

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能市场〔2019〕10号

浙江能源监管办关于开展 2019 年浙江省用户 “获得电力”优质服务情况重点专项 监管工作的通知

国网浙江省电力有限公司、各电网企业：

根据《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》（国能综通监管〔2019〕38号）要求，我办决定在全省开展用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作。现将有关事项通知如下：

一、监管重点

（一）压缩用电报装时间情况。电网企业业务办理时间信息是否真实，是否存在用电业务办理“体外循环”情况；是否加强

内部管控，加快接电工程施工；是否积极主动争取地方政府推行证照审批串改并政策支持；是否执行《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号），在规定的时限基础上持续压缩办电时间，2019年办理电力用户用电业务平均时间是否压减到45个工作日以内。

（二）压减用电报装环节情况。电网企业深化互联网、大数据等技术应用，创新办电服务方式，提升办电服务水平情况；推行“一口对外、一证受理、一站服务”情况；进一步优化办电流程、压减办电环节、打通流程“堵点”、精简申请资料情况，是否实现用电报装“最多跑一次”“一次都不跑”“数据跑人不跑”“内跑外不跑”。

（三）降低用电报装费用情况。电网企业接电收费情况，是否存在无明确法律法规依据的接电收费，是否转由关联企业变相收费；电网企业降低接电成本情况，是否进一步优化接电方案，延伸电网投资界面；是否取消临时接电费、变电站间隔占用费等服务收费项目；电网企业提高低压用户接入容量标准情况，在杭州、宁波等评价城市推行低压小微企业接电“三零”服务情况。

（四）供电质量管控情况。电网企业集中整治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”等问题情况；电网企业强化供电可靠性基础管理情况，检修计划安排是否合理，电网设备健康水平是否提高，电网故障抢

修速度是否加快,不停电作业能力是否提升,供电质量是否提高。

(五)用户受电工程市场秩序情况。电网企业及其关联企业是否存在垄断市场、阻碍市场公平竞争等问题;电网企业是否依法查验承装(修、试)电力设施许可资质;是否强化关联企业管理,规范用户受电工程各环节流程;用户受电工程市场化水平是否提升。

(六)电网企业信息公开情况。电网企业开展供电信息公开工作情况,是否存在信息公开不及时、不真实、不全面等行为;电网企业执行《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情况;是否通过企业网站、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,是否全面宣传“获得电力”优质服务的做法和取得的成效。

二、工作安排

(一)启动部署(4月19日-5月31日)。

按照国家能源局部署要求,我办组织辖区内电网企业启动2019年用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作。请省电力公司、温州龙湾永强供电公司结合各单位实际,制定相关工作实施方案报送我办。

(二)企业自查(6月-8月)。

各级电网企业要严格执行专项监管工作要求,逐项做好自查

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),制定有效措施,着力解决问题,形成自查报告报我办,其中存在问题要有具体的案例支撑,案例要事实确凿、表述准确,具体要求见附件 1、附件 2、附件 3。

(三) 现场监管(9 月-10 月)。

在各级电网企业自查报告基础上,我办通过“双随机”抽查方式实施现场监管,以检查电网企业、走访重点企业、调研典型用户等方式实施,梳理检查问题并向受检单位通报情况。现场检查安排另行通知。

(四) 总结提升(11 月)。

在日常监管、现场监管、自查总结等工作基础上,我办编制形成《2019 年用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作报告》,于 11 月 30 日前报送国家能源局。

三、有关要求

(一) 统一思想认识,强化组织协调。各级电网企业要深刻认识优化营商环境的重大意义,高度重视“获得电力”相关工作,加强组织协调,完善工作机制,推动各项工作有序开展。要积极促请地方政府进一步优化涉及规划路由、道路开挖等跨部门行政审批,要严格落实监管工作要求,扎实开展自查整改工作,切实提升“获得电力”优质服务水平,持续提高企业和人民群众对电力服务的满意度和获得感。

