

国家能源局综合司关于印发

《提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案》的通知

国能综通监管〔2021〕54号

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、经信委（工信委、工信厅），北京市城管委，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，各有关供电企业：

为深入贯彻党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，根据我局《2021年能源监管重点任务清单》（国能发监管〔2021〕5号）安排，我们制定了《提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案》，现印发你们，请认真组织实施。有关要求如下：

一、强化组织协调。各省级能源（电力）主管部门作为落实《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，以下简称1479号文）的牵头单位，要认真组织供电企业深入开展相关工作，确保组织到位、责任到位、工作到位。各供电企业（包括地方供电企业、增量配电企业，下同）要切实发挥落实责任主体作用，着力解决存在的薄弱环节和突出问题，切实提升办电服务水平。国家能源局派出机构（以下简称派出机构）要积极发挥一线监管作用，强化对1479号文落实情况的日常监管，指导督促有关责任部门切实履行职责。各省级能源（电力）主管部门、派出机构和供电企业要加强联系、主动沟通、密切配合，结合各自职责打好“组合拳”，共同推进综合监管工作落实到位、取得实效；要结合疫情防控常态化要求，注意工作统筹谋划，相关工作尽量合并开展、统筹推进，做到减量与提质相结合，切实为基层减轻负担。

二、突出工作重点。各单位要对照监管要求，认真查找目标差距，对重要情况要予以重点关注解决，确保各项目标任务按期完成、不留死角。各省级能源（电力）主管部门要高度关注农村用电基础设施运行维护中存在的问题，指导供电企业持续提升运行维护水平；要高度关注地方供电企业和增量配电企业的“获得电力”服务水平，着力强化督促指导，不断完善工作措施。供电企业要对高压用户用电报装“三省”服务予以重点关注、重点提升，对市场主体反映强烈的用户受电工程“三指定”等问题进行深入治理，着力补齐服务短板和工作弱项。

三、严肃行政执法。各派出机构要不断创新监管方式、手段，强化对“获得电力”服务水平提升等工作的监督检查。要认真梳理人民群众和市场主体通过12398能源监管热线等反映的问题，对涉及“获得电力”服务水平提升等工作的投诉举报事项要从严从快进行处理。要加大行政执法工作力度，对用户受电工程“三指定”等行为进行重点查处，对相关问题线索逐一进行调查、依法严肃处理，查处的违法违规行为及时向社会公开。

特此通知。

国家能源局综合司

2021 年 4 月 29 日

提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案

为深入贯彻党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，根据《2021 年能源监管重点任务清单》（国能发监管〔2021〕5 号）安排，国家能源局决定组织开展提升“获得电力”服务水平综合监管，现制定工作方案如下。

一、监管目标

全面检视地方能源（电力）主管部门和供电企业关于 1479 号文明确的各项目标任务完成情况，深入推动 1479 号文落地落实；持续深化能源行业漠视侵害群众利益问题专项整治工作成效，进一步提升农村用电基础设施运行维护水平；集中整治群众反映强烈的用户受电工程“三指定”、价格收费违规等行为，坚决遏制和打击违法违规行为，持续优化用电营商环境，切实提升人民群众办电、用电的满意度和获得感。

二、监管依据

（一）电力监管条例（中华人民共和国国务院令 第 432 号）

（二）优化营商环境条例（中华人民共和国国务院令 第 722 号）

（三）供电监管办法（国家电力监管委员会令 第 27 号）

（四）国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费 促进行业高质量发展意见的通知（国办函〔2020〕129 号）

（五）国家能源局关于印发《压缩用电报装时间实施方案》的通知（国能监管〔2017〕110 号）

（六）国家能源局综合司关于做好专项整治漠视侵害群众利益问题整改工作的通知（国

能综通监管〔2019〕82号)

(七) 国家能源局关于印发《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》的通知(国能发监管〔2020〕65号)

(八) 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)

(九) 国家能源局综合司关于印发全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知(国能综通监管〔2021〕37号)

三、监管内容

重点在以下几个方面进行监管:

(一) 责任落实情况。各省级能源(电力)主管部门履行“获得电力”牵头职责的情况,包括“获得电力”工作协调机制的建立运行、任务台账的制定及推进情况等;各供电企业履行落实责任主体职责的情况,包括“获得电力”政策文件的贯彻、实施方案的制定及落实情况等。

(二) 办电时间情况。各省级能源(电力)主管部门压减电力接入工程审批时间相关政策出台及实际执行情况;各供电企业压减用电报装业务办理时间 2020 年目标完成、各环节限时办理以及用电报装时间信息的真实性情况等。

