

国家能源局四川监管办公室文件

川监能稽查〔2020〕81号

关于印发《2019年四川省用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作通报》《2019年四川能源监管办12398热线投诉举报 共性问题重点专项监管工作 通报》的通知

国网四川省电力公司，四川省能投集团，各有关供电企业：

为促进四川省用电营商环境不断优化，着力解决人民群众向12398能源监管热线投诉举报的共性问题，进一步促进能源市场持续健康发展，根据2019年四川省“获得电力”优质服务情况和12398投诉举报共性问题情况，我办编制了《2019年四川省用户

“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作通报》《2019 年四川能源监管办 12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作通报》，现印发你们。请各单位结合自身实际，对照存在的问题，举一反三，采取切实有效措施，推进问题治理，进一步提升人民群众“获得电力”的安全感、获得感、幸福感。



2019 年四川省用户“获得电力”优质服务情况 重点专项监管工作通报

为深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境的系列重要论述和国务院第 196 次常务会议关于优化营商环境重点任务分工要求，不断优化电力营商环境，确保用户“获得电力”更加便利。按照国家能源局的统一部署，结合四川实际我办全面深入开展了 2019 年四川省“获得电力”优质服务重点专项监管工作，现将相关工作开展情况通报如下。

一、工作开展情况

（一）高度重视，周密部署，确保重点专项监管工作顺利开展

根据《国家能源局 2019 年市场监管工作要点》《关于印发 2019 年重点专项监管工作方案的通知》等要求，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，结合四川省的实际情况，研究制定《四川省用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作实施方案》《2019 年四川重点专项监管工作方案》，并于今年 3 月和 6 月组织召开了 2019 年四川省优化电力营商环境工作会议、2019 年重点专项监管工作启动会议，统一思想认识、明确工作目标、安排工作任务、落实工作责任，切实做到将工作内容覆盖到全行业，将工作要求延伸到基层、落实到一线。

（二）抓自查整改，督促供电企业不断进行自我提升

组织各供电企业围绕用户“获得电力”优质服务情况深入开展自查整改工作，引导供电企业主动作为，以自查工作为契机，进一步提升供电综合服务水平，同时依据《四川省“获得电力”自查工作评价办法》对自查工作开展情况进行客观、公正的评价，并将评价结果充分运用到下一阶段的现场监管工作中。

（三）抓日常监管与现场检查相结合，持续提升监管效率

一是创新监管手段。为解决监管人力不足的问题，充分利用“互联网+”技术，在梳理、分析、规范业扩报装工作的基础上结合对过往实践中的经验总结，应用先进的信息技术手段，不断完善四川省用户受电工程市场信息与监管平台，同时应用大数据挖掘技术，强化用户受电工程市场信息分析，提高非现场监管能力。二是坚持问题导向。认真梳理投诉举报和日常监管中发现的问题线索，形成问题线索清单，重点关注频繁停电、低电压、电费结算、用电业务办理、报抢修服务、用电权益、收费、用户受电工程市场秩序等涉及人民群众切身利益和群众投诉举报集中的事项，及时进行跟踪、调查、处理。三是提高现场检查效率。结合日常监管中发现的问题线索，按照“双随机”的要求，随机抽取现场检查人员和对象，采用查阅资料、核查数据、问询人员、座谈交流等方式，扎实做好现场检查工作，今年我办共对两个市（州）及所辖7家县级供电公司和关联企业开展了现场检查工作。

（四）抓问题治理，着力提升人民群众的“获得电力”感知

一是对存在问题的企业开展监管约谈，深入分析产生问题的原因，明确整改要求，责令提出可行措施并限期整改。二是通过电话回访和“回头看”等方式实现监管闭环，聚焦整改防范，督促供电企业建立健全防范问题重复发生的长效机制。三是严肃查处违法违规行为，依法保护市场主体和能源消费者的合法权益。立案查处了一些市场主体反映强烈、关系人民群众切身利益的问题，对维护市场公平、优化用电营商环境、保障人民群众对“获得电力”的安全感、获得感、幸福感起到了积极的作用。

