关于广东、广西、海南三省（区）供电企业

2019年信息公开情况的通报

按照《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）的规定，结合2019年用户“获得电力”优质服务工作有关要求，南方能源监管局对2019年辖区内持有供电业务许可证的供电企业主动公开企业基本情况、办理用电业务的程序和时限、电价和收费标准、供电质量和“两率”情况、停限电有关信息、供电服务承诺以及投诉电话、用户受电工程相关信息及企业管理制度、技术标准等与人民群众利益密切相关的信息，以及按照要求编制、公布信息公开指南和目录、编写上一年度信息公开年报和在公司门户网站上进行发布等情况进行了统计、核实，同时结合现场专项监管和执法检查的情况，提出了监管评价和要求。现将有关情况通报如下。

一、基本情况

2019年广东、广西、海南三省（区）共有247家持有供电业务许可证的供电企业，其中，广东省109家，广西自治区113家，海南省25家。

经核，截至2020年3月24日，上述247家供电企业主动在网上公开信息的情况如下：

（一）广东省供电企业情况

1.广东电网公司及所属100家供电企业情况。广东电网公司所属19家地市级供电企业统一在广东电网公司门户网站首页开设的信息公开专栏上进行了信息公开，公开范围涵盖广东电网公司、所属19家地市级供电企业以及81家持有供电业务许可证的县（区）级供电企业（广东电网公司所属地市级供电企业不再开设企业门户网站或者网上营业厅）。广东电网公司及所属供电企业认真贯彻《供电企业信息公开实施办法》，建立了信息公开常态机制，按照《广东电网有限责任公司信息公开业务指导书》规定，多渠道开展信息公开工作，通过门户网站、网上营业厅、手机短信平台、微信公众号、实体营业厅等多种便于公众知晓的方式，依法公开与电力用户利益相关的信息。

2.广州供电局有限公司能认真贯彻《供电企业信息公开实施办法》，执行常态机制，严格落实信息公开工作要求，多渠道实行信息公开，按要求通过门户网站、网上营业厅、微信公众号、实体营业厅、官方微博等多种便于公众知晓的方式，依法公开与电力用户利益相关的信息。2019年度，未收到第三方相关信息公开的申请。

3.深圳供电局有限公司建立了信息公开常态机制，制定并颁布实施《深圳供电局有限公司供电服务信息公开实施办法》，通过门户网站、网（掌）上营业厅、实体营业厅、手机短信、微信等多种便于公众知晓的方式，主动公开与电力用户利益相关的信息。

4.其他供电企业情况。广东省内除上述103家属于南方电网公司的供电企业外，还有深圳招商供电有限公司、中山市小榄镇供电所、深圳前海蛇口自贸区供电有限公司、广州知识城配电有限公司以及珠海市金湾东部供电有限公司、深圳低碳城供电有限公司等6家供电企业，其中深圳低碳城供电有限公司为近期取得供电业务许可证的增量配电业务企业。

深圳前海蛇口自贸区供电有限公司、中山市小榄镇供电所均通过企业门户网站、供电营业厅、手机短信平台等多种渠道，向用户公布了企业基本情况、停电情况、业务办理指南等部分信息，编制、公布上一年度供电信息公开年报，主动公开与电力用户利益相关的信息。深圳低碳城供电有限公司通过供电营业厅、微信公众号等方式主动公开与电力用户利益相关的信息。珠海市金湾东部供电有限公司于2018年成立，目前官方网站正在建设中，在网站建设期间，通过供电营业厅、远程服务渠道、印发宣传册、现场张贴公告及用户告知等方式主动公开与电力用户利益相关的信息。广州知识城配电有限公司于2018年成立，将其配电营业区域运营权委托给广州供电局，委托期限为2020年12月31日。

存在问题：1.部分供电企业未及时更新办理用电业务程序或时限要求，如中山供电局、惠州供电局、汕头供电局、中山市小榄镇供电所等10家供电企业；2.部分供电企业未公开2019年信息公开年报，如汕尾供电局、梅州供电局、河源供电局等13家供电企业；3.个别供电企业未按要求公开供电质量和“两率”情况，如河源供电局、中山供电局、惠州供电局等8家供电企业；4.个别供电企业未公开2019年用户受电工程部分相关信息，如汕尾供电局、佛山供电局、惠州供电局等6家供电企业；5.个别供电企业未公开信息公开指南，如汕尾供电局、惠州供电局、汕头供电局等5家供电企业；6.个别供电企业未公开停限电有关信息，如汕尾供电局、佛山供电局、河源供电局等8家供电企业；7.珠海市金湾东部供电有限公司、深圳低碳城供电有限公司、广州知识城配电有限公司等3家公司未建立网站或网站仍在建设或维护中。

