

国家能源局南方监管局

关于做好当前供电服务工作的通知

广东、广西、海南电网公司，深圳供电局有限公司、各地方供电企业：

近期受电力供应紧张情况的影响，多地政府部门采取有序用电措施，由此造成群众反映频繁停电、低电压等热点问题，为迎接即将到来的国庆假期，落实用户“获得电力”优质服务工作要求，保障电力供应，确保人民群众度过一个安定、祥和、美满、喜庆的国庆假期，现将有关事项通知如下，请各单位按要求抓好落实。

一、各供电企业要提高政治站位，从欢度建党一百周年的国庆假期的政治高度来看待目前电力供应出现的问题，加强管理，强化责任担当，充分认清当前电力供应紧张的严峻形势，遵循“民生优先，影响最小”原则，做到缺电不缺服务，全力做好国庆期间供电服务工作，确保居民、民生、重要场所不受影响。

二、各供电企业要加强政企联动，主动向政府及有关部门沟通汇报，根据电力系统情况和电力负荷的重要性，及时编制科学合理的有序用电方案，并报电力管理部门审批或备案后执行，合理安排企业错峰用电，尽量降低对社会经济发展影响。

三、各供电企业要加大电价峰谷分时政策宣传和执行力度，引导用户合理安排生产班次，主动参与错避峰，有效缓解高峰时段电力不足问题。

四、各供电企业要加大排查居民与工业企业混用供电线路力度，摸清情况，采取有效措施确保不对涉及居民供电的线路进行拉闸限电。

五、各供电企业要全面梳理电网建设改造计划，加快实施低电压改造项目，对今年的主配网建设和改造计划进行全面梳理，对涉及民生用电的项目优先抓紧实施。同时，认真开展负荷分析和摸底排查工作，结合往年同期主配网运行情况，做细做实电网负荷预测工作。

六、各供电企业要加强设备巡视和维护，做好隐患排查治理。针对近期一次能源短缺、发电能力受限、气温高于往年等实际情况，全面开展设备巡视及消缺工作，特别是对供需矛盾突出的地区要重点关注，全面排查并及时消除安全隐患。同时要合理安排计划检修工作，减少节假日期间计划停电对群众用电的影响。

七、做好节假日期间重点用户故障抢修管理，提升重要场所应急响应能力。编制科学、合理、有针对性的节假日期间保电应急预案，做好节假日民生保障单位、交通枢纽、新闻媒体和旅游景点的应急响应。如出现涉及范围较大的停电故障，主要领导要到现场指挥抢修工作。

八、做好网络舆情监测工作，进一步加强和改进公共事件舆

情处置工作，及时收集发现涉电舆情信息，确保处置及时，导向正确，公开透明，程序规范，保障节假日期间不出现重大涉电负面新闻。

九、全力做好热线的受理处理工作。切实加强 95598 供电服务热线的受理工作，增加座席人员座次，确保热线畅通，及时处理用户报修、咨询和反映的用电问题，对 95598 无法解决的问题，应及时主动向我局反映。高度重视 12398 能源监管热线转办件的受理和处理工作，及时解决转办问题，特别是对低电压及频繁停电等涉及民生用电的投诉，要在第一时间予以解决。

十、加强应急值守，确保信息畅通。各级供电企业要落实 24 小时应急值守领导带班制度，明确值班电话及传真号码，各省级供电企业要明确节假日应急处置联络人，并将有关情况报送我局。各省级电网公司要高度重视当前电力供需形势，形成有序用电报表，将辖区的有序用电开展情况、影响户数、限电线路数量，每日 9:00 前报我局，对范围较大或者有一定社会影响的停电事件要第一时间向我局值班室报告。

联系人：谢思敏 13926002660

