

国家能源局浙江监管办公室文件

浙监能稽查〔2014〕13号

关于印发《关于深入推进浙江省人民群众用电满意工程的意见》的通知

国网浙江省电力公司、各供电企业：

现将《关于深入推进浙江省人民群众用电满意工程的意见》（以下简称《意见》）印发给你们，请认真贯彻实施。

附件：关于深入推进浙江省人民群众用电满意工程的意见

国家能源局浙江监管办公室

2014年8月7日



关于深入推进浙江省人民群众用电满意工程的意见

为深入推进人民群众用电满意工程，切实保障人民群众安全用电、可靠用电、放心用电、满意用电，根据《供电监管办法》（电监会 27 号令）、《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》（国能监管〔2013〕408 号）等有关规定，结合我省实际，制定本意见。

一、指导思想

以党的群众路线教育实践活动为引领，认真贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，强化“以人为本、执政为民”的宗旨意识和责任意识，以服务民生为出发点，以群众满意为落脚点，深入推进人民群众用电满意工程，全面推动我省供电能力、供电质量和供电服务走在全国前列，不断满足人民群众日益增长的用电需求，为建设物质富裕精神富有的现代化浙江作出应有贡献。

二、工作目标

“三个确保”：确保实现“两个不准，五个提高”；确保居民生活用电两个“百分百”；确保用户受电工程市场规范有序。

（一）确保实现“两个不准，五个提高”，是国家能源局实施人民群众用电满意工程提出的基本要求。“两个不准”是指不准随意停限居民生活用电，不准随意增加居民用电负担。“五个

提高”是指进一步提高人民群众用电满意度，提高人民群众用电质量，提高供电服务水平，提高人民群众用电普遍服务覆盖率，提高配电网供电能力。

（二）确保居民生活用电两个“百分百”，是浙江能源监管办与省电力公司大力实施居民用电满意工程确定的基本任务，是指确保全省100%消除无电人口，确保在电网正常情况下全省居民用户100%不拉电、不限电。

（三）确保用户受电工程市场规范有序，是国家能源局为进一步规范用户受电工程市场，巩固“三指定”专项治理成果确定的基本目标，是指确保我省用户受电工程市场公平开放，供电企业服务规范，各市场主体竞争有序。

三、工作重点

全省供电企业应不断增强电力供应能力，保障电力系统安全可靠运行，提高供电服务水平，切实保障城乡居民生活用电，实现电力基本服务均等化，让人民群众普遍享受到优质、高效、便捷的供电服务。

（一）供电企业应当积极协助政府主管部门编制电网规划并认真组织落实。

1. 积极协助政府主管部门编制本区域电网发展规划和电网设施空间布局专项规划，并纳入城乡建设总体规划，努力争取为电网建设安排和预留相应的电网设施用地、架空电力线路走廊和

地下、水底电缆通道。

2. 积极协助政府主管部门及时滚动修编电网发展规划和专项规划，以适应经济社会发展对电力供应的需求。

3. 积极创造条件落实规划项目，扎实推进规划落地，按照规划做好供电设施建设和运行管理工作。

(二) 供电企业应当加强供电设施建设与改造，保障电力系统安全可靠运行，满足用电需求。

1. 加强电网建设与改造，加大城乡配网投资力度，有计划地提高配网和农村电网投资比重。各级供电企业配网投资额应占电网投资总额的50%以上，实现配电网投资增速与居民用电需求增长相匹配，基本解决配电网“卡脖子”问题，进一步提高配电网供电能力，确保全省100%消除无电人口。

2. 加强电网智能化建设与改造，提高电网故障隔离、诊断和抢修速度，减少故障停电时间。提升电网消纳能力，严格执行电力业务许可证（发电类）豁免政策，做好光伏发电、风电、生物质发电等新能源接入服务工作。

3. 加强电网薄弱环节改造，努力消除供电瓶颈，重点解决容载比过低、单变单线、供电半径过大、线径细、线路老化、分段开关过少等问题，进一步优化电网结构。

4. 加强农村农用电力线路建设与改造，因地制宜、适度超前、统筹规划，加快建成结构合理、技术先进、供电可靠、节能

高效的新型农村电网。

(三) 供电企业应当加强电能质量管理, 进一步提高供电质量。

1. 向用户提供的电能质量应当符合国家标准和电力行业标准, 供电可靠率和电压合格率应达到以下标准: 城市居民用电年供电可靠率不低于 99%, 农村居民用电年供电可靠率不低于 98%, 边远山区和海岛居民用电年供电可靠率不低于 97.5%。城市居民用电受电端电压合格率不低于 95%, 农村居民用电受电端电压合格率不低于 93%, 边远山区和海岛居民受电端电压合格率不低于 91.5%。

