

国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2025〕56号

福建能源监管办关于开展福建省 2025 年民生用电服务突出问题 专项监管工作的通知

国网福建省电力有限公司，各独立供电企业及增量配电网企业：

为进一步加强民生领域用电服务监管，有效提升供电服务能力和水平，切实增强人民群众办电用电获得感、幸福感，根据《国家能源局关于开展 2025 年民生用电服务突出问题专项监管工作的通知》（国能发监管〔2025〕34 号）安排，结合福建实际，福建能源监管办决定开展福建省 2025 年民生用电服务突出问题专项监管工作。现将有关事项通知如下。

一、监管目标

深入贯彻落实党的二十届三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，持续推进频繁停电常态化治理工作走深走实，梳理各地民生用电领域突出重点问题，全面压实供电企业保障民生用电主体责任，政企联动、点面结合，推动解决一批人民群众“急难愁盼”用电问题，切实以精准监管做好民生实事。

二、监管依据

- （一）《中华人民共和国能源法》；
- （二）《中华人民共和国电力法》；
- （三）《电力供应与使用条例》；
- （四）《电力监管条例》；
- （五）《电力可靠性管理办法》（暂行）；
- （六）《电能质量管理办法》（暂行）；
- （七）《供电监管办法》；
- （八）《供电营业规则》；
- （九）《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）；
- （十）《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管〔2021〕56号）；
- （十一）《12398 能源监管热线投诉处理办法》（国能发监管规〔2024〕86号）；
- （十二）《12398 能源监管热线举报处理办法》（国能发监管

规〔2024〕87号)；

(十三)《国家能源局综合司关于深入解决人民群众“急难愁盼”问题 集中开展频繁停电专项整治的通知》(国能综通监管〔2023〕53号)；

(十四)《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》(国能综通监管〔2023〕121号)；

(十五)《国家能源局综合司关于进一步强化居民供电能力服务保障的通知》；

(十六)《国家能源局综合司关于开展2025年民生用电服务突出问题专项监管工作的通知》(国能发监管〔2025〕34号)；

(十七)其他相关政策文件。

三、监管内容

以推动解决民生用电领域典型问题为导向，围绕用电报装服务优化、频繁停电整治情况“回头看”、抢修复电效率和供电治理提升、居民用电薄弱区域和环节综合治理、群众用电诉求有效解决、信息公开透明化等六个方面，开展涵盖办电、用电、信息公开等供电服务全链条全环节专项监管，推动民生用电服务提质增效。具体包括以下内容。

(一) 用电报装服务优化方面

重点关注供电企业落实“三零”相关政策情况，具体包括城乡居民用户、低压小微企业和民生服务机构(如学校、医院、福利

院)用电报装服务情况,居民小区电动汽车和电动自行车充电设施接电服务情况,居民供用电合同签订和履行情况,有关价格成本政策执行情况等。

(二) 频繁停电整治情况“回头看”方面

重点关注供电企业供电可靠性管理和频繁停电问题整治整改情况,具体包括供电可靠性、电压合格率统计及指标情况,已销号完成的频繁停电问题整治台账真实性及整改措施落实效果情况,新增频繁停电问题台账动态管理情况,监督常态化整治工作机制和举措推进情况等。

(三) 抢修复电效率和供电治理提升方面

重点关注供电企业抢修复电工作的效率和质量,具体包括城乡居民故障停电的抢修及时性和复电效率情况,居民小区及民生服务机构(如学校、医院、福利院等)停电流程管理规范性情况,“低电压”等电能质量问题的治理改善情况等。

(四) 居民用电薄弱区域和环节综合治理情况方面

重点关注老旧小区、城中村、“临代正”、非电网直供电小区等民生用电薄弱区域的综合治理情况,具体包括建立健全综合治理工作机制情况,推动政企联动情况,推进治理情况,承担社会责任落实兜底服务要求情况等。

(五) 群众用电诉求有效解决方面

重点关注 12398 热线投诉举报处理的规范性,具体包括供电

企业建立健全投诉举报处理机制情况，投诉举报接收、分发、办理、回复、回访等环节的处理时效和质量情况，投诉举报人回访满意度情况，以及转交供电企业的信访、督查等事项办理情况等。

（六）信息公开透明化方面

重点关注供电企业涉及重要民生领域信息公开的落实情况，具体包括信息主动公开及时性、准确性、完整性情况，依申请公开信息办理流程规范性情况，“三零”“三省”服务政策宣传情况，停复电抢修进度信息公告情况，12398 能源监管热线公示情况等。

四、监管对象

国网福建省电力有限公司（含下属供电企业），各独立供电企业及增量配电网企业。

五、时间安排

（一）启动部署，明确任务（4 月 30 日前）。福建能源监管办印发通知文件，正式启动部署专项监管工作。国网福建省电力有限公司下属设区市供电企业、各独立供电企业及增量配电网企业收到通知后，组织开展本单位动员部署会议，传达细化工作安排，于 4 月 30 日前报送工作联系人信息表（详见附件 1）。