（五）抓“获得电力”营商环境评价，营造你追我赶的良好氛围

一是进一步完善“获得电力”营商环境评价体系。组织供电专家和评价测评专家，对不同类型的用户、供电企业、施工企业等开展调研和座谈，全面掌握影响“获得电力”营商环境的因素，在总结去年经验的基础上结合世行营商环境评价指标体系，按照评价工作应当客观、公正、全面反映用户用电获得感的原则，修订了地方政府行政审批许可与供电企业办电环节评价体系，形成了《四川省“获得电力”营商环境评价指标体系及标准》。二是创新方式，高效开展“获得电力”营商环境评价工作。委托第三方机构成立四个核查组分赴 21 个市（州）、100 个县（区）仅用了二十天的时间就完成了供电企业系统数据、原始档案、办理标准、执行情况的现场比对工作。同时还通过走访供电营业厅、政务大厅、拜访客户、电话回访等方式收集“获得电力”各办理环节实

际情况和满意度等信息，并通过深入的梳理分析形成评价报告。

三是充分运用评价成果。根据评价结果实行分类施策，对排名靠前的供电企业实行免检制度，对排名靠后的供电企业实行重点监管，综合运用约谈、限时整改、警告、行政处罚等执法手段，督促供电企业不断夯实供电服务基础、提高办电业务水平。

二、工作成效

国网四川省电力公司、四川能投集团等电网企业按照我办安排部署，积极行动，主动作为，创新服务手段，全面推行小微企业办电“三零”服务，使我省“获得电力”营商环境得到进一步优化。在2018年国务院第五次大督查中，四川省用电报装指标综合得分95.1分，排名全国第12位，处于中等偏上水平，在省内七个领域的营商环境测评指标评比中排名第一，得到省委省政府的充分肯定。

（一）精简资料，阳光透明办电

一是严格实行“一证受理”和履行“一次性告知”义务，大幅减少用户需提交的过程资料。用户提交用电申请后，由营业厅工作人员负责填写相关表单，用户不需填单而只需签字确认，实现同比减少提交资料类别4-8个。二是确保了用户知情权，实现了办电透明。供电公司通过营业厅、门户网站、手机APP、发放宣传资料、媒体宣传等多种途径主动公开业务办理流程、电价政策和收费标准。用户在办理用电业务过程中，可通过供电监管平台、供电营业大厅、供电热线服务电话、门户网站、手机APP等

多种渠道实时查询用电手续办理情况。

（二）优化流程，减少环节时间

一是办电环节大幅减少。将低压业务办理缩减为 3 个环节，高压业务办理缩减为 4 个环节，同比分别减少 6 个环节和 5 个环节。二是办电时间大幅压缩。自 2017 年 7 月 1 日起，我省低压居民用户现平均办理总时长 7 个工作日，达到国家规定；低压非居民用户平均办理总时长 15 个工作日，低于国家规定 3 个工作日；高压单电源用户平均办理总时长 29 个工作日，低于国家规定 9 个工作日；高压双电源用户平均办理总时长 47 个工作日，低于国家规定 6 个工作日。各类用户办理用电业务的总时长均低于国家最新标准。其中，国网四川省电力公司系统办理时间低于全省平均水平。

（三）降低成本，延伸投资界面

通过将电网进一步向用户端延伸，大幅降低用户接入电网的成本。国网四川省电力公司系统基于较好的投入能力，在全国范围内率先实现了对低压用户实行“零成本”接入电网，即低压用户电能表及之前供电设施由供电企业出资。同时对小微企业提高低压接入标准，让原本需要高压接入的小微企业享受低压“零成本”接入的配套政策，对省级及以上工业园区、电动汽车、电能替代用户，将供电设施出资界面延伸至用户红线内。此外，对其他高压用户，严格落实监管要求，实行“就近”接入电网，先接入后改造，分界点及之前的供电设施由供电企业出资。受制于投

