

国家能源局综合司文件

国能综通监管〔2023〕121号

国家能源局综合司关于巩固专项整治成效 持续推进频繁停电治理的通知

各派出机构，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司，有关供电企业：

2023年5月，国家能源局深入贯彻落实学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育活动要求，组织各地集中开展频繁停电专项整治，通过3个月时间解决了一批人民群众“急难愁盼”用电问题，进一步摸清频繁停电问题底数，取得了显著成效。为巩固深化主题教育成果，把主题教育形成的好经验好做法转化为长效机制，统筹抓好第一批、第二批主题教育的衔接联动，继续紧盯专项整治重点、难点问题，持续推进频繁停电问题有效解决，不断提升人民

群众用电获得感、幸福感、安全感，现将有关事项通知如下。

一、建立健全机制，推动频繁停电整治常态长效

（一）建立健全任务台账闭环管理机制。各派出机构、供电企业要做好频繁停电任务台账的闭环管理，充分利用频繁停电整治数据填报系统管控任务台账、跟踪整治进展、核查整治措施、监督整治成效，做到完成一项销号一项，确保整治任务不耽搁、不拖延，台账数据不冗余、不遗漏，力争用3年左右时间完成存量任务台账的整治销号。各派出机构和供电企业要在前期工作基础上，结合当地实际情况进一步细化完善频繁停电标准，持续强化问题发现和处置力度，推动频繁停电治理工作常态长效。

（二）巩固深化政企协同整治机制。各派出机构要督促属地能源（电力）主管部门、供电企业持续巩固深化“获得电力”工作协调机制，进一步健全完善沟通会商、专题研判等工作机制，针对问题成因分类施策、靶向整治，有效形成工作合力，推进频繁停电整治有序开展。因配电网网架薄弱、供电能力不足等“硬件”因素导致的频繁停电情况，各供电企业要及时向属地能源（电力）主管部门报告，争取配电网规划、建设方面的政策支持；因运维管理不到位、供电服务跟不上等“软件”原因导致的频繁停电情况，各派出机构要督促供电企业强化运维管理、提升服务水平，持续提高供电服务质量。

（三）建立健全整治成果应用机制。各派出机构、供电企业要及时总结专项整治工作中的好经验好做法，以制度形式固定下来，

以案促改、以制促治，出台更多更有力的管理制度、标准规范等，推动频繁停电整治制度化、规范化。国家电网、南方电网要及时梳理总结频繁停电整治的创新举措、典型经验等，加快组织复制推广，充分发挥典型示范带动作用，形成上下联动、齐抓共管、互促共进的良好局面。

二、加强日常监管，保障频繁停电整治效果

（一）加强已完成整治问题的“回头看”。各派出机构要进一步强化供电服务和供电质量监管，适时组织开展已重点督办完成的频繁停电问题整治情况“回头看”，通过现场核查、资料核验、交流座谈、用户回访等方式，对整治措施落实情况、整治效果群众满意情况进行核实确认，重点关注迎峰度夏、迎峰度冬等重要节点，确保问题整改到位“不反复”。

（二）加强新发现问题的整改整治。各派出机构要将频繁停电整治和 12398 投诉举报处理等工作有机结合起来，纳入年度重点工作持续推进。对于频繁停电投诉举报较多、整治任务推进缓慢、停电事件影响较大地区的供电企业，各派出机构要予以重点督促，每年选取一定数量的突出问题进行重点督办，并通过现场督办、监管约谈等方式督促供电企业落实整治责任、细化整治措施，有力有效推进问题解决，坚决杜绝“久拖不决”“整而不改”情况发生，切实保障群众生产生活用电需求。

三、强化责任落实，持续提升供电质量和服务水平

（一）强化频繁停电整治责任落实。国家电网、南方电网要牵

头建立频繁停电整治“绿色通道”，配电网建设投资要向网架薄弱地区、频繁停电、低电压等问题突出地区以及偏远地区、经济欠发达地区适当倾斜，保障频繁停电线路、设备改造资金；同时，优化企业内部项目立项、工程建设管理流程，推广“先实施后备案”模式，缩短频繁停电配电线路、公变台区改造建设周期。各供电企业要建立健全供电质量问题内部协同解决机制，进一步厘清专业职责界面、优化工作机制流程，畅通用户诉求反映到问题解决的全链条。各派出机构、供电企业要建立健全频繁停电问题快速处置工作机制，分类明确整治时限、核查措施、销号标准等，有效提升整治效率。

（二）强化供配电设施运维管理责任落实。各供电企业要强化配电网精益化管理，推行“设备主人制”管理模式，建立健全管理制度和考核机制，有效提高配电网运维效率和质量。充分利用信息化手段创新运维方式，开展配电网运行工况全过程监测，提升隐患缺陷识别精准度和处置效率。指导用户做好产权设施运行维护和隐患缺陷处置，并安排专项资金加大用户分界开关安装力度，最大程度避免故障越级跳闸扩大停电范围情况发生。

（三）强化故障停电抢修和客户服务责任落实。各供电企业要强化故障停电抢修组织管理，建立健全工作机制、服务规范和管理流程，提升故障停电抢修效率和用户服务水平。服务民生确有必要的，不得以产权归属、不在供电营业区等理由拒绝或拖延故障停电抢修。要合理配置抢修资源，推行“网格化”抢修模式，结合实际情况遵循“先复电、后抢修”原则，提高电网故障抢修效率，缩短

抢修复电时间。要加大信息公开“三到位”推广应用力度，将停复电信息、12398 能源监管热线和 95598 供电服务热线等服务监督信息公开到位、推送到位。各派出机构要将信息公开“三到位”落实情况纳入日常监管，指导督促供电企业持续提升停电用户服务水平。

（四）深化新技术新装备推广应用。各供电企业要加强配电网自动化规划、建设，提升配电网智能化、自动化水平，要加快配电网自愈功能建设，增强配电网故障精准定位、快速隔离能力，缩短故障停电时间、缩小停电影响范围。要强化计划检修合规性管理，科学制定电网停电检修计划，严控重复停电；加大不停电作业技术推广应用力度，减少计划停电时间和次数。强化低压配电网停电监测，国家电网、南方电网要研究制定相应技术路线和工作方案，明确实现方式、覆盖范围和时间安排，有效提升低压配电网停电事件实时监测水平，鼓励有条件的地区逐步实现低压配电网停电信息化、智能化监测全覆盖。国家电网、南方电网要做好统筹组织，加强对所属供电企业的指导和监督，将相关工作推进情况纳入年度绩效考核。

国家电网、南方电网要按照《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479 号）要求持续提升“获得电力”服务水平，并将“获得电力”服务水平提升和频繁停电整治有机结合起来，定期梳理总结，每半年向国家能源局报送工作报告，包括“三零”“三省”服务举措落实情况、频繁停电整治工作开展情况以及典型经验

做法等。各派出机构要持续跟踪掌握辖区内“获得电力”政策落实过程中出现的新问题、推出的新举措和取得的新成效，以及频繁停电常态化治理工作开展情况，定期梳理总结，每半年向国家能源局报送工作报告。

工作过程中如遇重大问题，请及时报告国家能源局（市场监管司）。

联系人及电话：周 倜 010-81929562，010-81929560



（依申请公开）

抄送：各省（自治区、直辖市）能源局，有关省（自治区、直辖市）
及新疆生产建设兵团发展改革委、工业和信息化主管部门，
北京市城市管理委员会。

国家能源局综合司

2023 年 10 月 27 日印发

