

国家能源局综合司文件

国能综通监管〔2023〕53号

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

各派出机构：

为深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，进一步落实“践行宗旨、为民造福”的目标任务要求，着力解决人民群众“急难愁盼”用电问题，国家能源局决定自今年5月开始，利用三个月时间集中开展频繁停电专项整治，全面梳理摸排频繁停电情况，重点解决一批人民群众反映强烈的突出问题，建立健全长效机制，不断增强人民群众用电获得感、幸福感、安全感。现将有关事项通知如下。

一、专项整治目标

5月初至7月底，组织各派出机构扎实开展频繁停电专项整治，有效排查频繁停电隐患，降低频繁停电次数，力争取得可感知、可检验、可评判的工作成效，让主题教育成果更多更直接惠及人民群众。

（一）坚持点面结合，全面摸清底数，着力解决突出问题。深入剖析各地配电网网架、设备、技术、管理等方面的薄弱环节，建立频繁停电专项整治台账，实现台账式管理、项目化推进。聚焦便民利企，实施重点跟踪督办，着力解决一批群众反映强烈的突出问题，立行立改，确保7月底前见到成效。

（二）坚持软硬结合，补强基础设施，提升管理服务水平。加大频繁停电线路和设备改造力度，有效提升配电设施“硬件”水平。强化供电企业管理责任，切实做好停电抢修、信息公开等方面的工作，有效提升配电服务“软件”水平，着力提高人民群众用电满意度。

（三）坚持远近结合，健全长效机制，推动频繁停电治理工作制度化常态化。在完成立行立改任务的基础上，组织各地结合实际完善相关制度，建立健全跟踪问效机制，与后续常态化工作形成有效衔接，确保一时难以解决的问题持续推进、一抓到底。

二、专项整治任务

（一）全面摸排频繁停电情况

系统梳理2022年1月以来12398能源监管热线、95598供电

服务热线、地方电力和增量配电网企业供电服务热线受理的频繁停电投诉工单，以及电力可靠性监督管理信息系统和日常监管掌握的频繁停电问题等，全面摸清底数，对于一年内停电次数超过 5 次和连续 60 天停电次数超过 3 次的 10（20）kV 线路、公变台区建立专项整治台账（格式见附件 1），“一线一策”研究制定整治措施，确保问题定位准、原因分析透、整治措施实。

（二）重点督办解决突出问题

重点关注居民小区、乡镇村庄、小微企业、工业园区、公共服务机构（如学校、医院、福利院）等涉及民生保障和经济发展的用户，每个派出机构全程跟踪、重点督办一批典型性、突出性的问题（原则上区域能源监管局不少于 20 个问题、省能源监管办不少于 10 个问题），形成频繁停电专项整治重点督办解决问题清单（格式见附件 2），组织供电企业逐一研究可行的整治措施，高标准、高质量推进整治工作，确保专项整治期间见行见效，真正让人民群众得到实惠。

（三）提升计划检修科学性

督促供电企业建立健全规范的计划检修管理制度，强化计划检修合规性管理，科学合理制定检修停电计划，严格执行计划检修停电相关程序，大力推广不停电作业技术，切实减少计划检修停电时间和次数。加大对计划检修停电的监管力度，及时发现并查处对 10（20）kV 供电用户每年计划检修停电超过 3 次的违规行为。

（四）强化配电网运维管理

督促供电企业加大配电网运维责任考核力度，逐条线路、逐个台区明确管理责任主体，强化线路巡视、树障清理、鸟害治理等日常运维措施，有效提高运维效率和质量。利用信息化手段创新运维方式，开展配电网运行工况全过程监测，及时发现并消除隐患缺陷。推动配电网自动化项目建设，实现故障精准定位、快速隔离，缩小停电影响范围。指导供电企业督促用户定期开展用户产权设施检修试验，做好设备运行维护和缺陷处置，提高设备可靠性。加大用户侧漏电保护器安装，避免越级跳闸扩大停电范围。