资能力，其他供电企业正在向这个方向努力。初步统计，从2017年7月至今，仅国网四川省电力公司系统为用户节约投资2.89亿元。

（四）创新服务，提升办电获得感

各电网企业改进窗口服务质量，深化“互联网+”应用，大力推广APP、微信、支付宝等，实现线上缴费和用电业务办理。通过开辟绿色通道、私人订制等提高办电效率，配置“用电管家”，提供“办电免费咨询”，提供业务办理进度相关信息，及时协助用户解决用电问题和办理规划许可、电力通道等政府审批手续，甚至对工业园区项目派驻专属客户经理包办所有用电手续，确保用户最快时间用上满意电。

（五）建立长效机制，防止同类问题重复发生

各电网企业对照工作方案进行了深入自查分析，查找问题存在的表现形式及形成的直接原因，分析问题的本质和特点，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，摸清问题底数。针对专项监管发现的问题，研究制定整改落实方案，明确整改措施和整改时限，落实责任部门 and 责任人。同时进一步完善管理制度，建立标本兼治的长效机制，切实保障人民群众的利益。

三、存在的主要问题

（一）低电压、频繁停电问题突出

部分供电区域存在配电网络薄弱、台区设置不合理、设备陈

旧、配变容量小、供电半径长、低压线路线径小等情况，低电压和频繁停电问题突出，治理进程缓慢，影响人民群众的正常生活。

（二）未按规定办理用电业务

一是业务办理超时限，部分供电企业在用电申请受理、供电方案答复等环节办理时间超过规定时限。二是业务办理未履行查验义务，未按要求查验施工单位是否具有许可证，致使个别施工单位在承装（修、试）电力设施许可证超过有效期的情况下，实施的用户受电工程依然通过竣工验收。

（三）未按照规定开展信息公开工作

一是部分供电企业未按要求公开供电企业基本信息、停限电通知等有关信息，未及时更新压缩后办理用电业务新时限，收费标准中无两部制电价基本电费收取标准。二是个别农村供电所未按要求在营业场所门外的显著位置公示 12398 标识。三是部分供电企业电压检测点设置不合理，代表性弱，导致电压合格率失真。四是部分供电企业停电次数和停电时长统计不规范，导致供电可靠率指标虚高。

（四）农网改造升级工程不符合国家相关要求

一是部分农网改造升级工程实施进度滞后，农村户均配变容量不达标。二是部分农网改造工程低压进户线施工质量差，用电安全隐患突出。

（五）办理电力通道手续复杂、耗时长、费用高

电力通道建设政府许可手续复杂、耗时长，严重影响接电时

间。电力通道建设一般需要办理规划手续、办理道路开挖开工许可证、占道施工许可、绿地树木许可以及公用设施管廊许可，涉及5个政府部门、多个公用企业、12个环节，办理时间至少1个半月。此外，通道使用成本虚高，用户外部工程不仅要向政府管线公司缴纳高额通道占用费（没有收费依据和标准），而且还需缴纳3万元/年公里的通道维护费，维护年限1-20年不等。

四、监管意见

各供电企业要按照《国务院办公厅关于印发全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议重点任务分工方案的通知》要求，紧紧围绕“五年内供电企业办理用户用电业务平均时间压缩三分之二以上、压减到40个工作日以内”目标任务，深刻认识提升用户“获得电力”优质服务水平大意义，狠抓工作落实，建立长效机制，巩固已经取得的成果，继续扎实开展用户“获得电力”优质服务工作。同时，要高度重视专项监管中发现的问题，举一反三、以点带面，认真扎实开展好整改工作，严防服务质量和水平下滑，切实把各项政策规定和工作任务落到实处，持续提升用户对优质电力服务的获得感。

（一）在办电环节和资料上做“减法”，让客户享便利

各级供电企业要严格落实国家能源局《压缩用电报装时间实施方案》要求，认真梳理在业务流程环节及精简申请材料方面存在的问题，重点是减环节、简材料、提效率，确保用户“获得电力”便利水平明显提升。同时，强化各项管理措施和规章制度在

基层供电企业的有效落实，加大监督考核力度，确保用户“获得电力”各项要求得到有效贯彻。

（二）在办电时间上做“减法”，让客户更舒心

各级供电企业要严格落实国家能源局《压缩用电报装时间实施方案》要求，结合用户“获得电力”优质服务工作要求，规范用电报装节点时间记录，查找用电报装超时原因，提升用户办电效率，实现办电时间压缩三分之二以上、高压用户平均接电时长压缩至40个工作日的目标。