（二）广西自治区供电企业情况

1.广西电网公司及所属58家供电企业情况。广西电网公司作为省级电网公司设有企业门户网站，并在网上营业厅首页开设了信息公开专栏，公开范围涵盖了广西电网公司、所属14家地市级供电企业以及44家持有供电业务许可证的县（区）级供电企业。地市级、县（区）级供电企业不再开设企业门户网站或者网上营业厅，相关信息由广西电网公司统一发布，或者直接在实体营业厅进行公布。广西电网公司能认真贯彻《供电企业信息公开实施办法》，建立信息公开常态机制，按要求通过门户网站、网上营业厅、微信服务号、实体营业厅等多种便于公众知晓的方式主动公开相关信息，同时督促指导所属供电企业依法公开与电力用户利益相关的信息。

### 2.广西新电力投资集团有限责任公司及所属40家供电企业情况。广西新电力投资集团有限责任公司是2019年8月15日由广西电网公司和广西农村投资集团共同出资成立的特大型国有企业，负责管理所属40家供电企业，通过广西新电力投资集团有限责任公司门户网站，各供电公司网站做好信息公开工作。在门户网站设置企业信息公开专栏，公布企业简介，供电质量等。广西新电力投资集团有限责任公司能认真贯彻《供电企业信息公开实施办法》，建立信息公开常态机制，制定工作标准规范、明确责任分工，按要求开展日常业务工作。该集团及所属供电企业通过网站、实体营业厅等多种便于公众知晓的方式，主动公开与电力用户利益相关的信息。

3.其他供电企业情况。广西自治区除广西电网公司、广西新电力投资集团有限责任公司及所属供电企业外，还有广西桂东电力股份有限公司、广西百色电力有限责任公司、贺州市桂源水利电业有限公司、华润电力（贺州）有限公司公司、广西大任能源有限责任公司、粤桂西江配售电有限公司、广西跨合配售电能源有限公司、广西景诚能源有限责任公司、防城港高新区配售电有限责任公司、广西平南大诚配售电有限责任公司、柳州鹿寨江能配售电有限责任公司、玉林市福泰建设投资发展有限责任公司、大化县工业集中区配售电有限公司等13家供电企业。其中，广西桂东电力股份有限公司、广西百色电力有限责任公司、华润电力（贺州）有限公司公司在企业门户网站上开设信息公开专栏，并通过门户网站、供电营业厅等多种便于公众知晓的方式依法公开与电力用户利益相关的信息。贺州市桂源水利电业有限公司未单独设立企业门户网站或网上营业厅，相关信息由广西桂东电力股份有限公司统一发布，在桂东电力网站主页设立了桂源电业独立板块。广西大任能源有限责任公司2019年无正式用户，门户网站正在申报建设中粤桂西江配售电有限公司、广西跨合配售电能源有限公司、广西景诚能源有限责任公司、广西平南大诚配售电有限责任公司主要通过营业厅等方式开展信息公开工作。大化县工业集中区配售电有限公司主要通过在办公营业场所开展信息公开工作。防城港高新区配售电有限责任公司于2020年1月1日正式挂牌运营。玉林市福泰建设投资发展有限责任公司目前尚未开展售电业务。

存在问题：1.钦州供电局未公开2019年第三季度供电质量和“两率”情况；2.个别供电企业未公开供电服务所执行的法律法规或供电企业制定的涉及用户利益相关的管理制度和技术标准，如百色供电局、来宾供电局、桂林供电局等3家供电企业；3.个别供电企业未公开用户受电工程部分相关信息，如桂林供电局、防城港供电局等2家供电企业；4.个别供电企业未公开停限电有关信息，如防城港供电局等2家供电企业未公开2019年停限电有关信息；5.大新县水利电业有限公司未公开基本情况；6.个别供电企业未公开供电服务承诺，如来宾供电局等4家供电企业；7.个别增量配网企业网站未建立或正在建设或在维护中，如粤桂西江配售电有限公司、广西跨合配售电能源有限公司、广西景诚能源有限责任公司、广西平南大诚配售电有限责任公司等9家供电企业；8.柳州鹿寨江能配售电有限责任公司未按要求向我局报送2019年度信息公开年报。