（二）全面排查，组织整改（6 月 30 日前）。国网福建省电力有限公司下属设区市供电企业、各独立供电企业及增量配电网企业对照上述监管内容的六个方面，按照应查尽查、点面结合的原则，对 2024 年 1 月以来的民生用电服务日常工作开展情况进行

梳理，全面摸清存在问题，并对发现问题逐项制定整治措施，分类施策开展整改，于6月30日前报送民生用电服务突出问题自查报告（详见附件2）、整改进度表（详见附件3，且7月~9月每月20日更新）及相关业扩项目汇总报表。

（三）现场抽查，深入核实（8月31日前）。7月中旬~8月上旬，福建能源监管办组织现场检查组，对选定的国网福建省电力有限公司下属设区市供电企业、各独立供电企业及增量配电网企业开展现场检查。若华东能源监管局2025年“获得电力”暨民生用电服务突出问题交叉监管选定福建省作为交叉检查省份，则本次现场抽查工作纳入前述工作一并开展。8月下旬，向受检单位通报监管结果，对发现问题视情况采取责令整改、监管约谈、行政处罚等方式进行处理，对自查走过场、虚假整改、拒不整改的从严处理。

（四）总结提升，巩固成果（9月30日前）。国网福建省电力有限公司下属设区市供电企业、各独立供电企业及增量配电网企业及时将工作成效和典型经验报送福建能源监管办。9月30日前，福建能源监管办深入分析民生用电领域的共性问题，全面总结工作成效及典型经验，提炼可复制、可推广的创新做法，提出监管意见建议，编制完成福建省2025年民生用电服务突出问题专项监管报告和典型问题治理成效清单并上报国家能源局。

七、监管要求

（一）提高思想认识。各单位要充分认识本次监管工作的重要意义，以民生用电服务突出问题专项监管为契机，全面压实保障民生用电主体责任，推动解决一批辖区内人民群众“急难愁盼”用电问题。

（二）加强协调联动。各单位要积极对接地方能源（电力）主管部门，建立健全协调机制，合力推动问题解决。福建能源监管办将视情对接有关部门，研究分析共性问题，推动信息共享和联合整治，保障本次专项监管取得实效长效。

（三）做好自查自纠。各单位要突出问题导向，对照监管内容认真开展问题梳理和自查整改，按上述要求提交自查材料和更新整改进度，通知文件和有关附表可在福建能源监管办门户网站<http://fjb.nea.gov.cn>“通知公告”中下载。

联系地址：福州市鼓楼区五四路 264 号综合楼 7 层福建能源
监管办稽查处

邮 编：350003

联 系 人：林梦楠

电 话：0591-87028770

邮 箱：jcfjb@nea.gov.cn

附件：1. 福建省 2025 年民生用电服务突出问题专项监管

工作联系人信息表

2. 福建省 2025 年民生用电服务突出问题专项监管
自查报告
3. 福建省 2025 年民生用电服务突出问题专项监管
整改进度表

国家能源局福建监管办公室

2025 年 4 月 18 日



附件 1

福建省 2025 年民生用电服务突出问题
专项监管工作联系人信息表

单位	姓名	职务	联系电话	邮箱

备注：分管领导、部门负责人、工作人员各填写 1 人。

福建省 2025 年民生用电服务突出问题 专项监管自查报告

一、基本情况

总体描述民生用电整体情况，列举辖区内有关统计数据，包括六大方面有关工作简要阐述、突出体现频繁停电常态化整治相关数据等。

二、自查整改情况

经全面摸底自查，发现存在 X 方面 X 个问题。一是用电报装服务优化方面，自查发现 X 个问题，其中已整改 X 个，剩余……等 X 个正在推进。二是频繁停电整治情况“回头看”方面……。三是抢修复电效率和供电治理提升方面……。四是居民用电薄弱区域和环节综合治理方面……。五是群众用电诉求有效解决方面……。六是信息公开透明化方面……。具体详见问题整改进度表。

三、存在问题分析研判

经归纳分析，辖区内分别存在以下 X 类典型问题：

一是如临代正小区供电改造进度较慢。描述问题表现、形成原因、影响情况及整改措施。

二是……。描述问题表现、形成原因、影响情况及整改措施。

三是……。描述问题表现、形成原因、影响情况及整改措施。

……

四、工作成效和典型案例

汇总分析已解决推动或待解决推动的民生用电问题情况，总结典型案例和实践经验。典型案例分基本情况、主要做法、取得成效三部分，可单独报送。

五、下一步计划和意见建议

整治的下一步计划，对长期难以解决的民生用电突出问题提出意见建议。

附件 3

福建省 2025 年民生用电服务突出问题专项监管整改进度表

填报单位（盖章）：

序号	方面	问题描述	整改措施	解决成效	惠及用 户数量	投入整 治资金	是否完 成	完成时间 (或计划 节点)	备 注

备注：6 月 30 日前报送，7 月至 9 月每月 20 日前更新