（三）在办电成本上做“减法”，让客户得实惠

各级供电企业要做到诚信守法经营，审慎考虑投资界面，尽量免除用户不必要的资金投入。在巩固“接电零成本”成果的基础上，配合政府有关部门宣传落实国家电价政策，进一步规范收费行为，切实降低工商企业用电成本，坚决杜绝违规收费行为。要充分利用网络门户、营业大厅、收费票据等多种渠道，及时有效、准确规范地公开关乎用户利益的涉费信息，并自觉接受社会监督。

（四）在办电信息公开上做“加法”，实现阳光透明

各级供电企业要按照《供电企业信息公开实施办法》的要求，规范、及时、到位公开、公示相关供电信息。提升主动服务意识，认真履行“一次性告知”和“首问负责制”承诺。做好检修停电安排，按规定提前公告。同时，进一步做好12398能源监管热线标识普及和宣传工作，加大用户“获得电力”优质服务宣传力度，

营造用电营商环境的新氛围。

（五）在提升电能质量上做“加法”，增强供电保障能力

各级供电企业要对供需矛盾突出、配网薄弱地区加大改造力度，统筹制定防范频繁停电的措施，提高故障抢修效率，从根本上切实解决局部地区存在的电网薄弱、持续供电能力不强、用户接入难、电能质量差等突出问题；要针对频繁停电的问题，建立“以用户为中心”协同机制，提高不停电作业率，不断提升供电可靠性。

2019 年四川能源监管办 12398 热线投诉举报 共性问题重点专项监管工作通报

四川能源监管办高度重视 12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作，按照国家能源局安排部署，结合四川省实际认真扎实开展了相关工作，现将相关工作开展情况通报如下。

一、工作开展情况

（一）精心安排部署，压实供电企业主体责任

按照《关于印发 2019 年重点专项监管工作方案的通知》的要求，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，结合四川省实际情况，研究制定了《四川省 12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案》，并于今年 6 月组织召开了 2019 年重点专项监管工作启动会，对投诉举报共性问题重点专项监管工作进行宣讲解读，进一步统一思想认识，明确工作目标和工作任务，要求各供电企业要切实履行主体责任，将工作要求延伸到基层、落实到一线，认真按照整改方案扎实推进整改工作，建立健全问题管控机制。

（二）狠抓问题排查，全面形成问题清单和问题台账

一是开展共性问题自查工作开展情况评价。我办按照目标导向和问题治理并重的工作思路，创新工作方法，注重发挥目标引领作用，充分发挥评价工作的引导和纠偏作用，充分调动供电企业提高供电服务水平的主观能动性。根据 12398 热线投诉举报共

性问题重点专项监管工作要点，组织专家团队制定了《共性问题自查工作开展情况评价办法（试行）》，从组织领导、安排部署、监督检查、宣传报道、信息报送、问题治理、自查自纠成效等方面评价自查工作开展情况，以评促改发挥自查评价工作的监管导向作用，引导供电企业积极作为，提高投诉举报共性问题重点专项监管的自查自纠工作成效。

二是督促指导供电企业开展问题排查。我办结合电网公平开放调研工作，奔赴绵阳、广安、遂宁、内江、自贡、宜宾、乐山等地供电企业，检查指导相关供电企业问题排查和梳理工作。指导供电企业对共性问题开展自查分析，既查找共性问题存在的表现形式，也分析共性问题的本质和特点；既查找共性问题形成的直接原因，更从主观认识、法规制度、资金投入等方面深挖问题产生的深层次根源。要求相关供电企业全面梳理 2017 年以来人民群众通过监管热线和供电服务热线等反映的各类投诉举报事项，在摸清共性问题底数、找准问题形成症结的基础上，形成所辖区域的共性问题清单和共性问题台账。