(二) 落实主体责任，注重工作实效。各级电网企业要充分发挥主体责任，明确“获得电力”优质服务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。请省电力公司、温州龙游永强供电公司于6月10日前报送工作方案至我办。省电力公司汇总所属单位自查报告后，于8月15日前报送至我办；永强公司单独报送至我办。

(三) 做好信息公开，注重宣传报道。各级电网企业要将提升用户“获得电力”优质服务相关工作实施方案及落实情况，通过门户网站、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：孙微庭，电话：0571-51102724

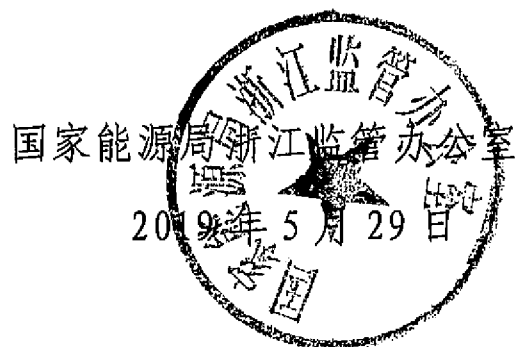
传真：0571-51102738

电子邮箱：599025882@qq.com

OA：孙微庭/市场监管处/serchzma01@serchzma01

- 附件：
1. XX 单位用电报装信息统计表
 2. XX 单位用户受电工程市场占有率统计表
 3. 关于用户“获得电力”优质服务工作的自查报告

(此页无正文)



国家能源局浙江监管办公室综合处

2019年5月29日印发



附件 1

XX 单位用电报装信息统计表

用电业务类别	期间	业务数量	供电方案		设计审查		中间检查		竣工检验		装表接电		用户平均接电时长 (天)	业务收费标准
			办理时长(天)	材料	办理时长(天)	材料	办理时长(天)	材料	办理时长(天)	材料	办理时长(天)	材料		
低压居民	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													
低压非居	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													
其中:小微企业	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													
高压单电源	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													
其中:小微企业	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													
高压双电源	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													
其中:小微企业	2018年6月至2019年6月													
	2019年上半年													

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

填表说明: 1. 办理时长是指电网企业办理业务所需的实际平均时长; 2. 材料是指用电业务办理时用户需提供的材料清单数量; 3. 用户平均接电时长是指从用户申请受理开始至装表接电完成的时长; 4. 业务收费标准是指该类用户具体收费的项目及标准, 需逐一列明; 5. 统计业务范围为已送电的用电报装业务(含新装、增容)。

附件 2

XX 单位用户受电工程市场占有率统计表

工程类别	统计时间	总户数	设计单位				施工单位				监理单位				变压器供货单位				开关柜供货单位				电缆供货单位			
			供电关联单位		非关联单位		供电关联单位		非关联单位		供电关联单位		非关联单位		供电关联单位		非关联单位		供电关联单位		非关联单位		供电关联单位		非关联单位	
			户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比	户数	占比
所有用户受电工程	2018年6月-2019年6月																									
	2019年上半年																									
新建居民住宅小区受电工程	2018年6月-2019年6月																									
	2019年上半年																									

审核人： 职务： 联系方式： 填报人： 职务： 联系方式：

填表说明：填报的内容为 2018 年 6 月至 2019 年 6 月之间所有已完工和新受理、未完工的用户受电工程和新建居民住宅小区受电工程设计、施工、监理和设备材料供应市场中的占有率。用户受电工程包括新建居民住宅小区受电工程。

附件 3

关于用户“获得电力”优质服务工作的 自查报告 (**公司)

一、基本情况（围绕 2018 年 6 月至 2019 年 6 月期间本供电区域内小微企业用电营商环境现状、用电报装情况、信息公开情况以及用户受电工程市场秩序等情况进行总结分析，相应情况应结合数据说明）

二、已采取的有关措施（对应监管重点内容本企业已采取的主要措施，措施介绍要详细具体）

三、取得的成效（对应监管重点，总结 2018 年 6 月至 2019 年 6 月期间工作取得成效）

四、存在问题（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，有具体的案例支撑）

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）