

国家能源局四川监管办公室文件

川监能稽查〔2020〕82号

关于印发《四川省 2020 年提升用户“获得电力” 优质服务水平综合监管工作实施方案》 《四川省 2020 年提升供电可靠率及 电压合格率重点监管工作 实施方案》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：

为不断优化用电营商环境，确保用户“获得电力”更加便利，按照国家能源局的工作部署，结合我省实际，我办研究制定了《四川省 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作实施方案》《四川省 2020 年提升供电可靠率及电压合格率重点监管

工作实施方案》。现印发你们，请结合实际认真组织落实，并将本通知转发至所辖市县供电企业。请各单位于7月20日前将责任部门和责任人等信息报送我办，8月20日前将自查报告报送我办。国网四川省电力公司、四川省能投集团请将所辖市（州）供电企业的报告汇总后报送我办，其余地方供电企业请直接报送我办。

联系人：林千翔 周 姝

电 话：028-85257850

邮 箱：jcsqb@nea.gov.cn

地 址：成都市人民南路四段 47 号华能大厦 8 楼（邮编 610041）



四川省 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作实施方案

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“获得电力”优质服务水平，按照《国家能源局关于印发 2020 年能源监管重点任务清单的通知》要求，制定本方案。

一、工作目标

认真落实国家能源局和省委省政府优化营商环境决策部署，全面落实《优化营商环境条例》及有关法律法规要求，持续提升“获得电力”优质服务水平。在最大程度化解新冠疫情带来的不利影响的基础上，推动全省用电营商环境整体水平持续提升，确保实现“2020 年供电企业办理电力用户用电业务平均时间压减到 40 个工作日内”的目标，不断增强人民群众满意用电获得感。

一是继续对标国际先进，查找短板弱项，针对薄弱环节，推出更多改革举措。二是聚焦群众关切，坚决打通群众办电的堵点、难点和痛点，不断创新服务方式，进一步简流程、压时间、降成本，加快推动北京、上海低压小微企业“三零”服务等典型经验做法在全省范围内复制推广。三是加大监管力度，严肃查处各类制约、影响人民群众便利用电的违法违规行为，强化源头治理，力避问题反弹，严防水平下滑。

二、工作内容

（一）加强用电报装时间监管，进一步压缩办电时间

各供电企业要强化内部管控，持续深化营配协同，压缩协同环节衔接耗时，加快接电工程施工，积极推进“先接后改”等以用户需求为导向的电网建设新机制，持续压缩办电时间。我办将积极协调地方政府有关部门推行证照审批串改并政策支持，大幅压缩电力接入工程审批时间，同时将督促供电企业强化制度管理与落实，保证业务办理时间信息真实，杜绝用电业务办理“体外循环”，保障人民群众快捷办电。

（二）加强用电报装环节监管，进一步畅通办电过程

各供电企业要持续深化“互联网+”办电流程优化，压减办电环节，畅通办理流程，精简申请资料，主动对接地方政府相关部门推进证照信息共享，争取实现用电报装“最多跑一次”、“一次都不跑”。我办将积极协调地方政府有关部门进一步推进“一家牵头、并联审批、限时办结”的电力工程建设项目审批改革，精简审批事项和审批环节，同时将督促供电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”，保障人民群众便利办电。

（三）加强用电报装费用监管，进一步降低办电成本

各供电企业要持续推进供电方案科学、经济编制，按照“就近接入”原则优化电源路径，延伸电网投资界面，切实降低接电成本。我办将针对供电企业接电收费依据不足、收费不合理、违规收费、转由关联企业变相违规收费以及在相关协议或合同中设

置不合理条款等问题，加大监管力度，保障人民群众实惠办电。

（四）加强供电质量监管，进一步保障用电稳定可靠

各供电企业要主动对接地方城乡规划，优化电网空间布局，持续完善配电网架结构，推进电网改造升级，不断提高配电网供电能力，合理安排检修计划，强化供电可靠性基础管理和电压质量管理，提升配电网运行管理水平，切实改善供电质量。我办将督促供电企业对“频繁停电”、“低电压”以及供电“两率”数据管理不规范、检修计划安排不合理、故障抢修不及时、“两率一户”指标不达标等突出问题进行集中整治，保障人民群众放心用电。

