

国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2019〕53 号

江苏能源监管办关于印发《江苏省 2019-2020 年度供电监管工作实施方案》的通知

江苏省电力公司，各市、县供电公司：

为促进江苏供电企业不断提高供电能力、供电质量和服务水平,切实维护广大电力消费者的合法权益和社会公共利益，巩固提升“获得电力”优质服务水平，保障人民群众满意用电，根据国家能源局有关要求，我办制定了《江苏省 2019-2020 年度供电监管工作实施方案》，现印发你们，请按照要求配合做好供电监管工作。

国家能源局江苏监管办公室

2019 年 5 月 16 日

江苏省 2019-2020 年度供电监管工作实施方案

为认真贯彻落实国家能源局供电监管工作部署，促进供电企业提高供电能力，提升服务质量，规范经营行为，优化用电营商环境，保证人民群众用电满意，根据国家能源局《2019 年市场监管工作要点》，结合江苏供电监管工作实际，制定江苏省 2019-2020 年度供电监管工作实施方案如下。

一、工作目标

坚持问题导向，着力发现和解决实际问题，促进供电能力、供电质量和服务水平持续提高，精心打造良好的用电营商环境，实现“五个持续，五个保障”的工作目标。即：持续提高供电能力，保障人民群众“用上电”；持续提高“两率”水平，保障人民群众“用好电”；持续提高供电服务质量，保障人民群众“好用电”；持续整治不合规收费，保障人民群众合法权益；持续治理“三指定”违规行为，保障用户受电工程市场公平开放。

二、监管重点

（一）供电服务监管

1.用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管。重点监管供电企业按照《用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》《关于进一步提升江苏用户“获得电力”优质服务水平优化用电营商环境的实施意见》和《国家能源局关于印发〈压缩

用电报装时间实施方案>的通知》要求，精简申请资料、简化业务流程、压缩报装时间、降低接电成本等工作情况。

2.供电服务问题监管。重点监管供电企业履行电力社会普遍服务义务、用电业务办理、中止供电管理、故障报抢修、计量计费、电费催收、窗口服务、投诉举报处理等情况。

3.重要时段服务监管。重点监管重要节假日和迎峰度夏、迎峰度冬期间居民供电服务情况，切实保障优质稳定的电力供应。

4.停限电和复电监管。重点监管欠费停电是否按规定提前通知，计划停电是否按规定提前公告，对重要电力用户实施停限电是否按照国家有关规定执行；是否违规收取复电费、是否存在强行要求办理电费代缴代扣、预付电费的收取和管理是否规范合理。

（二）供电能力及供电质量监管

1.供电能力监管。重点监管配电网投资政策落实和完成情况以及投资成效，探索开展 110 千伏及以下电网供电能力和运营效率评价，督促供电企业持续提高供电能力。

2.供电质量监管。重点监管供电“两率”情况，电压监测点具体布点情况、电压监测仪运行维护情况，供电可靠性基础数据管理情况，严肃查处供电质量数据漏报、瞒报、虚报等行为，督促供电企业规范“两率”统计工作。

（三）市场秩序监管

1.用户受电工程流程监管。了解掌握 10 千伏及以上用户受电工程基本情况，包括：高压业扩报装项目、金额，关联企业市

场份额、占比情况等。重点监管供电企业是否设置障碍、采用不同标准等诸多手段迫使用户选择特定的设计单位、施工单位或设备材料供应单位，影响用户自由选择权。

2.收费行为监管。重点监管供电企业执行国家规定的电价政策、收费标准情况等。

3.集体企业规范经营情况。重点监管集体企业是否遵守招标投标管理规定，是否与主业存在关联交易等情况。

4.居配工程管理服务情况。重点监管新建住宅小区供配电工程的招投标、合同签订、施工、设计、监理、材料供应有关情况，国家关于居配工程相关政策执行情况。

（四）供电企业信息公开监管

1.供电企业信息公开机制建设情况。重点监管供电企业信息公开发布、保密审核和依申请公开等工作机制建设情况等。

2.信息公开重点内容监管。重点监管供电企业落实《国家能源局关于印发<供电企业信息公开实施办法>的通知》（国能监管〔2014〕149号）要求，及时公开用电业务的程序及时限、电价和收费标准、供电质量和“两率”情况、停限电等有关与人民群众利益密切相关的信息公开情况。

