附件7：

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）

1. 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。

1. 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。

1. 已（拟）采取的有关措施及预期目标

对应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。