好用电报装信息公开，通过企业网站、营业厅、新闻媒体、手机APP等渠道对外发布用电报装服务流程、时间要求、收费标准及有关政策等信息，全面宣传“获得电力”优质服务的做法和取得的成效。各派出能源监管机构要加大对电网企业信息公开的监管力度，依照有关规定严肃查处不及时、不真实、不全面公开相关供电信息的行为，保障人民群众明白用电。

### 三、工作安排

（一）启动部署（4月—5月）。国家能源局印发开展重点专项监管工作的通知，启动重点专项监管工作。各派出能源监管机构要结合地区实际制定具体实施方案，于2019年5月31日前将工作实施方案报国家能源局（市场监管司）备案，并组织辖区内电网企业启动相关工作。

(二) 企业自查(6月—8月)。电网企业按照要求开展自查工作(自查范围为2018年6月至2019年6月电网企业开展的相关工作情况),研究提出改进措施,形成自查报告于8月15日前报送相应派出能源监管机构,自查报告内容包括但不限于:基本情况、已采取的有关措施、取得的成效和存在的问题、下一步工作举措等。

(三) 现场监管(9月—11月)。在电网企业自查报告基础上,组织有关派出能源监管机构和专家组成现场监管工作小组通过“双随机”抽查方式选取部分省份实施现场监管;未被抽查的省份,相关派出能源监管机构自行组织开展辖区内现场监管工作。现场监管工作小组和相关派出能源监管机构要形成监管工作报告于11月30日前报送国家能源局(市场监管司)。工作报告内容包括基本情况、上一监管周期问题整改情况、存在问题、监管意见等,其中存在问题要有具体的案例支撑,案例要经过认真核实,务求事实确凿、表述准确,对问题企业要明确点名。

(联系人:郭彦,010—66597311, buhf@nea.gov.cn)

## 附件 2

# 清洁能源消纳重点专项监管工作方案

### 一、工作目标

贯彻落实国家发展改革委、国家能源局《清洁能源消纳行动计划（2018-2020年）》有关要求，进一步促进优化清洁能源并网服务，保障清洁能源发电公平无歧视、高效接入电网；进一步促进优化电网调度运行，督促落实清洁能源优先发电；进一步完善清洁能源消纳交易机制，推进清洁能源发电参加市场化交易，拓展清洁能源发电消纳空间；督促有关地区和企业落实清洁能源消纳目标任务，进一步促进“三北”、西南等地清洁能源消纳。

### 二、工作内容

清洁能源消纳问题突出的“三北”、西南等地相关派出能源监管机构重点就辖区内有关电力企业 2018 年 7 月至 2019 年 6 月清洁能源发电项目并网接入、电力调度运行、电力交易秩序、厂网电费结算等情况开展重点专项监管。

（一）总结清洁能源消纳监管阶段性成果。全面了解掌握各地清洁能源消纳基本情况，总结清洁能源消纳监管的阶段性成果，进一步促进提升清洁能源消纳水平。

（二）监管清洁能源发电项目并网接入。对清洁能源发电并网接入情况进行监管，保障依法合规核准（备案）建成的清洁能源发

电项目顺利并网，促进电网公平开放。重点关注清洁能源发电项目持证并网、电网企业提供接网服务、厂网间并网调度协议签订执行等情况。

（三）监管电力调度运行。对电网调度运行情况进行监管，促进优化电网运行方式，挖掘系统调峰能力，保障清洁能源发电优先上网，提高清洁能源消纳能力，持续完善电力辅助服务补偿（市场）机制。重点关注各地“两个细则”及电力辅助服务市场规则执行情况，电力调度机构调度计划编制、调度运行管理、检修计划管理，以及利用辅助服务、抽水蓄能等调峰手段促进清洁能源消纳等情况。

（四）监管电力交易秩序。对电力交易机构组织清洁能源发电参与交易情况进行监管，保障清洁能源电力交易规范开展，推进完善电力中长期交易机制。重点关注各地执行电力中长期交易规则（细则）情况，电力交易机构交易组织方式、组织签订购售电合同、交易信息披露与报送，以及组织开展发电权交易促进清洁能源消纳等情况。

