附件

加强监管促进供电企业提升供电服务

质量和效率工作方案

按照《国务院办公厅关于印发全国深化简政放权放管结合优化服务改革电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国办发〔2017〕57号）和《国家能源局综合司关于印发贯彻落实全国深化简政放权放管结合优化服务改革电视电话会议重点任务分工方案的通知》（国能综通法改〔2017〕64号）要求，结合供电监管实际，制定本方案。

# 一、工作目标

# 紧密结合近年来供电监管工作中发现的重点、难点和热点问题，抽取重点区域，围绕提升供电服务质量和效率开展监管工作，促进供电企业不断提升供电服务水平，切实解决人民群众反映强烈的用电诉求，保障人民群众方便、快捷、高效用电。

# 二、工作内容

**（一）坚持问题导向，督促供电企业不断提升供电服务质量。**开展供电服务质量监督检查，着重对停限电未按规定事先告知、故障抢修不及时、电费缴纳不便捷、用电业务办理繁冗等涉及人民群众切身利益和群众投诉举报集中的事项开展问题监管和现场检查。

**（二）提升供电服务效率，督促供电企业不断强化供电流程管控。**突出抓好对供电企业用电业务办理、停限电、故障抢修等工作的流程管理和时限管控监管，特别是结合我局印发的《压缩用电报装时间实施方案》（国能监管〔2017〕110号）要求，重点对用电业务办理精简申请资料、简化业务流程、压缩报装时间等情况进行监管，保障人民群众快捷高效用电。

**（三）提高供电服务透明度，督促供电企业切实加大信息公开力度。**督促供电企业做好信息公开工作，充分利用营业厅、95598供电服务热线及网站、手机客户端、微信平台等便于用户获取的方式，真实、及时、完整公开用电报装、电价与收费标准、服务承诺、投诉处理等供电服务相关信息，便捷提供业务咨询、用电申请、自助查询、资料下载等服务，做好95598供电服务热线普及标识宣传工作，扩大人民群众对95598供电服务热线的知晓度，切实提高供电服务工作透明度，更好接受人民群众监督。

**（四）保障人民群众便利用电，督促供电企业持续创新供电服务方式。**督促供电企业充分利用现代化便捷手段，不断创新供电服务方式，切实提升供电服务便利化水平。凡网上可以办理的事要尽可能网上办理，让群众办事少跑腿；对群众必须到场办理的事项，努力实现“最多跑一次”；对于老弱病残等有特殊需求的居民用户，推广办电预约服务；全面推广业扩报装远程办理渠道，保障人民群众便利用电。

**（五）用好12398能源监管投诉举报热线，切实保障人民群众用电合法权益。**统计分析12398能源监管投诉举报热线投诉举报受理情况，针对供电服务投诉举报问题集中的事项开展重点核查，着力解决关系人民群众切身利益和群众反映强烈的用电问题，保障人民群众用电合法权益。

**（六）探索引入社会评价，保障人民群众满意用电。**有条件的地区要积极探索开展用户用电满意度第三方调查评价，针对不同类别的用户群体开展调查，设计满意度指标体系，准确掌握人民群众用电需求，及时了解亟待解决的用电问题，科学评价供电企业供电服务水平，进一步提升供电监管的针对性和有效性。

# 三、工作方式和具体安排

# 请各派出能源监管机构组织实施，供电企业具体落实，拟通过企业自查、现场检查、重点核查、用户调查、整改落实等方式开展工作。具体安排如下：

## **（一）工作启动部署（9月）**。各派出能源监管机构结合今年供电监管工作统筹组织实施，督促供电企业对照检查内容做好自查整改并形成书面自查报告及时报派出能源监管机构。

# **（二）现场检查和重点核查（9-10月）**。各派出能源监管机构应采取“双随机”方式开展现场检查，梳理检查问题并向受检单位通报情况。针对12398热线反映供电服务投诉举报问题集中的事项，开展重点核查。

## **（三）第三方调查评价（9-10月）**。各派出能源监管机构可视情委托第三方机构探索开展电力用户供电服务满意度调查，并将调查结果向社会公开发布。

## **（四）整改落实（10-11月）**。各派出能源监管机构梳理检查、调查成果，对存在的问题下达整改通知书并督促供电企业限期完成整改，并将整改落实情况报送我局市场监管司。

# 四、工作要求

**（一）加强领导，细化分工。**各派出能源监管机构要充分认识促进供电企业提升供电服务质量和效率的重要性，结合本地区实际，认真组织实施提升供电服务质量和效率方案，细化分解任务，明确时间节点，层层落实责任，并于2017年11月20日前将贯彻落实情况报送我局市场监管司。

**（二）加强协作，积极配合。**各派出能源监管机构间应加强协作配合，深化资源共享，形成监管工作合力。各供电企业要高度重视，强化服务意识，主动作为，精心组织实施，严格落实监管要求，认真配合做好现场检查工作，按时报送相关自查资料，确保提供资料真实、全面、准确。

**（三）强化责任，落实整改。**各派出能源监管机构要督促供电企业对发现问题的整改落实，对落实到位的典型要通报表扬，对发现的问题要坚决整改，对整改不力的要严肃问责，对工作不落实的要公开曝光。供电企业要以监管检查和问题整改为契机，着力解决突出问题，落实整改措施。

**（四）强化公开，注重解读。**各派出能源监管机构应将提升供电服务质量和效率工作方案、现场检查和重点核查情况以及供电企业整改落实的情况通过门户网站、情况通报、发布报告等方式及时向社会公开。同时，工作中要注重宣传解读，综合运用政府网站、微博微信、媒体专访、政策问答等方式让电力企业和社会公众及时了解、关注相关政策和工作动态。