（三）海南省供电企业情况

1.海南电网公司及其所属22家供电企业情况。海南电网公司作为省级公司设有企业门户网站，其直属供电企业不另开设企业门户网站，相关信息由海南电网公司统一发布。海南电网公司网站首页开设了信息公开专栏，按照规定进行了信息公开。公开范围涵盖了海南电网公司及其所属22家供电企业。海南电网公司能够认真贯彻《供电企业信息公开实施办法》，建立信息公开常态机制，多渠道开展信息公开工作。按要求通过门户网站、网上营业厅、实体营业厅、微信服务号等多种便于公众知晓的方式，依法公开与电力用户利益相关的信息。

2.其他供电企业情况。海南省除上述23家海南电网公司及所属供电企业之外，还有海口蓝能汇配售电有限公司、海南智慧新城配售电有限公司等2家增量配电业务企业。2家供电企业均于2018年成立，海口蓝能汇配售电有限公司、海南智慧新城配售电有限公司主要通过营业场所开展信息公开工作。

存在问题：1.东方供电局、陵水供电局只公开办理流程，未公开时限要求；2.三沙供电局未公开2019年供电质量和“两率”情况；3.海南电网公司所属19个设置信息公开专栏的供电企业用户受电工程信息只公开国家能源局南方监管局官方网站用于查询承装（修、试）电力设施企业的资质以及跨区作业报告备案情况，未公开其他内容；4.海口蓝能汇配售电有限公司、海南智慧新城配售电有限公司暂未设立各自的门户网站。

二、监管情况

南方能源监管局高度重视供电企业信息公开工作，在年度通报工作的基础上，结合年度综合协同监管等专项监管工作，组织对各监管对象的信息公开情况进行现场检查，并根据检查情况对存在信息公开方面问题的供电企业责令整改，如在2019年综合协同专项监管工作中，南方能源监管局发现个别供电企业存在未按规定及时更新公开用电办理环节及时限要求、部分涉及用户切身利益的事项未公开、未按规定公开停电信息、施工单位持证情况信息、受限及重过载台区信息等三类问题，均已责令有关单位进行整改。目前从年度通报及专项监管工作看，大部分供电企业基本能按规定及整改要求做好信息公开工作，但仍有个别供电企业未按照要求落实。

根据《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）的规定，2020年3月，南方能源监管局对辖区内供电企业2019年度通过企业门户网站主动公开信息的情况进行了统计、核实，同时结合2019度现场专项监管和执法检查的情况，对广东、广西、海南三省（区）供电企业2019年度信息公开工作作出了评价并提出了要求，形成《广东、广西、海南三省（区）供电企业2019年信息公开情况通报》，并在局门户网站公开。

三、评价与要求

2019年，南方能源监管局高度重视电力企业信息公开工作，结合局各项日常和专项工作进行监管，在广大供电企业的共同努力下，辖区内供电企业信息公开工作进一步规范，信息公开渠道进一步拓宽，人民群众更加便利的查询到与自身利益密切相关的供电信息。为进一步做好2020年供电企业信息公开工作，根据《电力监管条例》、《电力企业信息披露规定》（电监会令第14号）、《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）的有关规定，结合2019年监管和现场检查情况，对辖区内供电企业提出以下监管要求：

（一）**立行立改，做好问题的整改工作。**本次通报中存在问题的供电企业应对照《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）、《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）等有关规定，遵循真实准确、规范及时、便民利民的原则，立即对照问题完成整改工作。我局将结合今年专项监管工作，对整改情况进行督导检查，如发现未整改的，将按照拒不整改处理。

**（二）继续做好信息公开工作。**各供电企业应在现有公开信息的基础上，结合通报反映问题及各项专项监管工作中发现的问题，查漏补缺，严格对照国家能源局《供电企业信息公开实施办法》的规定，切实做好信息公开工作，提高工作透明度，保障用户的知情权、参与权和监督权。一是根据用户和获得电力”优质服务工作进度，及时更新精简后的办电环节、时长等办理用电业务信息；二是加强门户网站运维工作，如因故网站无法访问的，应通过营业厅、手机短信等多种形式做好信息公开工作，避免因网站未能正常运转影响用户获取信息需要；三是新成立拥有配电网运营权的售电主体，在取得供电业务许可证后，应按照信息公开有关要求，尽快实现通过实体营业厅、企业门户网站等多种渠道完整公开有关信息，方便广大用电客户查询，做好客户服务工作。

