

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能稽查〔2019〕14号

浙江能源监管办公室关于开展 2019 年 12398 热线投诉举报共性问题专项监管的通知

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，我办对全省近年 12398 热线投诉举报反映的情况进行了梳理，主要共性问题有“频繁停电、用电业务办理不规范、光伏并网接入及电费补贴结算不及时、电网企业信息公开与披露不规范”等。为做好共性问题的专项监管工作，现将有关事项通知如下：

一、监管事项

（一）频繁停电。包括电网网架薄弱、电网故障、检修、雷

击、污闪、设备缺陷等各类原因导致的频繁停电。此次将重点从配电网规划、建设，防雷措施不到位，检修安排不合理，以及同一线路因外部施工多次停电，统筹不充分，设备缺陷及维护保养等方面开展监管。

（二）用电业务办理不规范。包括用电报装、移表、销户等各类业务办理。重点监管：一是违规设置办电环节，自行增加的用电征询等服务性环节应当包含在《供电监管办法》规定的程序和时限之内；二是未按规定时限办理业务，或者人为设置办理障碍拒绝办理；三是办理过程不规范，包括受理时点不明确、压单、受理告知不充分，多次变更供电方案，用户答复表单答复日期未填写，以及用电业务流程后补等；四是未按规定受理办电材料的情况以及多收或者少收办电资料等；五是推广预付费等业务中未充分履行告知义务问题等。

（三）光伏并网接入及电费补贴结算不及时。包括光伏电站、分布式光伏、居民光伏等并网接入及电费补贴结算事项。重点监管：一是办理流程超时限；二是各种原因造成的增设并网条件行为；三是 2018 年 4 月 1 日后，按照《国家能源局关于减轻可再生能源领域企业负担有关事项的通知》（国能发新能〔2018〕34 号）规定，投资建设向电网企业传送信息的通讯设施情况；四是未按规定时限结算光伏电站、分布式光伏，及居民光伏电费、补贴的情况；五是并网争议及解决情况。

（四）电网企业信息公开与披露不规范。包括信息公开与披

露的全面性、及时性、真实性。主要包括：一是规范编制并发布信息公开指南、目录的情况；二是用电征询等服务性环节的时限及程序公开情况；三是供电企业供电服务所执行的法律法规、规范性文件以及制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准公开情况；四是供电企业执行两部制电价等各类电价政策和收费标准的公开情况；五是规范开展停电告知尤其是重要敏感客户停电告知的情况；六是“获得电力”优质服务有关信息的公开情况。

二、工作安排

（一）启动部署（6月）

印发12398热线投诉举报共性问题重点专项监管通知，明确此次专项监管的工作内容、组织形式和相关工作要求。

（二）企业自查（7月）

供电企业通过核查用户办电档案资料，整理分析95598热线中反映的问题，查阅各渠道发布的信息以及通过信息系统开展统计分析等手段，逐一分析查摆有关共性问题并建立台账。自查时段为2017年1月-2019年5月。

供电企业在梳理共性问题的基础上，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，并依据整改的时限对问题进行分类。共性问题明细情况（附件1-5）请于7月15日前报送我办。

（三）整改落实（7月-8月）

各级电网企业要按照本通知精神认真组织整改，8月底形成整改工作报告。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(附件7)，同时上报《共性问题及整改工作台账》(附件6)。请浙江省电力有限公司将下属供电企业的整改报告汇总后，统一报送。

(四) 督导调研和检查(8月-10月)

我办将通过电话回访、实地走访、调查问卷、监督检查等方式，对有关供电企业自查和整改落实情况进行督促指导、评估，对于专项监管工作中发现的问题按规定予以处理，对好的经验和做法给予表扬和推广。

(五) 总结通报(11月)

我办将全面总结重点专项监管情况，对发现的问题进行认真核实并通报，涉嫌违法违规的将进一步按规定予以处理。同时将形成共性问题专项监管报告报送国家能源局，并适时向全社会公布。