（五）推进频繁停电配电网改造

指导供电企业创新工作机制，建立“绿色通道”，优先保障频繁停电线路和设备改造资金。优化工作管理流程，加快对老旧线路和设备改造进度，尚未纳入改造计划的，可先行备案实施，后纳入综合计划调整。短期内能够完成改造的，要明确责任单位和责任人，抓紧部署落实，马上就办。需要中长期整治和持续推进的，要紧盯目标不放、一抓到底，明确时间节点，力争专项整治期间先行取得阶段性成果。

（六）提升故障停电抢修和信息公开服务水平

督促供电企业健全完善故障停电抢修、信息公开等方面的服务规范和管理制度，畅通 24 小时故障报修渠道，强化频繁停电区域抢修人员力量和资源配置，提升故障停电抢修的及时性和有效

性。通过即时通讯软件（微信等）、短信、移动客户端等渠道将停电计划、故障停电、抢修进度和送电安排等信息第一时间向每一位用户“点对点”推送到位，保障用户知情权，避免群众误解，减少群众焦虑，切实把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上。

（七）建立健全长效机制

坚持“当下改”与“长久立”相结合，指导供电企业在研究和解决问题的过程中不断总结完善相关举措，进一步健全管理制度和业务规范，加大频繁停电治理新技术和精细化管理措施的应用推广力度。各派出机构要根据辖区实际建立频繁停电问题定期跟踪、闭环销号和监督考评机制，固化行之有效的经验做法，细化形成解决问题、促进工作的监管制度。持续巩固深化整治成果，专项整治工作结束尚不能完全解决的问题，要研究明确后续工作举措，纳入常态化日常监管，做到问题不解决不松劲、解决不彻底不放手，推动频繁停电整治工作走深走实。

三、有关工作要求

（一）加强组织领导。频繁停电专项整治工作是国家能源局深入开展主题教育的一项重要内容，各派出机构要切实提高政治站位，强化责任担当，将频繁停电专项整治与本单位开展主题教育有机结合起来，主要负责同志要亲自挂帅，选调力量组建工作组，科学精准做好问题梳理、全程监管、成效总结、经验推广和机制健全等各环节工作，有效推动解决辖区内频繁停电问题。

（二）全面统筹推进。市场监管司要加大专项整治工作统筹协调力度，定期掌握各地工作进展情况，指导派出机构有力有序开展整治工作。各派出机构要结合辖区实际和工作需要，充分发挥政企协同作用，有效形成工作合力。及时梳理总结专项整治工作中涌现出的好经验、好做法，提炼形成典型案例，促进互学互鉴，发挥示范带动作用。

（三）力戒形式主义。各派出机构要切实履行职责，研究制定细化实施方案，在梳理问题、分析问题、解决问题过程中，牢固树立“以人民为中心”的发展思想，问需于民、问计于民、问效于民，不断促进供电能力提升，切实解决人民群众最关心最直接最现实问题。要在充分调查研究的基础上推进整治工作，敢于直面问题、动真碰硬，防止走过场、不深入，切实把主题教育相关要求落到实处。

请各派出机构明确一名工作联系人、填报重点督办解决问题清单，分别于5月15日、6月1日前报市场监管司。根据本次专项整治工作开展情况，填报成效统计表、编制总结报告（格式见附件3和附件4），7月20日前与专项整治台账一并报送国家能源局。

联系人：钟晓剑 010-81929565

周 倜 010-81929562

- 附件：1. ____省（区、市）频繁停电 10（20）kV 线路和公
变台区专项整治台账
2. 频繁停电专项整治重点督办解决问题清单
3. 频繁停电专项整治成效统计表
4. 频繁停电专项整治总结报告参考格式



（不公开）

附件 1

____省（区、市）频繁停电 10（20）kV 线路和公变台区专项整治台账

填报单位（盖章）： **派出机构

单位：千米、次、小时、户

序号	市	县（区）	频繁停电 线路/公变 台区名称	线路长 度（千 米）	2022 年度 停电次数 （次）	单次停电最 长持续时间 （小时）	频繁停电原因及 次数（次） ¹		单次停电最 多涉及用户 数量（户）	整治措施 ²	计划整治 完成时间 ³	该线路/ 公变台区 所属供电 企业	备注
							设备故障	8					
示例 1	**市	**县（区）	10kV 大江 线	10	12	24	树障	3	2000	线路设备升 级改造、线路 通道清理、加 强用户侧用电 安全服务	2024 年 6 月 30 日	**供电企 业（全称）	
示例 2	**市	**县（区）	光明村公 变	/	15	48	重过载	15	300	线路设备升 级改造	2023 年 5 月底	**供电企 业（全称）	
1													
2													
...													