（五）监管厂网电费结算。对厂网电费结算情况进行监管，促进清洁能源持续健康发展。重点关注厂网电费结算准确率、及时率和现金支付率，上网电价政策调整与执行、购售电合同履行、可再生能源补贴支付等情况。

### 三、工作安排

（一）启动部署（4月—5月）。国家能源局启动清洁能源消纳重点专项监管工作，“三北”、西南等地相关派出能源监管机构按照部

署要求，结合本地区实际制定相关工作实施方案，启动辖区内相关工作。

（二）企业自查（6月—7月）。相关派出能源监管机构要督促辖区内电网企业、电力调度机构、电力交易机构做好自查，于7月底前提交自查报告，自查报告包括但不限于：基本情况、已采取的措施、取得的成效和存在的问题、促进清洁能源消纳的相关建议、下一步工作措施等。派出能源监管机构也可酌情选取部分清洁能源发电企业，要求其就清洁能源并网接入和消纳等方面存在的问题及相关意见建议提交书面报告。

（三）现场监管（8月—10月）。相关派出能源监管机构在电网企业、电力调度机构、电力交易机构报来自查报告基础上，开展现场监管。现场监管工作报告于10月底前报送国家能源局（市场监管司）。工作报告内容包括基本情况、取得的成效、存在问题、监管意见等。现场监管期间，市场监管司将视情会同电力司、核电司、新能源司等部门，选择部分省区进行重点督导。

（联系人：张旭，010-66597303，zhangxu@nea.gov.cn）

## 附件 3

# 12398 热线投诉举报共性问题 重点专项监管工作方案

### 一、工作目标

为深入贯彻习近平总书记关于民生工作的重要论述精神，践行以人民为中心的发展思想，聚焦党中央和国务院关心、与人民群众利益密切相关的能源领域民生问题，全面梳理剖析 12398 热线投诉举报事项，着力解决群众反映强烈、反复出现、矛盾突出的共性问题，依法查处侵害人民群众合法权益的违法违规行为，健全群众诉求长效解决机制，促进能源市场的公平公正，不断满足人民群众日益增长的用能需求。

### 二、工作内容

(一)全面梳理，建立共性问题监管台账。对 2017 年 1 月以来，人民群众通过 12398 热线（包括邮件、信件和传真）反映的辖区内各类投诉举报事项，各派出能源监管机构要认真进行梳理，建立共性问题台账（附后）。共性问题应当包括以下方面：一是党中央、国务院高度关注的问题；二是行业反映强烈、人民群众普遍关心的问题；三是特定区域内反复出现、一段时间内多人次投诉举报的问题；四是其他对人民生活、市场秩序影响较大、矛盾较为突出的问题。

(二) 扭住关键，突出共性问题监管重点。此次重点专项监管，既要实现共性问题全覆盖，又要善于抓住主要矛盾、解决主要问题。鉴于人民群众向 12398 热线投诉举报的问题大多涉及电力行业，特别是供电领域，此次重点专项监管的范围主要是供电领域。监管工作中注重突出以下工作重点：一是区域内群众反映集中的投诉举报事项；二是涉及国家“三区三州”等重点脱贫攻坚地区、国家能源局及其派出能源监管机构定点扶贫和对口支援地区的投诉举报事项；三是影响用户“获得电力”服务水平提升的投诉举报事项；四是社会舆论关注、严重影响人民群众生产生活的其他投诉举报事项。

(三) 深入分析，找准共性问题原因症结。各派出能源监管机构要指导督促有关电力企业，对列入台账的问题进行深入自查。有关电力企业要对照台账内容，对共性问题逐一进行自查分析，既要查找共性问题存在的表现形式，也要分析共性问题的本质和特点；既要查找共性问题形成的直接原因，更要从主观认识、法规制度、资金投入等方面深挖问题产生的深层次根源，摸清共性问题底数，找准问题形成症结。

(四) 积极整改，推动共性问题妥善解决。各派出能源监管机构要严格履行监管责任，督促有关电力企业切实加强主体责任，加强指导协调力度，及时纠正整改过程中存在的问题。有关电力企业要制定针对性整改落实方案，提出具体可行的改进措施和方法，并严格按照规定步骤抓好落实，对整改落实工作中的深层次问题，要