(三) 办电便利度情况。各省级能源(电力)主管部门实行行政审批申请“一窗受理”、并行办理,推广电子证照应用,政企协同办电信息共享平台的建设情况;各供电企业压减用电报装环节和申请资料 2020 年目标完成、线上用电报装服务优化情况等。

(四) 办电成本情况。各供电企业优化电网接入方式、延伸电网投资界面和用电报装收费情况;执行清理规范用电报装收费政策情况等。

(五) 供电能力和供电可靠性情况。各省级能源(电力)主管部门统筹协调配电网和农网发展规划,查处违章作业、野蛮施工、违规用电等行为情况;各供电企业配电网和农网投资建设情况,配电网和农网设备的运行维护、计划检修管理和低电压、频繁停电问题治理情况等。

(六) 信息公开情况。各省级能源(电力)主管部门牵头开展电力接入工程审批等相关政策文件的公开情况;各供电企业用电报装办理流程、服务标准、收费项目目录清单的制定和公开情况,本地区配电网接入能力、容量受限情况公布以及提供“获得电力”相关政策咨询服务情况等。

(七) 用户受电工程“三指定”情况。各供电企业公平、无歧视开放用户受电工程市场情况,特别是供电企业直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位,限制或者排斥其他单位的公平竞争,侵犯用户自由选择权的情况。

(八) 专项整治发现问题整改落实情况。对 2019 年能源行业漠视侵害群众利益问题专项整治发现问题的整改落实情况开展“回头看”，重点关注各省能源（电力）主管部门、供电企业对列入专项整治检查督导问题清单的问题治理情况和长效机制建立情况等。

四、监管步骤

(一) 启动部署（4 月至 5 月）。国家能源局印发工作通知，启动综合监管工作。各省级能源（电力）主管部门按照通知要求，会同各派出机构结合地方实际组织供电企业做好具体工作安排。各单位通过门户网站、“两微一端”等方式，及时宣传解读综合监管工作的重要意义和相关内容，营造良好的舆论氛围。

(二) 自查自纠（6 月至 7 月）。各省级能源（电力）主管部门、各供电企业严格对照监管内容，对本地区 2020 年 1 月至 2021 年 6 月期间的“获得电力”服务水平提升等情况进行全面自查，对发现的问题及时纠治。各供电企业自查自纠情况按时报送省级能源（电力）主管部门。各省级能源（电力）主管部门汇总本单位和各供电企业自查自纠整体情况，形成各省（自治区、直辖市）自查自纠报告。各省（自治区、直辖市）自查自纠报告（附各供电企业自查自纠报告）于 7 月 31 日前报送国家能源局，并抄送所在地派出机构。

自查自纠报告内容包括但不限于：自查基本情况、自查发现的问题、已采取的改进措施、下一步工作举措等，重点突出自查发现的问题和采取的改进措施。

(三) 现场督导（8 月至 9 月）。国家能源局成立督导组，结合疫情防控常态化要求对各省级能源（电力）主管部门和供电企业落实 1479 号文、提升“获得电力”服务水平等情况进行现场督导。现场督导工作安排另行通知。

各派出机构结合日常监管、人民群众投诉举报处理以及上级机关交办等情况，视情采取检查抽查、现场监管、走访调研等形式，对辖区内“获得电力”服务水平提升等工作进行重点检查，相关工作情况于 9 月 30 日前报送国家能源局。

(四) 总结整改（10 月至 12 月）。国家能源局汇总梳理综合监管开展情况，对于存在的问题，视情采取情况通报、约谈督办、执法问责等方式督促整改落实。及时形成综合监管报告，适时按程序发布。重要情况按要求上报国务院。

为深入贯彻落实党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，近日，国家能源局印发了《提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案》，决定在全国范围内组织开展提升“获得电力”服务水平综合监管。

提升“获得电力”服务水平是深化“放管服”改革优化营商环境的重点任务之一。2020 年 9 月，经国务院同意，国家发展改革委、国家能源局联合印发《关于提升“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），明确用三年时间，即到 2022 年底，在全国范围内实现居民和低压小微企业用电报装“三零”服务、高

压用户用电报装“三省”服务。今年是文件发布实施后的关键一年，通过监管的方式，查找实施过程中存在的突出问题和薄弱环节，及时督促解决，切实推动各阶段目标任务按时按质完成，具有重要意义。

为减轻基层负担，本次监管对相关工作进行了整合，除对照 1479 号文对目标任务完成情况逐条进行全面核查外，对群众反映强烈的用户受电工程“三指定”行为、价格收费违规行为、农村用电基础设施运行维护中存在的问题将同步开展监管。主要包括八个方面的内容：一是责任落实情况；二是办电时间情况；三是办电便利度情况；四是办电成本情况；五是供电能力和供电可靠性情况；六是信息公开情况；七是用户受电工程“三指定”情况；八是专项整治发现问题整改落实情况。发现上述八个方面有关问题的，有关个人或组织可以通过拨打 12398 能源监管热线进行反映。

