

国家能源局福建监管办公室文件

闽监能稽查〔2025〕70号

关于印发《福建省提升 “获得电力”服务水平监管工作方案 (2025~2029年)》的通知

国网福建省电力有限公司，各独立供电企业、增量配电网企业：

为深入贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，认真落实党中央、国务院优化营商环境决策部署，着力解决人民群众“急难愁盼”用电问题，巩固提升福建省“获得电力”服务水平，进一步优化用电营商环境，结合福建实际，我办制定了《福建省提升“获得电力”服务水平监管工作方案（2025~2029年）》，现印发给你们，请认真组织落实。

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

国家能源局福建监管办公室

2025 年 5 月 23 日



福建省年提升“获得电力”服务水平监管 工作方案（2025～2029年）

为深入贯彻党中央、国务院优化营商环境决策部署，巩固提升“获得电力”服务水平，切实解决民生领域用电服务突出问题，进一步优化用电营商环境，切实提升群众用电获得感和满意度，结合监管工作实际，福建能源监管办决定持续开展提升“获得电力”服务水平监管工作。为保证监管工作顺利开展，制定本工作方案。

一、监管目标

深入贯彻落实习近平总书记关于优化营商环境的一系列重要论述精神，坚持以人民为中心的发展思想，督促供电企业巩固落实《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），确保各项目标任务全面落实落细。聚焦民生领域用电服务重点问题，全面压实供电企业保障民生用电主体责任，持续推进频繁停电常态化治理，推动解决一批人民群众“急难愁盼”用电问题。强化电网自然垄断环节向竞争性环节延伸情况监管，深入整治用户受电工程“三指定”问题，规范关联方交易行为，维护公平开放的市场秩序。

二、监管依据

（一）《中华人民共和国能源法》（中华人民共和国主席令

第 37 号)

(二) 《中华人民共和国电力法》(中华人民共和国主席令
第 23 号)

(三) 《电力供应与使用条例》(中华人民共和国国务院令
第 196 号)

(四) 《电力监管条例》(国务院令 第 432 号)

(五) 《优化营商环境条例》(国务院令 第 722 号)

(六) 《电力监管条例》(国家电监会 27 号令)

(七) 《供电营业规则》(国家发展和改革委员会令 第 14
号)

(八) 《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) 《关于进一步做好全面提升“获得电力”服务水平 持
续优化用电营商环境的通知》(国能综通监管〔2022〕107 号)

(十) 《电力可靠性管理办法(暂行)》(国家发展和改革委员会令 2024 年第 50 号)

(十一) 《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)

(十二) 国家能源局《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〕123 号)

（十三）《国家能源局关于加强电力可靠性管理工作的意见》（国能发安全规〔2023〕17号）；

（十四）《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管规〔2021〕56号）

（十五）国家能源局《12398 能源监管热线投诉处理办法》（国能发监管规〔2024〕86号）

（十六）国家能源局《关于进一步强化居民供电能力服务保障的通知》

三、监管内容

（一）责任落实情况。提升“获得电力”服务水平主体责任落实情况，包括对国家发改委、国家能源局“获得电力”相关政策文件的贯彻落实和执行情况、目标任务的完成和保持情况等。

（二）办电时间情况。用电报装业务办理时间压减情况；报装时限管控有关管理制度建立和执行情况；接入工程及配套电网建设时间管控情况；用电报装时间信息记录的真实性情况等。

（三）办电便利度情况。用电报装环节、申请资料压减情况；线上办电服务优化情况；政企协同办电信息共享平台建设及应用情况。居民小区电动汽车和电动自行车充电设施接电服务情况；新建居民小区充电设施建设情况；居民供用电合同签订和履行情况；居民用户智能交费业务推广规范性情况；新版《供电营业规则》贯彻落实情况。

（四）办电成本情况。“三零”“三省”服务政策落实情况；优化电网接入方式，降低用户接电成本情况；延伸电网投资界面，清理规范行业收费情况；居民用户计量、收费等政策执行情况；有关价格成本政策执行情况等。

（五）供电能力和供电可靠性情况。一是电网规划建设情况。统筹协调配电网和农网发展规划，加强配电网和农网投资建设，推动老旧设备改造，持续提升配电网供电能力情况等；二是居民用电薄弱区域和环节综合治理、提升供电保障能力情况。加强城中村、老旧小区、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，承担社会责任落实兜底服务要求情况等；三是配电网运行维护管理情况。计划检修管理情况，故障停电的抢修及时性和复电效率情况，停电流程管理规范性情况等；四是供电可靠性和电压管理情况。供电可靠性、电压合格率统计及指标情况；频繁停电、低电压等电能质量问题整治整改情况，常态化整治工作机制和举措推进情况等。