2. 按规定设置电压监测点, 完善停电事件的录入管理, 加强统计分析, 提高供电可靠率和电压合格率数据的准确性。

3. 审核电力用户用电设施产生谐波、冲击负荷的情况, 及时告知并指导用户采取有效措施予以治理, 提高电能质量。

(四) 供电企业应当加强供电安全管理, 指导用户提升安全用电水平。

1. 健全安全生产规章制度, 落实内部安全防范措施。按照规范要求对电网设施进行巡视、维护、检修, 及时排查治理安全隐患, 完善安全生产事故应急预案并定期开展演练, 依法处置供电突发事件, 维护电力系统安全稳定运行。

2. 加强重要电力用户安全用电服务。指导重要电力用户配

置和使用自备应急电源、非电保安措施。在检查中发现的安全隐患，应当及时告知用户进行整改并报送政府主管部门。

3. 加强安全用电宣传，提高用户安全用电意识，督促用户按规定配置进网作业许可证电工，积极推广使用漏电保护装置，提高农网绝缘化率，提升用户安全用电水平。做好电工从业登记，避免电工过度兼职影响用户用电安全。

（五）供电企业应当向用户提供规范的供电服务。

1. 加强业务流程的过程管理和时限管控。办理用电业务、实施停限电或中止供电、处理供电故障、履行紧急供电义务以及处理用电投诉、举报等，应符合《供电监管办法》规定的程序和时限。居民用户自受理用电申请之日起，提供供电方案期限不超过3个工作日；居民用户自受电装置检验合格并办结相关手续之日起，装表接电期限不超过3个工作日。保障性住房报装接电全部实现绿色通道。

2. 主动公开各类用电业务的业务流程、工作规范、收费项目和标准等，按规定发布计划检修、停电、限电等信息，具备条件的可采用批量短信群发、电话自动告知等方式，努力做到精准通知。

3. 规范办理用电业务服务行为，不得擅自改变办理业务的条件、流程，不得违反国家有关规定无正当理由拒绝营业区内单位和个人用电申请。因供电能力受限暂时不具备受理条件的，应

告知用户具体原因和电网改造计划，并报告浙江能源监管办。

4. 严格执行国家电价政策，不得自立收费项目或自定收费标准。不在居民电价中乱加价，不准随意增加居民用电负担，不在电费中加收、代收国家政策规定以外的任何费用；不得拒绝或延迟居民用户提出的计量装置校验申请。

5. 加强供电服务热线和用户投诉举报管理，及时解决用户遇到的供电困难和问题。自接到投诉之日起1个工作日内联系用户，10个工作日内提出处理意见并答复用户，提高用户满意度。

（六）供电企业应当积极向用户提供主动的供电服务。

1. 办理用电业务全过程实行“一口对外，首问负责”，由专人负责统一协同内部各部门工作；实行“一次性告知”，各环节事项应一次性完整告知用户。

2. 充分运用信息化、科技化管理手段，大力推行主动抢修服务，分析用户用电特性，实施用户分类管理，主动向用户提供节能减排和用电优化建议。

3. 对城乡“低保户”和农村“五保户”等特殊群体，提供多种形式的亲情服务、上门服务。

（七）供电企业应努力向用户提供便捷的供电服务。

1. 利用城乡便民服务中心、村邮站等站点设立供电服务岗，贴近用户，方便用户特别是农村边远地区的用户办理各类用电业务。发挥好农村台区经理作用，为农村用户提供便利。

2. 合理配置电费交费网点，拓展电费交费渠道，在确保现金交费方式的同时，积极推广银行卡(存折)代扣、网上银行自助交费等便捷交费方式的应用，在全省范围实现城市“十分钟交费圈”和农村“村村设交费点”。

3. 配合政府部门积极推进表后延伸服务工作，为表后延伸服务提供必要的技术指导和支持，积极做好宣传引导，方便用户选择便捷、规范的表后延伸服务。

(八) 供电企业应及时高效开展故障抢修，减少故障停电时间。

1. 进一步完善抢修服务制度，合理划分城区、农村、边远地区范围，规范抢修工作流程，实现用户对抢修前、中、后三个阶段信息的及时获知，提升用户满意度。故障抢修到达现场时限，城区不超过45分钟，农村不超过90分钟，边远、交通不便地区不超过120分钟。

2. 提高故障抢修能力，充分做好抢修车辆、抢修工器具和抢修物资的准备，加强抢修队伍建设，提高抢修工作效率和响应速度。

3. 因抢险救灾、突发事件需要紧急供电时，供电企业应当及时提供电力供应。因重要活动、重要场所需供电企业保供电的，供电企业应制定切实有效的外部电源保电方案，并指导用户做好内部保电工作。