三是问题排查成果显著。国网省电力公司、能投集团和地方电力企业按照监管要求，对比问题清单对 2017 年以来通过 12398 热线和供电服务热线等各类投诉举报事项进行排查，共排查发现 340 个六大方面共性问题。其中，低电压类共性问题 128 个、频繁停电类共性问题 68 个、涉嫌三指定行为类共性问题 10 个、抄表收费类共性问题 41 个、并网接入不及时类共性问题 7 个、其他

方面共性问题 86 个。

（三）解难题办实事，督促供电企业全面开展问题治理

一是对全省共性问题实施重点治理。我办根据全省供电企业自查形成的共性问题清单和共性问题台账，并结合 2017 年以来 12398 热线反映的问题，认真筛选投诉举报和日常监管中发现的问题线索，重点关注频繁停电、低电压、电费结算、用电业务办理、报抢修服务、用户受电工程市场秩序等涉及人民群众切身利益和群众投诉举报集中的事项，梳理形成全省的共性问题清单和共性问题台账，组织国网四川省电力公司、四川省能投集团针对低电压、频繁停电、用户受电工程“三指定”、并网接入不及时、抄表收费不规范和停电处理不及时等六类问题实施重点治理。国网四川省电力公司针对低电压问题突出的问题，制定了《国网四川省电力公司配网三年整治提升行动方案》，通过开展配网安全管理、配网标准化网架、配网设备质量、配网智能管控技术、配网精益管理、配网运营服务等专项提升工程，实施为期 3 年的整治提升行动。建立低电压精准治理工作机制，常态化开展低电压等异常的监测、治理、督办、评估，实施电压异常分级管控，对低电压配变超 10 台及以上的线路，由省公司挂牌督办，低电压配变 5-10 台的线路由地市公司挂牌督办。同时，积极采用母线电压调整、配变档位调整、加装线路调压器等运维手段和网架改造结合的方式开展异常治理，不断提高用户电能质量。此外，做好项目储备工作，每季度开展储备项目审查，针对配网运检管理的薄弱

问题，加强技术分析评估和科学立项，提高项目投资精准度。

二是着力解决重复投诉难题。我办深化投诉举报信息应用，把重复投诉率作为供电企业处理投诉质量的晴雨表，以“两率”（重复投诉率和满意率）为抓手，充分发挥外部监督的作用，督促相关供电企业切实提高投诉处理质量，补齐供电质量和服务短板，切实保障人民群众用好电，着力提高投诉举报处理质量，推进问题治理。此外，我办把投诉处理满意率作为衡量投诉处理质量的标志，要求全省供电企业坚持以事实核实清楚、问题分析清楚、原因剖析清楚、责任落实清楚和合理诉求得到满足、防范同类问题再次发生的机制得到建立等为办结标准，坚持做到对每一件投诉、举报进行跟踪、回访，以保证处理要求得到落实，杜绝投诉、举报人的打击报复，着力提高提高投诉处理质量。国网四川省电力公司按照我办安排部署，不断完善投诉处理质量的管控机制，建立三级分析例会制度，定期发布投诉专题月报，定期对辖区内的重点、难点、热点问题进行检查、分析和考核，及时发现和处理苗头性、倾向性问题，对投诉高发单位开展降客户投诉现场督导，向其下发《预警通知单》，要求相关单位针对存在的问题开展整治，从源头上减少引起投诉的因素。此外，还采用投诉处理情况定期回访制度强化闭环管理，把好投诉处理质量关，提高投诉处理质量。