（六）电网企业利用自然垄断优势向竞争性环节延伸情况。电网企业经营发电业务情况；电网企业装备制造业务分离及公平竞争情况；电网企业有序放开电力设计、施工业务情况；非电网企业投资的电力工程、运维、技术服务等市场公平竞争情况；电网企业关联企业公平参与竞争情况，关联方交易情况；电网企业利用自然垄断优势向其他竞争性环节延伸情况等。

（七）信息公开情况。供电企业执行《供电企业信息公开实施办法》等规定情况；信息公开的及时性、准确性、完整性情况；12398 能源监管热线公示情况等。

（八）12398 热线投诉处理情况。供电企业建立健全投诉处理机制情况；12398 热线投诉事项接收、分发、办理、回复、回访等环节处理的规范性、处理时效和质量、考核管理情况等。

（九）上一次监管发现问题整改落实情况。供电企业对能源监管机构上一次电力领域综合监管、提升“获得电力”服务水平重点监管和常态监管中发现问题整改、监管意见落实情况；开展举一反三自查自纠情况；完善内控制度、优化业务流程、建立长效机制情况等。

四、监管对象

监管对象为国网福建省电力有限公司及所属供电企业，各独立供电企业和增量配电网企业。福建能源监管办每年选取 2～3 家设区市电网企业、2～3 家独立供电企业和增量配电网企业开展现场监管，本监管周期内实现设区市电网企业和独立供电企业、增量配电网企业全覆盖。国家能源局电力领域综合监管或华东能源监管局“获得电力”交叉监管已经检查的单位，在本监管周期内只进行“回头看”（有 12398 申诉举报或群众来信来访的除外）。

五、时间安排

（一）启动部署。2025 年 5 月 30 日前，福建能源监管办印

发《福建省提升用户“获得电力”服务水平重点监管工作方案》，召开启动工作会议，正式启动和部署重点监管工作。

（二）企业自查。国网福建省电力有限公司和各独立供电企业、增量配电网企业根据监管要求开展自查工作（2025年的自查内容为2024年1月至2025年5月相关工作开展情况，以后年度自查内容为上一年度相关工作开展情况），2025年度自查报告（可与2025年民生用电服务突出问题自查报告合并）于6月30日前报送福建能源监管办，以后年度自查报告于当年5月31日前报送。自查报告内容包括但不限于：“获得电力”工作基本情况、上一次监管发现问题整改情况、自查发现问题已采取的措施、主要经验做法和取得的成效、当前存在的主要问题及下一步工作举措等。

（三）现场监管。在监管周期内，每年（国家能源局选中福建省开展电力领域综合监管或华东能源监管局选中福建省开展“获得电力”交叉监管的年份除外）7月~8月，福建能源监管办组织现场检查组，对选定的设区市电网企业、独立供电企业和增量配电网企业开展现场检查。

（四）整改提升。9月30日前，对于现场检查发现的问题，福建能源监管办采取责令改正、情况通报、约谈督办、行政处罚等监管措施，督促落实整改，并组织在全省范围内开展对照整改，同时总结年度监管工作情况，编制完成年度提升用户“获得电力”服务水平监管报告上报国家能源局。

六、监管要求

（一）加强组织领导。各单位要高度重视，明确分管领导，指定专人负责，完善工作机制，加强工作联系，确保本监管周期提升用户“获得电力”服务水平监管工作顺利完成。

（二）做好自查自纠。各单位要对照监管内容，突出问题导向，对“获得电力”工作开展情况进行认真自查和梳理问题，按期提交自查报告。自查报告内容包括文字报告、报表及其他相关材料，相关报表的电子版可在国家能源局福建监管办公室门户网站 <http://fjb.nea.gov.cn> 中下载。

（三）配合现场检查。受检单位接到现场检查通知后，应提前按通知要求准备好相关材料，包括企业自查报告及相关表格、制度文件、工程档案资料、合同、会计账簿等原始资料和电子资料。现场检查期间，为检查组开放有关系统的查询权限和提供必要的办公条件，配合做好问询笔录、检查事实确认等有关工作。

（四）严肃工作纪律。监管检查人员要规范监管流程，认真履职，严肃执法，不得向监管对象提出与监管工作无关的要求；现场检查期间深入贯彻落实中央八项规定及其实施细则精神，严格遵守廉洁纪律、保密纪律。