三、有关要求

(一) 提高认识。目前12398热线反映的投诉举报问题主要集中在电力行业，特别是供电领域，对此供电企业要高度重视并认真开展自查整改工作，直面问题，不打折扣。要切实解决好人民群众反映的各类合理诉求，尤其是辖区内定点扶贫地区(点)的供电问题以及影响用户“获得电力”服务水平提升的事项，扎实推进整改措施落实到位。

(二) 深入分析，找准共性问题原因症结。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。

(三) 积极整改，推动共性问题妥善解决。各级电网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。要建立健全责任追究机制，切实加强主体责任，确保专项监管工作取得实效。

(四) 严肃纪律。对于自查工作不认真，整改工作敷衍塞责，隐瞒事实、瞒报信息等行为，将按照《浙江能源监管办关于近期电力监管有关情况的通报》（浙监能稽查〔2018〕10号）精神，严肃予以查处。

联系人：陈燃，电话：0571-51102717

传真：0571-51102738

电子邮箱：meihua_t@sina.com

OA：陈燃/稽查处/serchzma01@serchzma01

- 附件：1. 频繁停电问题清单
2. 用电业务办理不规范情况清单
3. 光伏并网、电费补贴不及时情况清单
4. 信息公开信息披露情况自查表
5. 95598 热线反映的共性问题清单
6. 共性问题及整改工作台账
7. 关于 12398 热线投诉举报共性问题自查整改工作情况报告（模板）

国家能源局浙江监管办公室

2019年6月17日



附件1

频繁停电问题清单

序号	停电范围	电压等级/kV	是否造成用户停电	停电原因	单月最大停电次数	总共停电次数	累计停电时长/h	拟(已)采取的措施	备注

填报单位：

填报人：

联系电话：

填写说明：

1. 本表填报2017年1月-2019年5月期间，某一条线路或者单个台区单月停电3次及以上(自动重合闸成功的不计算在内)的停电情况；
2. “停电范围”填写停电的具体线路名称或者台区名称；
3. 台区的“电压等级”填写0.4kV；线路的电压等级按照实际填写；
4. “停电原因”填写“网架薄弱”、“电网故障”、“雷击”、“检修安排”、“施工统筹不足”、“设备缺陷”、“运维不当”、“污闪”中的一项或者多项，不在上述范围的填写“其他”，并在备注中说明；
5. “单月最大停电次数”统计（2017年1月-2019年5月）该线路、台区的单月停电次数的最大值；“总共停电次数”为2017年1月-2019年5月内累计停电次数；“累计停电时长”为（2017年1月-2019年5月）该线路、台区的累计停电小时数。

附件2

用电业务办理不规范情况清单

序号	用户名称	户号	电压等级 /kV	用电容量 /kVA	办理业务名称	办理依据	受理时间	办结（答复）时间	不规范类型	用户联系人	联系电话	备注

填报单位：

填报人：

联系电话：

填写说明：

1. 用电业务包括用电报装、移表、销户、供电方案答复、中间检查、竣工检验、预付费办理等各类办电业务；
2. “电压等级”分为0.22kV、0.38kV、10kV、20kV、35kV、110kV、220kV等；
3. “办理依据”指供电企业根据什么依据办理，如国网、省公司的具体规定名称（文号），或者国家规章、规则、文件规定名称（文号）等；
4. “受理时间”、“办结（答复）时间”按照“20XX年X月X日”格式填写，填写该业务环节的受理和办结（答复）时间；
5. “不规范类型”，填写“违规设置办电环节”、“设置障碍拒绝办理（压单）”、“受理时点不明确”、“受理告知不充分”、“超时限办理”、“供电方案变更超2次”、“用户答复表单答复日期未填写”、“用电业务流程后补”、“多收或者少收办电资料”、“付费业务办理不规范”等，不在上述范围的填写“其他”，同一户号多次、多类别违规的分多行填写。