本次综合监管分为启动部署、自查自纠、现场督导、总结整改四个阶段。监管工作坚持问题导向和目标导向，重点是督促各省级能源（电力）主管部门、供电企业落实职责，对照监管要求，认真查找目标差距，尤其是要对农村地区“获得电力”情况、高压“三省”服务落实情况以及“三指定”等群众反映集中问题的治理情况予以重点关注、重点解决。国家能源局将成立督导组，结合疫情防控常态化要求，适时开展现场督导。对监管发现的突出问题，视情况采取情况通报、约谈督办、执法问责等方式督促整改落实，并及时形成综合监管报告，重要情况将按要求上报国务院。

国家能源局综合司关于印发《提升“获得电力”

服务水平综合监管工作方案》的通知

国能综通监管〔2021〕54 号

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、经信委（工信委、工信厅），北京市城管委，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，各有关供电企业：

为深入贯彻党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，根据我局《2021 年能源监管重点任务清单》（国能发监管〔2021〕5 号）安排，我们制定了《提升“获得电力”服务水平综合监管工作方案》，现印发你们，请认真组织实施。有关要求如下：

一、强化组织协调。各省级能源（电力）主管部门作为落实《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，以下简称 1479 号文）的牵头单位，要认真组织供电企业深入开展相关工作，确保组织到位、责任到位、工作到位。各供电企业（包括地方供电企业、增量配电企业，下同）要切实发挥落实责任主体作用，着力解决存在的薄弱环节和突出问题，切实提升办电服务水平。国家能源局派出机构（以下简称派出机构）要积极发挥一线监管作用，强

化对 1479 号文落实情况的日常监管,指导督促有关责任部门切实履行职责。各省级能源(电力)主管部门、派出机构和供电企业要加强联系、主动沟通、密切配合,结合各自职责打好“组合拳”,共同推进综合监管工作落实到位、取得实效;要结合疫情防控常态化要求,注意工作统筹谋划,相关工作尽量合并开展、统筹推进,做到减量与提质相结合,切实为基层减轻负担。

二、突出工作重点。各单位要对照监管要求,认真查找目标差距,对重要情况要予以重点关注解决,确保各项目标任务按期完成、不留死角。各省级能源(电力)主管部门要高度关注农村用电基础设施运行维护中存在的问题,指导供电企业持续提升运行维护水平;要高度关注地方供电企业和增量配电企业的“获得电力”服务水平,着力强化督促指导,不断完善工作措施。供电企业要对高压用户用电报装“三省”服务予以重点关注、重点提升,对市场主体反映强烈的用户受电工程“三指定”等问题进行深入治理,着力补齐服务短板和工作弱项。

三、严肃行政执法。各派出机构要不断创新监管方式、手段,强化对“获得电力”服务水平提升等工作的监督检查。要认真梳理人民群众和市场主体通过 12398 能源监管热线等反映的问题,对涉及“获得电力”服务水平提升等工作的投诉举报事项要从严从快进行处理。要加大行政执法工作力度,对用户受电工程“三指定”等行为进行重点查处,对相关问题线索逐一进行调查、依法严肃处理,查处的违法违规行为及时向社会公开。

特此通知。

联系人:魏志雄 010-66597326

卜红纺 010-66597304

国家能源局综合司

2021 年 4 月 29 日

提升“获得电力”服务水平综合监管

工作方案

为深入贯彻党中央、国务院关于“放管服”改革和优化营商环境的决策部署，全面提升“获得电力”服务水平，持续优化用电营商环境，根据《2021年能源监管重点任务清单》（国能发监管〔2021〕5号）安排，国家能源局决定组织开展提升“获得电力”服务水平综合监管，现制定工作方案如下。

一、监管目标

全面检视地方能源（电力）主管部门和供电企业关于1479号文明确的各项目标任务完成情况，深入推动1479号文落地落实；持续深化能源行业漠视侵害群众利益问题专项整治工作成效，进一步提升农村用电基础设施运行维护水平；集中整治群众反映强烈的用户受电工程“三指定”、价格收费违规等行为，坚决遏制和打击违法违规行为，持续优化用电营商环境，切实提升人民群众办电、用电的满意度和获得感。

二、监管依据

（一）电力监管条例（中华人民共和国国务院令 第432号）

（二）优化营商环境条例（中华人民共和国国务院令 第722号）

（三）供电监管办法（国家电力监管委员会令 第27号）

（四）国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费 促进行业高质量发展意见的通知（国办函〔2020〕129号）