积极与地方政府有关部门沟通协作，寻求政策和资金支持。

### 三、工作安排

(一) 启动部署(4月—5月)。国家能源局印发开展重点专项监管工作通知，明确工作内容、组织形式和相关工作要求；各派出能源监管机构按照国家能源局部署要求，结合本地区实际制定实施方案，启动部署辖区内相关工作。除全国范围内人民群众投诉举报集中的共性问题(附后)外，各派出能源监管机构还要深入梳理辖区内其他共性问题，建立共性问题台账，共性问题台账于5月底报送国家能源局(市场监管司)。

(二) 企业自查(6月—7月)。有关电力企业按照共性问题台账，逐一分析查摆有关共性问题，制定切实可行的整改方案，明确整改的内容、时限、责任单位和责任人，并依据实际情况对问题进行分类，整改时限按照即时整改、3个月整改、半年整改和一年及以上等类别进行划分。整改方案及时报送相应派出能源监管机构。整改方案存在问题和不足的，各派出能源监管机构要提出改进要求，有关电力企业要及时进行落实。

(三) 整改落实(8月—9月)。有关电力企业按照方案认真组织整改，9月底形成整改报告报送相应派出能源监管机构，报告内容包括但不限于：基本情况、已采取的有关措施、取得的成效和存在的问题、下一步工作举措等。9月底前，国家电网公司、南方电网公司和内蒙古电力公司要将公司整体自查整改情况汇总报送国家能源局(市场监管司)。

(四) 督导调研(6月—10月)。各派出能源监管机构通过电话回访、实地走访、调查问卷等形式,对辖区内有关电力企业自查和整改落实情况进行督促指导和调研评估。对好的经验和做法,要给予表扬和总结推广;对发现的问题,要依法依规进行处理。国家能源局市场监管司将适时组织人员组成督导调研组,选择投诉举报共性问题突出的部分地区进行重点督导调研。

(五) 总结通报(11月)。各派出能源监管机构全面总结辖区内的重点专项监管情况,对发现的问题要认真核实,对存在问题的企业要明确点名,工作总结于11月底前报送国家能源局(市场监管司)。国家能源局及时汇总各地工作开展情况,形成重点专项监管报告。

- 附表: 1. 12398 热线投诉举报共性问题台账  
2. 全国范围内投诉举报集中的共性问题清单

(联系人: 魏志雄, 010—66597326, weizx@nea.gov.cn)

附表 1

## 12398 热线投诉举报共性问题台账

派出能源监管机构名称:

时间:

序号	共性问题名称	群众投诉举报基本情况	责任主体	涉及区域	承办部门	监管意见
1	XX 区域 频繁停电	1. XX 区域一年停电 22 次, XX 次进行投诉; 2. XX 区域半年内停电 19 次, XX 次进行投诉, XX 件属 实。	XX 省电力公司 XX 市供电公司	1. XX 市 XX、XX 等 6 个 县; 2. XX 市 XX 区。	XX 局 (办) XX 处	督促指导 XX 省电力公司 XX 市供电公司整改落实
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						

附表 2

## 全国范围内投诉举报集中的共性问题清单

序号	主要问题	重点省份
1	电压不稳、低电压	河南、四川、安徽、河北、湖南、湖北、陕西、广西、广东、甘肃
2	频繁停电	河南、河北、广东、陕西、内蒙古、安徽、广西、湖南、四川、贵州
3	用户受电工程 “三指定”	江苏、贵州、甘肃、四川、福建、辽宁、河北、湖南
4	停电抢修不及时	河南、河北、陕西、内蒙古、安徽
5	信息披露不规范	天津、山西、湖北、福建、新疆
6	用户报装受限	广西、河北、河南、云南、江苏
7	资质许可查验不严	河南、江苏、山东、安徽、北京
8	抄表收费不规范	内蒙古、甘肃、黑龙江、陕西、贵州
9	并网接入不及时	山西、山东、江苏、四川、浙江
10	结算补贴不及时	河南、河北、湖南、山东、安徽

