

鄂尔多斯市能源局关于鄂尔多斯市 2022 年 上半年供电可靠性监管情况的公示

为持续提升鄂尔多斯市供电可靠性及服务水平，进一步优化用电营商环境，对标国内先进城市经验做法，结合我市实际情况，我局组织开展了用户“获得电力”优质服务情况专项监管，现将监管情况及存在问题公示如下。

一、基本情况

本次监管活动鄂尔多斯市能源局组织核查人员赴鄂尔多斯供电公司、薛家湾供电公司，通过听取工作汇报、人员访谈、现场验证、审查资料、调看企业办公系统等方式进行核查。

鄂尔多斯供电公司承担着全市 8 个旗区（康巴什区、东胜区、达拉特旗、伊金霍洛旗、杭锦旗、鄂托克旗、乌审旗、鄂托克前旗）的工农牧业生产及城乡居民生活供电任务，中压等效用户数为 53428 户；薛家湾供电公司承担着准格尔旗的供电任务，中压等效用户数为 5754 户。根据核查，鄂尔多斯供电公司和薛家湾供电公司均完成鄂尔多斯市 2022 年上半年供电可靠性指标管制计划，具体完成值如下。

鄂尔多斯市 2022 年上半年可靠性指标统计表

序号	单位名称	城市用户系统	城市用户系统	全口径用户系统	全口径用户系统
		平均停电时间 (小时/户)	平均停电频率 (次/户)	平均停电时间 (小时/户)	平均停电频率 (次/户)
1	康巴什区	0.3	0.178	0.48	0.155
2	东胜区	1.12	0.547	4.09	0.906
3	达拉特旗	2.49	0.586	4.82	0.814
4	伊金霍洛旗	0.39	0.946	6.09	0.735
5	杭锦旗	0.4	0.147	4.02	0.557
6	鄂托克旗	0.57	0.196	7.23	1.18
7	乌审旗	1.74	0.262	6.28	1.028
8	鄂托克前旗	0.3	0.262	4.69	0.652
9	鄂尔多斯供电公司	1.44	0.54	6.32	1.014
10	薛家湾供电公司	2.1	0.678	6.2	0.995

总体上看，鄂尔多斯供电公司和薛家湾供电公司高度重视客户服务工作，能够落实重点专项监管工作要求，监管期内城市电网用户系统平均停电时间分别完成 1.44 小时/户、2.1 小时/户，满足监管要求，不进行处罚。注重拓展服务渠道，努力提高供电质量和供电服务水平，同时不断创新客户服务机制，以客户投诉为线索，深化投诉过程管理，加强服务监督考核，提出整改意见，推动业务处理由事后监督向事前控制转变，积极解决人民群众反映的各类用电问题，取得

了较好成效，客户满意度不断提升。

二、存在问题

在监管中也发现了供电可靠性管理方面的部分问题，本报告按照同类合并、通报典型原则，重点通报以下问题。

（一）电网网架结构薄弱

部分农村地区配电网架构薄弱，供电能力不足，存在低电压和频繁停电问题。

（二）存在长时间停电现象

核查存在用户长时间停电及用户重复停电情况，存在月计划停电范围与年计划不一致现象。

三、监管意见

（一）持续提高供电能力和供电质量

加大城市配网和农村电网投资建设和改造力度，将农村地区线路老化、供电半径大、电压低、停电频繁等突出问题优先纳入电网改造计划，着力解决低电压、频繁停电等突出问题；对供电能力较差、突出问题较多的地区进行重点改造；优化综合保障体系，提高电网运行维护管理水平，加强停电计划管控和停电过程管理，严格执行国家供电质量有关规定和标准，全面提升供电可靠能力。

（二）全面提升“获得电力”优质服务水平

鄂尔多斯供电公司和薛家湾供电公司要对标对表先进地区“获得电力”典型经验做法，聚焦用户需求，创新服务

方式，拓展服务渠道，进一步压缩办电时间、提高办电便利度、降低办电成本，缩短停电时间，全面提升“获得电力”整体服务水平，进一步规范服务行为，加大信息公开力度，切实提高用户对优质服务的获得感。

鄂尔多斯市能源局
2022年7月20日