填报人及联系方式：

填报时间：

¹ 频繁停电原因须在以下几类中选择：设备故障、重过载、树障、计划检修、用户故障、外力破坏、极端天气、其他。有多个原因的，涉及原因全部填写。填写“其他”的，须在备注栏说明具体情况。

² 整治措施须在以下几类中选择：线路设备升级改造、线路通道清理、合理安排停电检修计划、加强用户侧用电安全服务、加强电力设施保护、加强运维巡视、其他。涉及多个整治措施的，全部填写。填写“其他”的，需在备注栏说明具体情况。

³ 计划整治完成时间，须标明具体时间。

附件 2

频繁停电专项治理重点督办解决问题清单

填报单位（盖章）： **派出机构

单位： 次、小时、户

序号	省	市	县（区）	频繁停电问题类型 ⁴	问题	上级线路或台区名称	频繁停电主要原因 ⁵	2022年度停电次数（次）	单次停电最长持续时间（小时）	单次停电最多涉及用户数量（户）	整治措施 ⁶	计划整治完成时间 ⁷	派出机构责任处室及责任人	备注
示例 1	**省	**市	**县（区）	居民小区	光明小区频繁停电问题	10kV 民生线	设备故障	12	48	800	线路设备升级改造	2023 年 6 月底	***	
示例 2	**省	**市	**县（区）	乡镇村庄	光明村频繁停电问题	光明村公变	重过载	15	72	150	线路设备升级改造	2023 年 6 月底	***	
1														
2														
...														

填报人及联系方式：

填报时间：

⁴ 频繁停电问题类型须在以下几类中选择：居民小区、乡镇村庄、小微企业、工业园区、公共服务机构（如学校、医院、福利院等）、其他。填写“其他”的，需在备注栏说明具体情况。

⁵ 频繁停电主要原因须在以下几类中选择：设备故障、重过载、树障、计划检修、用户故障、外力破坏、极端天气、其他。有多个原因的，涉及原因全部填写。填写“其他”的，须在备注栏说明具体情况。

⁶ 整治措施须在以下几类中选择：线路设备升级改造、线路通道清理、合理安排停电检修计划、加强用户侧用电安全服务、加强电力设施保护、加强运维巡视、其他。涉及多个整治措施的，全部填写。填写“其他”的，需在备注栏说明具体情况。

⁷ 计划整治完成时间须标明具体时间。

附件 3

频繁停电专项整治成效统计表

填报单位（盖章）： **派出机构		单位：个、条、户、万元、件、百分比										
序号	城市	频繁停电专项整治重点问题完成情况						全省（区、市）95598、12398 频繁停电投诉工单情况 （2023 年 5 月 1 日至 7 月 20 日）				
		整治完 成的问 题数量 （个）	整治完成的频 繁停电 10 （20）kV 线路 数量（条）	整治完成的 频繁停电公 变台区数量 （个）	惠及用 户数量 （户）	消除的隐 患缺陷数 量（个）	2023 年 1 月至 7 月投 入治理资 金（万元）	合计数量 （件）	其中：95598 投诉工 单		其中：12398 投诉工 单	
									数量 （件）	同比变 化情况	数量 （件）	同比变 化情况
示例	**省（区、市）	18	5	20	3000	100	200	20	12	50%或-50%	8	50%或-50%
1	<u>A</u> 省 （区、市）											
2	<u>B</u> 省 （区、市）											
...												

填报人及联系方式：

填报时间：

附件 4

频繁停电专项整治总结报告参考格式

一、专项整治工作开展情况

二、取得的成效

三、典型案例和经验做法

四、存在的主要问题、解决对策及相关建议

五、下一步工作计划