（五）国家能源局关于印发《压缩用电报装时间实施方案》的通知（国能监管〔2017〕110号）

（六）国家能源局综合司关于做好专项整治漠视侵害群众利益问题整改工作的通知（国能综通监管〔2019〕82号）

（七）国家能源局关于印发《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》的通知（国能发监管〔2020〕65号）

（八）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）

(九) 国家能源局综合司关于印发全面提升“获得电力”服务水平工作任务台账的通知（国能综通监管〔2021〕37号）

三、监管内容

重点在以下几个方面进行监管：

（一）责任落实情况。各省级能源（电力）主管部门履行“获得电力”牵头职责的情况，包括“获得电力”工作协调机制的建立运行、任务台账的制定及推进情况等；各供电企业履行落实责任主体职责的情况，包括“获得电力”政策文件的贯彻、实施方案的制定及落实情况等。

（二）办电时间情况。各省级能源（电力）主管部门压减电力接入工程审批时间相关政策出台及实际执行情况；各供电企业压减用电报装业务办理时间 2020 年目标完成、各环节限时办理以及用电报装时间信息的真实性情况等。

（三）办电便利度情况。各省级能源（电力）主管部门实行行政审批申请“一窗受理”、并行办理，推广电子证照应用，政企协同办电信息共享平台的建设情况；各供电企业压减用电报装环节和申请资料 2020 年目标完成、线上用电报装服务优化情况等。

（四）办电成本情况。各供电企业优化电网接入方式、延伸电网投资界面和用电报装收费情况；执行清理规范用电报装收费政策情况等。

（五）供电能力和供电可靠性情况。各省级能源（电力）主管部门统筹协调配电网和农网发展规划，查处违章作业、野蛮施工、违规用电等行为情况；各供电企业配电网和农网投资建设情况，配电网和农网设备的运行维护、计划检修管理和低电压、频繁停电问题治理情况等。

（六）信息公开情况。各省级能源（电力）主管部门牵头开展电力接入工程审批等相关政策文件的公开情况；各供电企业用电报装办理流程、服务标准、收费项目目录清单的制定和公开情况，本地区配电网接入能力、容量受限情况公布以及提供“获得电力”相关政策咨询服务情况等。

（七）用户受电工程“三指定”情况。各供电企业公平、无歧视开放用户受电工程市场情况，特别是供电企业直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，限制或者排斥其他单位的公平竞争，侵犯用户自由选择权的情况。

（八）专项整治发现问题整改落实情况。对 2019 年能源行业漠视侵害群众利益问题专项整治发现问题的整改落实情况开展“回头看”，重点关注各省能源（电力）主管部门、供电企业对列入专项整治检查督导问题清单的问题治理情况和长效机制建立情况等。

四、监管步骤

（一）启动部署（4月至5月）。国家能源局印发工作通知，启动综合监管工作。各省级能源（电力）主管部门按照通知要求，会同各派出机构结合地方实际组织供电企业做好具体工作安排。各单位通过门户网站、“两微一端”等方式，及时宣传解读综合监管工作的重要意义和相关内容，营造良好的舆论氛围。

（二）自查自纠（6月至7月）。各省级能源（电力）主管部门、各供电企业严格对照监管内容，对本地区2020年1月至2021年6月期间的“获得电力”服务水平提升等情况进行全面自查，对发现的问题及时纠治。各供电企业自查自纠情况按时报送省级能源（电力）主管部门。各省级能源（电力）主管部门汇总本单位和各供电企业自查自纠整体情况，形成各省（自治区、直辖市）自查自纠报告。各省（自治区、直辖市）自查自纠报告（附各供电企业自查自纠报告）于7月31日前报送国家能源局，并抄送所在地派出机构。

自查自纠报告内容包括但不限于：自查基本情况、自查发现的问题、已采取的改进措施、下一步工作举措等，重点突出自查发现的问题和采取的改进措施。

（三）现场督导（8月至9月）。国家能源局成立督导组，结合疫情防控常态化要求对各省级能源（电力）主管部门和供电企业落实1479号文、提升“获得电力”服务水平等情况进行现场督导。现场督导工作安排另行通知。

各派出机构结合日常监管、人民群众投诉举报处理以及上级机关交办等情况，视情采取检查抽查、现场监管、走访调研等形式，对辖区内“获得电力”服务水平提升等工作进行重点检查，相关工作情况于9月30日前报送国家能源局。

（四）总结整改（10月至12月）。国家能源局汇总梳理综合监管开展情况，对于存在的问题，视情采取情况通报、约谈督办、执法问责等方式督促整改落实。及时形成综合监管报告，适时按程序发布。重要情况按要求上报国务院。