附件3

光伏并网、电费、补贴结算不及时情况清单

序号	用户（电站）名称	并网容量	问题类型	业务环节	办理依据	申请时间	办结时间	违规情况	联系人	联系电话	备注

填报单位：

填报人：

联系电话：

填写说明：

1. “问题类型”填写“流程超时限”、“增设并网条件”、“未按规定投资建设通讯装置”、“未按时结算电费补贴”、“并网争议及调解”；
2. “业务环节”包含申请受理、方案确定、建设及备案、并网验收与调试、电费、补贴结算等，填写存在问题的环节名称；
3. “办理依据”指供电企业该环节依据什么办理，如国网、省公司的具体规定名称（文号），或者国家规章、规则、文件规定的名称（文号）等；
4. “申请时间”、“办结时间”按照“20XX年X月X日”格式填写，指自查中存在问题环节的办理起止时间；
5. “违规情况”，对存在的问题、违规的程度进行简单描述。

附件4

信息公开、信息披露情况自查表

序号	公开或披露内容	公开或披露方式	更新频次	最近一次更新时间	发布数量	更新内容	备注

填报单位：

填报人：

联系电话：

填写说明：

1. “公开或披露内容”包含：①信息公开指南、目录的情况；②用电征询等服务性环节的时限及程序；③供电企业供电服务所执行的法律法规、规范性文件以及制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准公开情况；④供电企业执行两部制电价等各类电价政策和收费标准的公开情况；⑤规范开展停电告知尤其是重要敏感客户停电告知的情况；⑥“获得电力”优质服务有关信息；
2. “公开或披露方式”填写供电企业信息公开的途径，例如具体网址、微信公众号等，方便用户查阅和监管机构核对；
3. “最近一次更新时间”按照“20XX年X月X日”格式填写；
4. “发布数量”是指该项目、类别，自2017年1月1日至2019年5月31日总共发布的信息数量。

附件5

95598热线反映的共性问题清单

序号	用户名称/姓名	户号	反映事项及内容	受理时间	办理情况	用户是否满意	反映的共性问题类型	联系方式	备注

填报单位：

填报人：

联系电话：

填写说明：

1. 本表填写95598热线中反映频繁停电、用电业务办理不规范、光伏并网不及时、光伏电费补贴不及时、信息公开信息披露不规范等五大类型问题的情况；
2. “反映的共性问题类型”根据用户实际投诉情况，填写上述5大共性问题中的一个或者多个；
3. “联系方式”填写反映问题用户的联系方式（手机号等）。

附件6

共性问题及整改工作台账

序号	问题内容	类型	原因分析	拟（已）采取的措施	预期目标或成效	拟完成整改时间	责任部门	责任人

填报单位：

填报人：

联系电话：

填写说明：

1. 本表填写自查发现的共性问题清单及整改计划安排；
2. “问题内容”是发现并列入整改的具体问题包含的内容，如某线路防雷措施不充分，某类型信息公开不全等；
3. “类型”指频繁停电、用电业务办理不规范、光伏并网不及时、光伏电费补贴不及时、信息公开信息披露不规范等五大共性问题中的一项；
4. “拟完成整改时间”按即时整改、3个月整改、半年整改和一年及以上等类别进行填写。

关于 12398 热线投诉举报共性问题自查 整改工作情况的报告

(**公司)

一、基本情况

包括：自查工作的组织开展情况；自查的时间、范围、工作内容，发现问题的总体情况。

二、自查工作情况

包括：自查发现问题的具体情况、用户反映、问题定性、原因分析，工作中的突出亮点、经验及成效。对“是否设置用电征询等服务性环节并公开相关制度情况”，“是否存在用户办电申请受理不及时、答复表单日期不签署问题”，“是否设置额外的光伏并网条件”，“是否按规定投资建设向电网企业传送信息的通讯设施”，“是否按规定时限结算光伏发电电费、补贴”，“是否以本企业名义公开供电服务所执行的法律法规、规范性文件以及本企业制定的涉及用户利益的有关管理制度”，“是否以本企业名义公开中间检查、竣工检验所执行的技术标准、规范性文件”，“是否以本企业名义全面公开目前正在执行的两部制电价等各类电价政策和收费标准”等进行明确。

三、已（拟）采取的有关措施及预期目标

对照监管重点内容本企业已（拟）采取的主要措施，措施介绍要详细具体。同时结合工作开展情况，确定如供电可靠性、服务满意率、结算支付及时率、信息公开覆盖面、光伏并网时限提升等方面的具体工作成效及指标、目标等。

四、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。