(九) 供电企业应强化需求侧管理和有序用电工作，优先保障城乡居民生活用电。

1. 严格执行国家有关电力需求侧管理规定，科学指导用户做好错峰和开展有序用电工作，提高电能使用效率。

2. 合理编制有序用电方案和电网事故应急预案，优先满足维护社会秩序、避免发生人身或重大设备安全事故、保障群众生命财产安全和居民生活的用电需求。接带居民用电负荷的线路，原则上不得列入拉闸序列，切实保障城乡居民生活用电。

3. 严格执行政府批准的有序用电方案，加强有序用电方案实施管理，防止简单采用拉闸限电措施。充分利用负荷控制等手段，力争做到限电不停电，不准随意停限居民生活用电，确保在电网正常情况下全省居民用户 100% 不拉电、不限电。城市居民用户年累计停电时间不得超过 24 小时；农村居民用户不得超过 80 个小时。

(十) 供电企业应公平开放用户受电工程市场，规范市场行为。

1. 规范用户受电工程各个环节服务行为。认真清理各环节影响公平竞争的障碍，充分尊重用户的知情权和选择权，确保用户受电工程市场公平开放，杜绝“三指定”行为发生。

2. 规范用户受电工程的招标投标工作。由供电企业统一组织的用户受电工程，包括统一收取配套费的小区受电工程，除按

照有关规定或业主明确要求不进行招投标的，其工程设计、施工、监理和设备材料制造（供应）应实行公开招投标，由中立招标代理机构组织招投标工作。

3. 规范小区受电工程业务流程制度。供电企业应将小区受电工程纳入用户受电工程管理，并将有关信息录入浙江省用户受电工程信息与监管系统，接受监管。

4. 规范做好用户受电工程接电工作。供电企业应根据《关于进一步规范用户接电工作的意见》要求，按照安全、公平、效率的原则，做好接电服务工作，确保用户受电工程及时接电。

5. 规范执行电力行政许可制度。供电企业应严格遵守承装（修、试）电力设施许可和电工进网作业许可等规定，严格执行承装（修、试）电力设施许可企业备案和跨区作业报告制度，查验有关资质时，不得擅自提高或者降低标准。对从事用户受电工程的施工企业，不得按照供电企业分包队伍的要求，进行安全培训、考试和安全资质审查。

6. 规范用户受电工程信息公开工作，实现用户受电工程业务的“阳光化”管理。通过电网企业门户网站、95598 客户服务热线、营业厅公开栏等多种便于公众知晓的方式，及时主动公开有关用户受电工程政策、技术标准、业务流程、收费项目和标准、供电方案、招投标过程和结果、配套费标准和收支情况等相关信息。

四、监管措施

(一) 落实信息公开和信息报送制度。供电企业要认真落实我办《关于转发国家能源局〈供电企业信息公开实施办法〉的通知》(浙监能稽查〔2014〕4号)要求,切实做好供电能力、供电质量、供电服务情况和特殊情况下履行电力社会普遍服务义务情况的信息公开和信息报送工作。

(二) 组织开展人民群众用电满意度调查。适时组织开展人民群众用电满意度调查,通过网站、现场调查等方式,发放调查问卷,调查人民群众用电满意度,并及时向社会公布。

(三) 组织开展评价活动。每年组织开展评选人民群众用电满意先进单位活动,对认识统一、组织有力、措施有效、成果显著的单位和个人予以表彰奖励。对消极对待、开展不力、敷衍了事的单位和个人予以通报批评,并严肃追究相关责任。

(四) 组织开展专项检查。针对供电企业落实本意见的情况和现阶段存在的突出问题,组织专项监管检查,提出监管意见和建议,发现违法行为,依法严肃处理。

(五) 加强社会监督。通过社会监督员队伍和新闻媒体,加强社会对供电工作的监督。

五、工作要求

(一) 全省供电企业要统一思想,提高认识,进一步增强责任感和使命感,切实承担起深入推进我省人民群众用电满意工程

的历史责任。

(二)全省供电企业要切实加强组织领导，成立专门组织机构，制定工作计划，全面贯彻落实深入推进人民群众用电满意工程的各项要求。

(三)全省供电企业要建立健全服务群众的长效机制。以深入推进人民群众用电满意工程为契机，进一步强化服务意识、规范服务行为、创新服务举措，建立起保障群众满意用电的长效工作机制和服务机制。

(四)全省供电企业要及时总结人民群众用电满意工程开展情况，认真查找和解决人民群众用电问题，积极推广实时监控平台、低压线损管理、主动抢修、带电作业等典型经验和好的做法，充分利用新闻媒体进行广泛宣传，营造良好的舆论氛围。