（五）加强用户受电工程市场秩序监管，进一步维护市场公平开放

各供电企业要加强关联企业管理，严格履行承装（修、试）电力设施许可资质查验职责，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，逐步规范办电的相关技术资料，公开公示电源点信息（如：地理位置、可开放容量、可开放间隔、环网柜/开关站进线电源信息等）、配网运行方式、配网规划、调度线路参数等。各供电企业不得直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，不得限制和排斥其他单位的公平竞争，明确电气设备调试费用收取标准与依据，不得巧立名目，以调试等名义违规收取其他费用。确保公平无歧视开放用户受电工程市场。我办将对供电企业扰乱用户受电工程市场秩序、阻碍市场公平竞争等问题进行重点监管，严肃查处用户受

电工程“三指定”、限制或拖延用户报装接入、违反承装（修、试）电力设施许可制度等各类阻碍市场公平竞争的违法违规行为，维护市场公平公正秩序，保障人民群众安心用电。

（六）加强信息公开监管，进一步促进办电公开透明

各供电企业要按照《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、收费项目、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，同时提供便于用户查询业务办理进展情况的渠道，做到业务办理进展情况可网上网下实时公开查询。我办将加大对供电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。

（七）加强投诉举报监管，进一步回应群众关心关切

各供电企业要切实加强 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诉求，将 12398 能源监管热线和 95598 等供电服务热线同步、同对象公布，加大对 12398 能源监管热线投诉举报属实事项的处理力度，做好问题解决和整改反馈。我办将充分发挥 12398 能源监管热线的民生通道作用，以 12398 能源监管热线反映的相关问题为线索，加大行政执法力度，严肃查处各类违法违规行为，督

促供电企业闭环整改，解决好人民群众关切、市场反映强烈的问题，保障人民群众满意用电。

三、工作安排

（一）启动部署（7月）

结合我省实际，我办制定并印发《四川省 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作实施方案》，明确工作内容、组织形式和相关工作要求。召开四川省 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作会议，启动我省 2020 年提升用户“获得电力”优质服务水平综合监管工作。各供电企业结合本单位实际制定实施方案，启动本系统、本单位的相关工作。

（二）企业自查（7月-8月）

各供电企业按照要求开展自查工作（自查范围为 2019 年 7 月至 2020 年 6 月供电企业开展相关工作情况），8 月 20 日前将自查报告报送我办。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。

（三）现场监管（9月-11月）

我办在供电企业自查报告基础上，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，其中受检供电企业的抽查比例原则上控制在辖区内供电企业数量的 5%-10%。我办将根据现场检查、12398 热线以及

监管平台发现的问题，采取约谈供电企业、下发整改通知书、通报批评、行政处罚等方式，结合整改情况对存在的问题进行分类处理和问责。

（四）开展评价（10月-11月）

根据国家能源局和省委省政府进一步提升营商环境的工作方案，我办作为四川省“获得电力”营商环境的牵头部门，将继续按照目标导向与问题导向并重的工作思路，对政府部门的涉电审批和供电企业的办电时间、流程、成本、供电可靠性等内容开展四川省2020年“获得电力”营商环境评价。同时，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、现场检查、限时整改等执法措施，督促相关供电企业提高报装效率、夯实供电服务基础。各供电企业要充分认识考核评价机制的导向激励作用，主动作为，以优质服务为“获得电力”营商环境的优化做出应有贡献。

（五）总结巩固（12月）

我办汇总四川省“获得电力”综合监管工作情况，形成监管工作报告报送国家能源局。

四、有关要求

（一）高度重视，认真组织

各供电企业要充分认识优化用电营商环境的意义，切实履行优化用电营商环境的主体责任，认真制定实施方案，细化分解任

务，明确时间节点，层层落实责任，及时分析发现问题，提出并落实改进措施，建立定期分析汇总工作机制，及时总结先进经验和典型做法。

（二）加强协作，统筹推进

各供电企业要积极主动与地方政府相关部门沟通联系，我办将利用优化营商环境政府协调机制，支持供电企业争取政策，推进政企信息共享，实现供电企业线上提交办理施工许可等申请材料，获取客户营业执照、土地证等信息。

