

# 国家能源局东北监管局文件

东北监能稽查〔2020〕49号

---

## 2019年东北区域供电企业信息公开 监管年报

为提高供电企业工作透明度,切实保障广大电力用户的知情权、参与权、监督权,按照《供电监管办法》(电监会令第27号)和《供电企业信息公开实施办法》(国能监管〔2014〕149号)的有关规定,国家能源局东北监管局对东北区域供电企业信息公开情况进行了现场和非现场监管,现将2019年东北区域供电企业信息公开监管情况公布如下:

### 一、监管情况

2019年,东北区域供电企业按照《供电监管办法》和《供电企业信息公开实施办法》等政策文件规定,积极主动公开各类

信息，通过企业门户网站、95598 网站、供电营业厅、电子显示屏、便民手册、微信公众号、手机 APP 等多种方式公开企业信息。公开信息包括：供电企业基本情况、办理用电业务的程序及时限、执行的电价和收费标准、供电质量和“两率”情况、停限电有关信息、供电企业执行和制定的政策法规及制度标准、供电服务承诺及投诉电话、《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》（国能监管〔2013〕408 号）要求公开的用户受电工程相关信息及其他需要主动公开的信息等。

2019 年，东北能源监管局结合《东北区域用户“获得电力”优质服务情况重点专项监管工作方案》及《12398 热线投诉举报共性问题重点专项监管工作方案》开展供电企业信息公开监管，分别对国网铁岭供电公司、国网四平供电公司、国网黑河供电公司、国网赤峰供电公司等 4 家地市级供电企业、4 家县级供电企业的信息公开情况进行现场检查，检查结束后，召开通报会，督促供电企业对存在的问题进行整改。

2020 年 3 月，东北能源监管局按照《供电企业信息公开实施办法》的要求，对区域内国网辽宁省电力有限公司、吉林省电力有限公司、黑龙江省电力有限公司和内蒙古东部电力有限公司的门户网站信息公开情况进行了检查。

## 二、存在的问题

东北区域各级供电企业基本能够正确认识信息公开工作的重要性，但是从监管情况看，仍然存在一定的问题，主要体现在：

（一）部分内容未能做到信息公开。个别供电公司未按照要求定期公布并及时更新本地区配电网接入能力和容量受限情况。

（二）个别供电公司未按照《供电企业信息公开实施办法》和《国家能源局综合司关于进一步加强 12398 能源监管热线标识普及和宣传工作的通知》的要求公开、公示相关信息。

（三）信息公开内容不完善。个别省级电力公司的信息公开中存在营业场所、联系方式、用电业务办理程序和时限、临时停电和故障停电信息的条数未公开的问题。

（四）供电企业向监管机构上报信息公开年报不及时。个别省级电力公司存在未按照《供电企业信息公开实施办法》的要求按时上报信息公开年报的问题。

### **三、监管要求**

针对信息公开存在的问题，为更好地做好供电企业信息公开工作，做到“举一反三”，提出如下监管要求：

（一）加强领导，提高认识。各级供电企业要进一步加强《供电监管办法》《供电企业信息公开实施办法》等相关法律法规的宣传贯彻工作，严格依法按程序做好信息公开工作。各级领导要站在服务经济社会发展的政治立场和认识高度，切实提高对加强信息公开工作重要性的认识，将信息公开作为优化用电营商环境、提升供电服务水平的有力手段，切实保障人民群众的知情权、监督权和参与权。

(二) 完善信息公开制度，建立健全工作机制。各级供电企业要继续建立健全信息公开各项管理制度，对照国家有关信息公开规章制度，查找本单位在信息公开方面存在的“漏点”和“堵点”。各单位分管领导要亲自抓，相关部门积极配合，牵头部门指定专人负责。强化主体责任，一级对一级负责。要严格执行信息公开内容发布审核制度，信息公开前做好审核工作，避免发布的信息失真、时间内容不符合实际等问题发生。

(三) 进一步完善公开内容，提高信息公开质量。各级供电企业要严格按照《供电企业信息公开实施办法》的要求，进一步梳理信息公开内容，完善公开的信息内容。要注重公开信息的完整性、真实性、准确性和及时性，使信息公开不流于形式，避免出现应付、对付、糊弄的现象发生。

下一步，东北能源监管局将结合专项监管和 12398 能源监管投诉举报热线，对供电企业信息公开工作及整改落实情况开展检查。对漠视侵害群众利益的行为要坚决整治，不断推动供电企业信息公开工作规范化。

国家能源局东北监管局

2020年3月27日