

国家能源局山东监管办公室文件

鲁监能稽查〔2018〕88号

山东能源监管办关于印发优化营商环境提升用户“获得电力”服务十项监管措施的通知

为严格规范供电服务工作，切实优化营商环境，提升用户获得电力水平，提高人民群众对优质电力服务的获得感，服从服务于全省新旧动能转换重大工程实施，我办制定了优化营商环境提升用户“获得电力”服务十项监管措施，现印发公布。

山东能源监管办

2018年7月16日

（此件公开发布）

山东能源监管办优化营商环境 提升用户“获得电力”服务十项监管措施

一、严格用户受电工程市场监管

对指定、变相指定设计、施工、试验和设备材料供应单位等行为，自本措施发布之日起，一律按拒不整改定性，对责任单位按规定上限实施行政处罚，全省通报，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究责任人。

二、严格用电报装流程监管

对供电企业用户用电报装业务系统外流转，不填写受理日期，报装时间、接电时长等与实际不符的，一律以提供虚假资料定性；对不履行一口对外承诺，不一次性告知问题的，一律以影响营商环境定性，将责任单位列入失信联合惩戒重点关注名单，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究责任人。

三、严格用电报装时限监管

对供电企业不按照国家能源局和我省用电报装时限要求压缩报装时间，各自为政、扯皮推诿、拖延不办延长用户“获得电力”时间的，一律以影响营商环境定性，全省通报，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究责任人。

四、严格用户“获得电力”成本监管

对将推荐标准作为强制性标准使用，强制分布式新能源企业

安装专线通讯光缆，强制用户安装高压分界开关；向用户加收不合理费用，收取用户带电作业费、继电保护装置整定费、临时接电费、接入公共电网间隔费、计量表计的购置费、安装调试费等费用；强制用户执行预付电费等问题，一律以影响营商环境定性，全省通报，已收取的不合理费用全额退还，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究责任。

五、严格供电可靠性监管

对用户工程停电接入、计划停电、临时停电实际情况等与可靠性系统记录不一致等虚报、造假等情况，一律以提供虚假资料定性，全省通报，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究责任。对以带电作业能力不足、不执行周计划、计划安排区别对待等延长用户接入电力系统时间的，一律以影响营商环境定性，全省通报，涉嫌以此影响用户选择施工、试验单位的，以“三指定”立案查处。

六、严格新能源接入系统监管

对拖延出具接入系统批复、无正当理由拒绝企业接入申请等拖延新能源企业接入；无依据要求开展新能源接入第三方评价，增加企业负担，甚至变相指定评价单位等问题，一律以影响营商环境定性，全省通报，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究责任。

七、严格信息公开监管

对不按要求对外公开有关服务承诺、办理流程、电网接入等有关信息，造成用户与企业间信息不对称，损害用户知情权、选择权的，一律按拒不整改定性，对责任单位按规定上限实施行政处罚，全省通报，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究刑事责任。

八、严格工程秩序监管

对供电企业关联的集体企业以主业名义承揽或变相承揽工程，一律以“三指定”定性，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究刑事责任。对无资质、超资质、借用资质施工的行为，依法严肃追究发包单位和施工单位责任，实施行政处罚并列入失信联合惩戒“黑名单”。

九、严格 12398 投诉举报监管

进一步加大 12398 热线典型性、普遍性问题查处力度，特别是涉及企业和人民群众切身利益的用电、收费、服务等典型突出问题，依法依规严肃处理，全省通报，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法追究刑事责任。

十、严格监管人员监督

对监管机构监管人员存在发现违法行为或者接到对违法行为的举报后，不及时处理；利用职务便利谋取不正当利益等行为，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

