

# 国家能源局江苏监管办公室文件

苏监能稽查〔2019〕54号

## 关于印发《江苏 12398 能源监管热线投诉举报 共性问题重点专项监管工作方案》的通知

江苏省电力公司，各市、县供电公司：

根据《国家能源局综合司关于印发 2019 年重点专项监管工作方案的 通知》（国能综通监管〔2019〕38 号）、国家能源局《12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案》有关要求，我办制定了《江苏 12398 能源监管热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案》，现印发你们，请按照要求配合做好有关监管工作。

国家能源局江苏监管办公室

2019 年 5 月 17 日



# 江苏 12398 能源监管热线投诉举报共性问题 重点专项监管工作方案

为着力解决人民群众向 12398 能源监管热线（以下简称 12398 热线）投诉举报的共性问题，进一步促进能源市场持续健康发展，切实增强人民群众的获得感和幸福感，国家能源局全面梳理剖析 2017 年 1 月以来 12398 热线投诉举报事项，共梳理出 10 类共性问题，并按投诉举报数量进行了全国排名，其中涉及江苏共 4 项，分别是用户受电市场“三指定”排全国第一，资质许可查验不严排全国第二，分布式光伏并网接入不及时排全国第三，用户报装受限排全国第五。为此，国家能源局决定开展 12398 热线共性问题专项监管工作。现根据国家能源局《12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案》要求，结合江苏实际，制定本工作方案。

## 一、工作目标

深入贯彻习近平总书记关于民生工作的重要论述精神，践行“以人民为中心”的发展思想，聚焦党和政府关心、与人民群众利益密切相关的能源领域民生问题，全面梳理剖析国家能源局 12398 热线投诉举报涉及江苏事项，着力解决群众反映强烈、反复出现、矛盾突出的江苏用户工程市场开放难、用户

报装难、行政许可把关难、分布式光伏并网接入难等共性问题，依法查处侵害人民群众合法权益的违法违规行为，健全群众诉求长效解决机制，促进能源市场公平公正，全面提升江苏用户对能源优质服务的体验感、获得感、幸福感。

## 二、工作内容

（一）用户受电工程“三指定”问题监管。重点监管供电企业是否通过口头、书面、公示或者设置障碍、采用不同标准等诸多手段向用户推荐或者限定特定的设计、施工、监理或设备材料供应单位，影响用户自由选择权等情况。

（二）资质许可查验不严问题监管。重点监管供电企业是否认真查验发电许可证、承装（修、试）电力设施许可证情况，是否允许发电企业无证并网或擅自降低电力施工市场进入门槛，是否将发现的无证发电和超资质施工等违法违规行为向能源监管机构报告等情况。

（三）分布式光伏并网接入不及时问题监管。重点监管供电企业贯彻落实国家能源局和江苏能源监管办分布式光伏并网接入有关规定情况。

（四）用户报装受限问题监管。重点监管供电企业是否设置障碍，拒绝受理用户提交的用电申请；是否对用电报装办理实施一个窗口申请、受理并限时办结；是否贯彻国家能源局和江苏能源监管办优化用电营商环境的要求，进一步精简报装资料、简化办电流程、压缩接电时间、降低接电成本等情况。

### 三、工作安排

（一）启动部署（5月）。江苏能源监管办印发12398热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案，召开启动会，明确工作内容、组织形式和相关工作要求。

（二）企业自查（6月）。各级供电企业逐一分析查摆有关共性问题，制定切实可行的整改方案，明确整改的内容、时限、责任单位和责任人，并依据整改时限对问题进行分类。整改方案于6月30日前报江苏能源监管办（稽查处）。

（三）整改落实（7月—8月）。各级供电企业按照方案认真组织整改，并于8月底前形成整改工作报告。报告内容包括但不限于：基本情况、已采取的有关措施、取得的成效和存在的问题、下一步工作举措等。请江苏省电力公司将整改报告汇总后统一报送江苏能源监管办（稽查处）。

（四）督导检查（9月—10月）。江苏能源监管办将通过电话回访、实地走访、调查问卷、监管检查等形式，对有关供电企业自查和整改落实情况进行督促指导和检查评估。江苏能源监管办将对检查发现的问题依法依规进行处理，对好的经验和做法给予表扬和总结推广。

（五）总结通报（11月）。江苏能源监管办对共性问题专项监管情况进行总结，对监管中发现的问题进行认真核实并向相关供电企业通报。同时将形成共性问题专项监管报告报国家能源局，并适时向全社会发布。

#### 四、有关要求

(一)提高思想认识。由于人民群众通过 12398 热线反映的投诉举报问题大多涉及电力行业，特别是供电领域，此次重点专项监管的范围主要是供电领域。各级供电企业要高度重视此次重点专项监管工作，始终坚持把人民群众的小事当作自己的大事，切实解决好人民群众反映的各类合理诉求，要直面存在的问题，不打折扣，扎扎实实做好各项整改落实工作。

(二)深入自查自纠。各级供电企业要对照工作方案指出的共性问题进行深入自查分析，查找共性问题存在的表现形式及形成的直接原因，分析共性问题的本质和特点，更要从主观认识、法规制度、资金投入等方面深挖问题产生的深层次根源，摸清共性问题底数，找准问题形成症结，以采取对症下药措施。

(三)认真落实整改。各级供电企业要针对自查出来的问题，研究制定整改落实方案，明确整改措施和整改时限，落实责任部门和责任人。要针对存在问题，进一步完善管理制度，建立标本兼治的长效机制，切实保障用电营商环境的巩固提升和供电市场建设的公开、公平、公正。

(四)严肃追责问责。江苏能源监管办将把 12398 热线投诉举报处理作为能源监管工作的重要内容，持续加大能源行政执法工作力度，坚决查处重点监管中发现的各类违法违规问题，对于人民群众反映强烈长期未予纠正的问题，以及严重侵害人民群众合法权益等行为，将及时立案调查，并严厉追究有关人

员的责任。各级供电企业要积极配合专项监管工作，建立健全并认真落实相关责任追究机制。

(五)强化宣传推广。各级供电企业要将宣传工作贯穿重点专项监管全过程。充分利用网站、微博微信、媒体专访等方式，及时宣传此次监管工作的意义、任务、步骤、要求、进展及成效，推介经验做法，通报典型案例，营造良好的舆论氛围。江苏能源监管办将重点关注供电企业的宣传情况，及时发现和的做好和典型经验并进行推广宣传。

---

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17日印发

---