3.用户受电工程信息报送情况。重点监管供电企业落实国家能源局《用户“获得电力”优质服务情况重点综合监管工作方案》要求，建立用电报装信息定期报送制度情况等。

4.12398 能源监管热线标识公示和宣传情况。重点监管供电

企业落实《国家能源局综合司关于进一步加强 12398 能源监管热线标识普及和宣传工作的通知》（国能综通监管〔2017〕43 号）要求，开展 12398 能源监管热线标识普及和宣传工作情况等。

三、工作安排

本次监管工作从 2019 年 5 月份开始，2020 年 4 月份结束，分为启动部署、组织实施、整改提升、总结评价等四个阶段。

（一）启动部署阶段（2019 年 5 月）

制定并印发江苏 2019-2020 年度供电监管工作实施方案，召开江苏省供电监管启动会，总结 2018-2019 年度供电监管工作成效，通报供电检查中发现的问题，部署 2019-2020 年度供电监管工作。

（二）组织实施阶段（2019 年 6 月至 2019 年 12 月）

1.组织供电企业开展自查。根据《江苏 2019-2020 年度供电监管工作实施方案》，组织全省各级供电企业围绕监管重点内容开展全面深入的自查工作，并将自查工作报告分别以纸质文件和电子文档形式于 2019 年 8 月底前报江苏能源监管办（稽查处）。自查报告要及时、准确和真实。

2.开展现场检查。围绕监管重点工作内容，落实“双随机”要求，对两个设区市级供电公司和两个县级供电公司开展多种形式的现场检查。坚持问题导向，针对反映问题较多的地区开展重点现场检查。同时，对上一年度供电监管中发现问题的地区开展整改复查。

（三）整改提升阶段（2019 年 12 月至 2020 年 3 月）

供电企业按照整改意见要求制定《整改落实方案》，明确责任人、责任事项和整改时限，及时完成整改提升工作，同时要认真做好元旦、春节“两节”和全国人大、政协“两会”期间的保供电工作，并将整改落实情况形成书面报告上报江苏能源监管办。

（四）总结评价阶段（2020 年 4 月）

根据现场检查、约谈、通报、处罚情况和各供电企业提交的《自查自纠报告》和《整改落实报告》，对本次供电监管工作开展的基本情况、发现的主要问题、监管意见及建议、下一步工作建议等内容进行认真总结。同时，对检查中发现的问题进行通报，督促供电企业整改。整改落实不及时、不到位，且有违法违规行为的供电公司，将严格按照立案、调查、审查、决定等程序，给予行政处罚。

四、工作纪律及要求

（一）各有关供电企业要高度重视供电监管工作，认真做好工作部署，落实人员责任，组织开展自查，边查边改，逐项落实。要进一步强化服务意识，规范服务行为，创新服务举措，建立健全服务群众的长效工作机制。

（二）各有关供电企业要积极配合江苏能源监管办做好日常调研、抽查以及稽查调查等有关监管工作。江苏能源监管办开展现场检查时，有关供电企业要客观、真实反映供电质量、服务和市场行为中存在的问题，杜绝弄虚作假情况的发生；要按照现场

检查规定要求，做好资料提供、资料复印、问询笔录、检查事实确认等有关工作。对拒绝或者阻碍检查人员依法履行现场检查职责的，提供虚假或者隐瞒重要事实的文件、资料的，以及转移、隐匿、损毁文件、资料的单位或者个人，江苏能源监管办将依法从严处理。

（三）现场检查工作应当统筹安排、注重实效，按照实施方案的要求，坚持问题导向，着力发现和解决实际问题。对检查中发现的问题要及时汇总，提出整改意见。

（四）现场检查工作严格遵守国家能源局党组落实中央八项规定精神实施办法规定要求，不准接受任何馈赠和礼品，不准向被检查单位提出任何与检查工作无关的要求，自觉接受受检企业、群众的监督。

抄送：有关增量配电网企业。

国家能源局江苏监管办公室

2019年5月16日印发