**（三）自觉接受电力用户监督。**各供电企业应牢固树立接受电力用户依法开展的监督的意识，对电力用户依法依规向供电企业申请获取信息的，应当按规定予以答复；对于反映信息公开方面问题的投诉举报事项，如未收到停限电通知等，应举一反三，进一步规范信息公开管理。南方能源监管局将通过12398能源监管热线等渠道，依法依规查处电力用户反映的供电企业未按照规定公开信息的违法违规行为。

附件：存在信息公开问题供电企业清单

附件

存在信息公开问题供电企业清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 未公开项目 | 涉及的供电企业 |
| 广东 | 广西 | 海南 |
| 1 | 未及时公开或更新办理用电业务的程序或时限要求 | 广东电网公司所属中山供电局、惠州供电局、汕头供电局、韶关供电局、肇庆供电局、清远供电局、湛江供电局、揭阳供电局、潮州供电局，中山市小榄镇供电所 | 无 | 海南电网公司所属东方供电局、陵水供电局只公开办理流程，未公开时限要求 |
| 2 | 未公开2019年信息公开年报 | 广东电网公司所属汕尾供电局、梅州供电局、河源供电局、中山供电局、韶关供电局、云浮供电局、东莞供电局、肇庆供电局、珠海供电局、清远供电局、阳江供电局、揭阳供电局、潮州供电局未在网站公布2019年信息公开年报 | 无 | 无 |
| 3 | 未公开2019年供电质量和“两率”情况 | 广东电网公司所属河源供电局、中山供电局、惠州供电局、韶关供电局、肇庆供电局、茂名供电局、清远供电局、潮州供电局未公开2019年第四季度供电质量和“两率”情况 | 广西电网所属钦州供电局未公开2019年第三季度供电质量和“两率”情况。 | 海南电网公司所属三沙供电局未公开2019年供电质量和“两率”情况 |
| 4 | 未公开供电服务所执行的法律法规及供电企业制定的涉及用户利益相关的管理制度和技术标准 | 无 | 广西电网所属百色供电局、来宾供电局、桂林供电局未公开供电服务所执行的法律法规。 | 无 |
| 5 | 未公开用户受电工程部分相关信息 | 广东电网公司所属汕尾供电局、佛山供电局、惠州供电局、云浮供电局、珠海供电局、潮州供电局未在网站公布2019年用户受电工程部分相关信息 | 广西电网所属防城港供电局未公开2019年用户受电工程部分相关信息、桂林供电局未公开用户受电工程部分相关信息 | 海南电网所属19个设置信息公开专栏的供电企业用户受电工程信息只公开国家能源局南方监管局官方网站用于查询承装（修、试）电力设施企业的资质以及跨区作业报告备案情况，未公开其他内容 |
| 6 | 未公开信息公开指南 | 广东电网公司所属汕尾供电局、惠州供电局、汕头供电局、肇庆供电局、茂名供电局未公开信息公开指南 | 无 | 无 |
| 7 | 未公开停限电有关信息 | 广东电网公司所属汕尾供电局、佛山供电局、河源供电局、中山供电局、惠州供电局、汕头供电局、肇庆供电局、茂名供电局未公开停限电有关信息 | 广西电网公司所属防城港供电局未公开2019年停限电有关信息，来宾供电局未公开2018、2019年停限电有关信息。 | 无 |
| 8 | 未公开基本情况 | 无 | [广西新电力投资集团有限责任公司](http://www.baidu.com/link?url=Vct2wMj5pPVZhJKCQHwjUklzSM6jTYArIevKX1u-XuZPZIT2Is2Wv_9o7w9oFqYYYlQTXQ78v-2u3HgPCK-LTEl_-eRHJRkGPpI4swt963m)所属大新县水利电业有限公司未公开基本信息 | 无 |
| 9 | 未公开供电服务承诺 | 无 | 广西电网所属来宾供电局、钦州供电局、柳州供电局、崇左供电局未公开服务承诺 | 无 |
| 10 | 未建立网站或仍在建设或维护中 | 珠海市金湾东部供电有限公司、深圳低碳城供电有限公司、广州知识城配电有限公司 | 广西大任能源有限责任公司、粤桂西江配售电有限公司、广西跨合配售电能源有限公司、广西景诚能源有限责任公司、防城港高新区配售电有限责任公司、广西平南大诚配售电有限责任公司、柳州鹿寨江能配售电有限责任公司、玉林市福泰建设投资发展有限责任公司、大化县工业集中区配售电有限公司 | 海口蓝能汇配售电有限公司、海南智慧新城配售电有限公司 |