

加 急

国家电网有限公司部门文件

营销客户（2019）40号

关于进一步加强漠视侵害客户利益问题 专项整治工作的通知

各省（自治区、直辖市）电力公司：

近日，公司收到《国家能源局关于开展专项整治漠视侵害群众利益问题工作的通知》（国能发监管〔2019〕72号）（附件2），要求对农村电网公共基础设施正常使用和日常维修养护中存在问题的进行专项整治。为了落实国家能源局通知要求，进一步加强对漠视侵害客户利益问题的专项整治工作，着力解决群众最关心最现实最直接的利益问题，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，现提出以下工作要求：

一、加强农村电网营销服务管理。严格落实《国家电网有限

公司关于开展营销领域违规违纪突出问题专项整治活动的通知》（国家电网营销〔2019〕695号）工作要求，坚持“四不放过”原则，加大对农网地区电费抄收、业扩报装、营业管理、用电检查等营销领域漠视侵害客户利益问题的整治力度，坚决打击“蝇贪蚁腐”，切实维护客户正当利益。

二、加强农村电网计量装置管理。加大对农网地区计量装置破损问题的整治力度，严格执行《计量装置设备主人制管理办法》，强化计量资产全寿命周期管理，明确计量装置管理职责，开展计量装置现场巡视，重点检查农网台区电能表运行情况，及时对破损计量装置进行缺陷整改，防范人身触电事件，确保计量装置安全稳定运行。

三、加强农村电网配电设施运维管理。严格贯彻落实《国家电网公司配网运维管理规定》，提升农村配网运维精益化管理水平，常态化开展农村电网配电设施缺陷隐患排查治理，重点针对故障抢修不及时、电力设施运行管理不规范、维护保养不到位、受电端电压不达标、频繁停电等问题开展自查自纠，对发现的突出问题认真分析原因，及时整改到位，确保农村配网设施安全可靠运行。

四、加强农村电网投资管理。按照公司提前一年完成农网改造升级任务部署会议的具体安排，扎实推进新一轮农网改造升级工作。加强投资计划执行、项目资金到位等情况分析，对于计划执行慢、资金拨付不及时的项目，要分析原因，及时整改，确保

到今年底，除“三区两州”以外的地区，各省农网供电可靠率、综合电压合格率和户均配变容量达到国家要求。

五、加强信息宣传工作。要通过门户网站、掌上电力 APP、微信公众号等平台，广泛向群众公示整治内容、工作进展和整治成果，严禁屏蔽 95598 服务热线，公布受理群众投诉、举报渠道，强化整治工作宣传，主动接受群众监督。

六、报送自查自纠专项总结报告。加快推进漠视侵害群众利益问题专项整治工作进度，梳理问题整治清单，逐项挂号销账，认真总结自查自纠问题数量、涉及金额、整改情况及成效，形成专项总结报告（模板见附件 1），经营销部主任签字盖章后于 10 月 25 日前上报总部营销部。

联系人：国网营销部 郭佳迪 010-63416277

邮箱：guo-jiadi@sgcc.com.cn

国网发展部 丁 林 010-66593503

邮箱：lin-ding@sgcc.com.cn

国网设备部 王金宇 010-66597645

邮箱：jinyu-wang@sgcc.com.cn

附件：1. 关于漠视侵害群众利益问题专项整治情况的总结
报告(模板)

2. 《国家能源局关于开展专项整治漠视侵害群众利益
问题工作的通知》(国能发监管〔2019〕72号)

国网营销部

2019年9月29日

(此件发至收文单位本部)