（三）强化公开，注重宣传

各供电企业要将提升用户“获得电力”优质服务相关工作实施方案、典型经验、工作动态等情况通过门户网站、情况通报等方式及时向社会公开。同时，工作中要综合运用政府网站、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、关注相关政策和工作动态。

（四）严肃纪律，廉洁自律

现场检查组要严格遵守现场检查的相关规定，做到依法检查，做好保密工作，切实提高现场检查工作质量。自觉遵守廉洁自律规定，不接受被检查单位的礼品、礼金，不参加任何宴请和娱乐活动。

四川省 2020 年提升供电可靠率及电压合格率 重点监管工作实施方案

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，全面切实压实供电企业主体责任，督促省内供电企业着力解决频繁停电、低电压等供电质量问题，提升供电可靠率及电压合格率（以下简称“两率”），提高人民群众用电获得感，按照《国家能源局关于印发 2020 年能源监管重点任务清单的通知》要求，制定本方案。

一、工作目标

认真落实《国家能源局关于印发 2020 年能源监管重点任务清单的通知》要求，围绕提升“两率”监管工作，紧密结合近年来供电监管工作中发现的重点、难点和热点问题，重点聚焦局域配网网架薄弱、设备老旧、用户长期“低电压”、电压监测点设置不规范等供电质量问题，举一反三，开展问题排查，在解决具体问题的同时，建立健全长效机制，在 2025 年底前，省内成都地区供电可靠性实现市中心区、市区、城镇、农村地区用户年均停电时间分别压减至不高于“1、2、5、11 小时/户”的目标，城网综合电压合格率不低于 99.5%，农网综合电压合格率不低于 98.5% 的目标值要求。其余市（州）应结合本地当前供电水平实现供电可靠率和电压合格率每年度提升接近 15% 的目标值。要持续加大监管力度，进一步提升供电企业整体供电质量和优质服务水平，

抓好漠视侵害群众利益问题专项整治，切实解决人民群众反映强烈的用电诉求，保障人民群众满意用电。

二、工作内容

（一）建立健全管理体系，准确、及时、完整报送“两率”信息

各供电企业要高度重视“两率”提升工作，落实管理主体责任，提高工作透明度，各地市级供电企业应成立“两率”提升专项工作组，进一步建立健全“两率”管理组织体系和工作机制，确保责任、职责落实到位，持续加大“两率”管理信息化建设力度，要借助通信、信息化手段，持续提升数据采集、填报、统计等工作质效；深入开展“两率”数据问题的自查自纠工作，保障数据填报的及时性、完整性和准确性，切实提升数据质量，通过“两率”采集系统开展数据自查，及时纠正数据填报人员在“两率”管理系统数据填报中的错报、漏报和瞒报行为，确保“两率”数据准确。

（二）深入分析“两率”数据，进一步发挥辅助决策作用

各供电企业要进一步提高专业人员对“两率”信息的分析应用能力，加强对“两率”数据的深入分析，查找管理方面和网架方面等软硬件的问题，提出针对性解决措施，切实发挥“两率”数据在电力规划设计、设备选型、生产运行和检修维护等工作中的辅助决策作用，推动低可靠性、低电压设备差异化运维检修和规划治理，持续提升供电服务水平，针对重点方向和薄弱环节执