三是结合专项整治漠视侵害群众利益问题工作解决难点热点问题。我办把工作重点放在基层，高度关注广大农村地区人民

群众用电方面的揪心事、操心事、烦心事，组织相关电网企业，既对症施治，积极把人民群众投诉反映的低电压、频繁停电、抢修不及时、光伏接入难、乱收费等问题解决好，又注重剖析问题背后的原因，解决在工作管控、工作机制、制度建设等方面不足。国网四川省电力公司认真落实监管要求，针对频繁停电难题，一方面加强配网线路运行状态监测，督导开展故障深入分析，落实“配电网一跳闸一报告”工作，要求限时完成年故障5次及以上配电线路的治理工作。同时加快推进电缆网清理和信息化系统建设工作，布配网电缆隐患排查整治三年推进计划，开展重要电缆防火防爆专项整治，确保配电电缆网安全稳定运行。此外，加快用户分界开关安装，督导用户加强设备隐患治理，减少因客户设备故障引发主线故障停电。另一方面加强配网调度停电管理，延伸配网停送电管控范围，增加台区私自停电分析功能，加强配变台区私停监测考核，杜绝随意性停电。针对电量突增、零电量以及欠费复电时间较长的问题，一方面将抄表作业规范性纳入业务质量管控，定期下发抄表异常工单，严禁违章抄表作业，严禁估抄、漏抄、代抄，确因特殊情况不能按期抄表的，要求及时采取补抄措施；另一方面，加强抄表计划变更管控，抄表计划一旦设定不得随意变更，确需变更或注销抄表计划，应履行审批手续；此外，加强欠费停复电闭环管控，加强内部工单回复管理，尽全力减少线上线下不一致工单，提出内部时限管控要求，加强对复电不力单位的指导并予以通报批评。

四是加强监督检查，督促供电企业切实治理共性问题。我办将 12398 热线投诉举报共性问题和用户“获得电力”优质服务情况等重点专项监管工作以及专项整治漠视侵害群众利益问题工作结合起来，把共性问题治理成效作为评判用户“获得电力”优质服务工作质量的重要指标，作为专项整治漠视侵害群众利益问题工作是否落实到位的主要依据，并把共性问题治理情况作为选择现场检查对象和重点监管对象的重要指标。同时，我办在现场检查中把共性问题治理作为检查重点，组织制定了《共性问题检查大纲》，从安排部署、自查整改、管控机制建设、信息公开等方面来评判和核实工作开展情况，进一步细化现场检查工作要求，保障现场检查督导效果，从而有力的保障了对国网甘孜供电公司、国网泸州供电公司及其所辖县级供电企业的现场检查质量。此外，我办根据现场检查结果并结合日常监管掌握的情况，对存在问题的企业开展监管约谈，向有关供电企业下发《整改通知书》，责令供电企业压实企业主体责任和强化突出问题治理，扎实做好安排部署、自查自纠等工作，切实担起督导指导、总结表彰和责任追究等责任，坚持以问题为导向，在梳理问题、分析问题、整改问题过程中，牢固树立“人民电业为人民”的工作理念，建立台账制度和长效机制，认真梳理共性问题存在的深层次原因，总结提炼解决共性问题好的做法和经验，通过电话回访、实地走访、整改反馈、督导调研等多种形式，实时掌握共性问题的解决进度，解决一个销号一个，切实解决人民群众最关心最直接最现实问题。

截至 11 月底，全省供电企业通过开展低电压配网整治，加强配电网运行维护，采用“互联网+”等科技手段，建立“三级客户经理”服务机制，全面提高供电可靠率和电压合格率，提高供电服务水平，已解决共性问题 199 件。其中，低电压类共性问题 41 个、频繁停电类共性问题 31 个、涉嫌三指定行为类共性问题 6 个、抄表收费类共性问题 40 个、并网接入不及时类共性问题 6 个、其他方面共性问题 75 个。

二、存在的主要问题

（一）认识不到位，共性问题治理工作流于形式

一是部分供电企业服务群众意识淡薄，未牢固树立以人民为中心的理念，工作部署滞后，未能有效组织所辖供电企业开展 12398 热线投诉举报共性问题专项监管工作，仅仅简单上报自查报告、整改报告，未开展实质性工作，对 12398 投诉举报共性问题未开展系统、全面的排查和治理，存在上热中温下冷的情况。少数供电企业未按要求对辖区内 2017 年 1 月以来的各类投诉举报事项建立共性问题台账，仅统计了部分投诉，且覆盖范围不全。

二是部分供电企业对处理 12398 投诉重视程度不够，未成立以公司领导为组长的处理小组，12398 投诉举报处理台账不规范，无基本消息、整改措施等内容，未能建立长效机制。