行适合各单位的新措施、新方法，实现企业管理水平和“两率”指标同步提升。

（三）加强配电网规划建设，进一步完善配电网网架结构

各供电企业要加大电网规划、建设与改造力度，从根本上解决局部电网薄弱、供电质量低、用户接入难的问题，要因地制宜做好配电网网架建设提升目标，要根据负荷预测做好未来几年 10 千伏目标网架规划，考虑不同区域配电网供电可靠性目标需求，重点明确导线截面、线路走向、联络情况等。统筹制定各供电网格的高压配电网建设方案，充分考虑各供电网格用户特性及负荷发展趋势，结合变电站出线间隔及通道资源现状及规划，制定满足各供电网格和供电单元用电需求的高供电可靠性高压配电网建设计划。配网线路供电半径应满足线路末端电压达到供电质量的要求，对 10 千伏线路供电半径过长导致的供电质量问题，要通过技术措施与配网改造相结合的方式，逐步完善提升网架水平和线路供电能力。要加快完善 10 千伏配变布点及配变增容改造，缩短低压供电半径及提升户均配变容量。要积极主动与地方城乡规划对接，结合用户用电增长需求，针对部分地区在负荷高峰时段持续供电能力不强、电能质量差的突出问题，要在投资中对这类地区有所倾斜，逐步提高配电网投资比重，实现电网投资增速与经济社会发展需求增长相匹配，并科学制定配电网建设方案和投资计划，推动项目及时落地，夯实“两率”提升基础。

（四）推进“时户数预算式管控”，强化计划检修管理水平

各供电企业要强化计划检修管理，科学合理制定停电计划，在年初制定年度停电计划的同时，应统筹考虑，将涉及同一线路、同一区段的停电施工和配合停电工作等安排综合检修，做到“一停多用”，杜绝“一事一停”。要不断深化“时户数预算式管控”，定期下达可靠性管理年度停电时户数目标，结合季节作业特点，制定季度、月度时户数预算并实行监督管控。要按照“先算后停”原则，强化停电事件实际停电时户数核算，对超出预算的停电计划实行预警，采取措施压降停电时户数，要定期发布时户数预算执行情况，不断提升停电计划管控水平。要积极推进不停电作业，增强不停电作业在检修施工作业中的占比，进一步丰富不停电作业覆盖面，以实现用户停电“零感知”为目标，推广综合不停电作业、低压不停电作业，分年度逐步实现业扩报装、配网检修、抢修全覆盖。各供电企业可结合自身实际，试点在部分供电区域内建设不停电作业示范区，在一定范围内最大化缩减停电作业比率和作业时限。

（五）加强配网运维管理，减少配网故障停运

强化设备基础运维管控，提升通道治理、隐患排查及缺陷处置闭环工作质效，重点治理频繁故障停电等问题。各供电企业要逐步建立设备主人制，将巡检、台账管理及消缺闭环管理到人，建立完善的内部运维评价体系，将责任落实到人。要积极推进运检技术在一线班组的应用，科学引入成熟带电检测新技术，充实红外成像仪、电缆震荡波局放检测等带电检测装备，提高配网带

电检测装备配置和应用，推行配网设备多维度检测，提升潜伏性缺陷发现能力，定期开展配网设备状态评价，科学指导运维和检修。要建立停电预警机制，对当月发生2次及以上配网线路故障进行预警、分析、采取治理措施，实现过程闭环管控。要结合历史数据，深入分析故障引发的原因，重点做好线路通道治理、风偏校核和整治、防雷整治等防控工作，提升设备抵御自然灾害能力。要对线路进行综合评估，推进重合闸保护时限调整工作采取措施提高线路重合闸投运率及重合闸成功率。要积极推进配网自动化建设，开展配电网运行工况全过程监测和故障智能研判，准确定位故障点，采取有效手段提升电网故障抢修效率，减少故障停电时间和次数

（六）深化供电质量治理，加强配电异常管控

各供电企业应建立常态化配网运行监测机制，结合迎峰度夏、迎峰度冬和春节期间设备运行情况，重点监控电网“卡脖子”、线路重过载、配变重过载、低电压、三相不平衡等异常状况。要加强各类异常原因梳理、分析，找准配网薄弱环节，有针对性地开展配变增容、负荷转移、合理调整电网运行方式、整线或优化网架的方式等最大限度满足电力供应，分轻重缓急，技术和改造相结合，逐步解决问题。重点关注农村地区低电压等供电质量问题，重点解决该部分地区的电源点配置、配电网网架完善等问题，统筹规划，分年度实施治理。在配电网网架改善前，优先考虑采用加装线路调压器，串、并联补偿、负荷调整等方式进行整治。要

推广应用在线监测模块，逐步拓展电压远程监测范围到户表，实现对用户低电压的精准掌控，为下一步开展用户侧电压分析、治理提升数据支撑，提升低电压处理质效。

（七）加强应急处置能力，提高故障抢修效率

各供电企业要不断强化应急处置能力，合理布置抢修驻点，优化抢修半径，加强应急发电车、发电机、UPS 电源车补充配置，确保配网抢修装备完好，抢修备品备件充足，提高抢修能力和抢修工作效率。在部分重点区域宜推行故障停电“先复电、后抢修”，及时采用转供电、应急发电等措施，先行恢复用户供电再组织故障抢修，缩短客户停电时间。要积极推进配电自动化建设，强化故障快速研判和准确定位，要实现配电线路运行状态实时监测和故障精准定位、故障自动隔离，减小故障影响范围和缩短故障时间。要强化应急信息管控，严格迎峰度夏、防雷度汛应急值班，加强对洪涝、强降雨、雷暴、强降温等特殊灾害性信息获取，进一步完善应急体系建设。

（八）加强投诉举报监管，进一步回应群众关心关切

提升“两率”是人民群众满意用电工作的关键内容，各供电企业要切实加强 12398 能源监管热线重要性的认识，高度重视人民群众向 12398 能源监管热线反映的问题诉求，将 12398 能源监管热线和 95598 等供电服务热线同步公布，加大对 12398 能源监管热线投诉举报属实事项的处理力度，做好问题解决和整改反馈。我办将充分发挥 12398 能源监管热线的民生通道作用，以

12398 能源监管热线反映的相关问题为线索，加大行政执法力度，督促供电企业闭环整改，解决好人民群众关切，反映强烈的问题，强化“两率”监管保障。

三、工作安排

（一）启动部署（7月）

结合我省实际，我办制定并印发《四川省 2020 年提升供电可靠率及电压合格率综合监管工作实施方案》，明确工作内容、组织形式和相关工作要求。召开四川省 2020 年提升供电可靠率及电压合格率综合监管工作会议，启动我省 2020 年提升供电可靠率及电压合格率综合监管工作。各供电企业应按要求成立“两率”提升工作组织机构，并结合本单位实际制定具体实施方案，于 7 月 25 号前报我办。

（二）企业自查（7月-9月）

各供电企业按照要求开展自查工作（自查范围为 2019 年 7 月至 2020 年 6 月供电企业开展相关工作情况），9 月 20 日前将自查报告报送我办。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、供电可靠率及电压合格率提升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。

（三）现场监管（9月-11月）

我办在供电企业自查报告基础上，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，其中受检供电企业的抽查比例原则上控制在辖区内供电企业数量的 5%-10%。我办将根据现场检查、12398 热线以及监管平台发现的问题，采取约谈供电企业、下发整改通知书、通报批评、行政处罚等方式，结合整改情况对存在的问题进行分类处理和问责。

（四）总结巩固（12 月）

我办汇总四川省提升供电可靠率及电压合格率综合监管工作情况，形成监管工作报告报送国家能源局。

四、有关要求

（一）高度重视，认真组织

各供电企业要充分认识提升供电可靠率及电压合格率的意義，切实履行提升“两率”工作的主体责任，认真制定实施方案，细化分解任务，明确时间节点，层层落实责任，及时分析发现问题，提出并落实改进措施，建立定期分析汇总工作机制，及时总结先进经验和典型做法。

（二）加强协作，统筹推进

各供电企业要积极主动与地方政府相关部门沟通联系，我办将利用优化营商环境政府协调机制，支持供电企业争取政策，推进政企信息共享，促进供电企业服务水平持续改善。

（三）强化公开，注重宣传

各供电企业要通过各种形式，加强经验交流，大力宣传打造高提升“两率”的典型经验和成功做法，通过门户网站、情况通

报等方式及时向社会公开。同时，工作中要综合运用政府网站、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、关注相关政策和工作动态。

（四）严肃纪律，廉洁自律

现场检查组要严格遵守现场检查的相关规定，做到依法检查，做好保密工作，切实提高现场检查工作质量。自觉遵守廉洁自律规定，不接受被检查单位的礼品、礼金，不参加任何宴请和娱乐活动。