三是部分县级供电企业投诉举报内部处理流程混乱，没有明确处理小组和处理人，在处理投诉时与投诉人沟通不到位，引发重复投诉。

（二）影响因素多，部分共性问题依然突出

一是低电压、频繁停电问题依然突出。四川省作为中西部省份，具有自然环境复杂、供电主体多样、电网基础相对薄弱等特点，受供电企业配网设施投资能力和国家农网升级改造投资体制等影响，部分电网仍然存在保障能力受限、配电网卡脖子、低电压等突出问题，短期内难以改善，致使部分供电区域存在配电网络薄弱、台区设置不合理、设备陈旧、配变容量小、供电半径长、低压线路线径小等情况，部分地方低电压和频繁停电问题突出，治理进程缓慢，影响人民群众的正常生活。

二是新能源补助资金发放不及时问题依然存在。部分供电企业对新能源的相关政策落实不到位，未按照《分布式光伏发电项目管理暂行办法》等政策要求及时结算电费和发放补贴，导致用户合法权益受损。此外，受可再生能源补贴资金不足、拨付不及时、拨付机制不畅等影响，地方供电企业难以做到及时结算和发放补贴。

三是电力通道涉电行政审批时间长、流程复杂、收费高，人民群众反映强烈。地方政府及相关政府部门在办理掘路、占道施工、使用管廊、绿地树木等许可时，不仅存在对不同电力施工项目区别对待的情况，而且存在部门多、环节多、审批时间长、费用高等问题。此外，涉及跨越铁路、高速公路的电力工程跨线作业的相关许可存在时间很长、审批流程很多、程序繁琐、费用高且不透明等问题。

（三）服务意识不强，部分群众关心的问题依然存在

一是满足人民群众获取信息的意识差，未按照规定开展信息公开工作。少数供电企业未按要求公开供电企业基本信息、停限电通知等有关信息，未及时更新压缩后办理用电业务新时限，收费标准中无两部制电价基本电费收取标准，个别农村供电所未按要求在营业场所门外的显著位置公示 12398 标识。部分供电企业对 12398 投诉举报热线和供电服务热线宣传不到位，导致有的用户错误拨打 95598 服务热线等。

二是提高电压质量和减少频繁停电的认识不到位，主动性差，预判能力弱，应对措施不足。少数供电企业对可能产生的频繁停电、低电压等问题未采取预防措施，在问题暴露后，也未采取补救措施，导致频繁停电问题长期不解决，投诉反复出现。部分供电企业电压检测点设置不合理，代表性弱，导致电压合格率失真，停电次数和停电时长统计不规范，导致供电可靠率指标虚高。

三是消极应对接电时间考核，采用线下流转导致实际接电时间过长。受接电时间考核指标影响，部分供电企业办理用电业务时，以线下流转规避监管，在用电申请受理、供电方案答复等环节办理时间超过规定时限致使部分用电业务接电时间长，群众反映强烈。少数供电企业未落实《国家能源局关于印发〈压缩用电报装时间实施方案〉的通知》（国能监管〔2017〕110 号）要求，增设预受理环节，未真实反映用户实际接电时间，用户接电

时间信息虚短，导致部分用电业务实际受理用电申请、供电方案答复环节办理时间超过规定时限。

三、监管工作要求

一是全省供电企业应按照问题治理计划，进一步提高认识，通过精准整治低电压、加强电网运行维护、升级改造配电网、规范业务办理和强化业务管控，综合施策按期保质完成问题治理任务，切实把人民群众用电方面的操心事、烦心事、关心事解决好，满足人民群众美好生活的用电需求。

二是进一步加大农网升级改造力度。倾斜资金投入，加快电网建设及改造步伐，切实解决电网方面中低压配电网发展不平衡、配电网卡脖子、低电压等突出问题，提高供电可靠率和电压合格率。

三是我办将加快构建以信用监管和执法监管并重的新型监管机制。对全省供电企业实行信用分类分级监管，对信用等级较低的主体从严监管，对信用等级较高的主体减少监管频次，做到守法者无事不扰，违法者利剑高悬。同时，综合应用监管通报、监管约谈、下发监管意见书以及行政处罚等执法手段，督促电力企业整改，推进共性问题治理到位。