

供电所业务风险防控杜绝“三指定”行为课程大纲

【学习目的】

供电所作为县级供电企业重要组成部分，乡镇供电所的各项业务都是县级供电所业务开展的基础，也是我国电网企业的重要部分。我国具有众多的乡镇，人口数量多，这会在很大程度上影响到社会。乡镇供电所的管理水平和运行状况是县级供电所发展的前提。随着经济社会的发展，电力企业体制改革逐渐深入，优化营商环境的大背景下，这就使得乡镇供电所的日常业务管理越来越重要。由于乡镇供电所具有客观性和特殊性，对此，需要站在乡镇供电所业务管理的角度上，分析业务管理重点领域的风险管控，为规范国家能源局及派出机构对用户受电工程“三指定”行为的认定工作，提高行政执法透明度和效率，保障公民、法人和其他组织的合法权益，根据有关法律法规和相关规定，按照国家能源局关于印发《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》对照供电所工作，杜绝“三指定”行为，保证供电所能够有序、高效的开展业务工作。从而使得乡镇供电所业务管理重点领域的风险管控工作能够做好，为企业安全稳定发展，为客户提供更好的服务。

【授课方式】 理论精讲 + 案例分析 + 视频分享 + 小组研讨

【学习对象】 供电所所长、管理人员

【课程时长】 1 天

【课程大纲】

第一部分：业务受理

一、教学内容：明确业务受理是业扩报装开始环节，主要是收集客户用电需求的有关信息，明确双方后续工作职责及内容。为了便于后期业务办理，根据客户现供电电压等级和新增用电需求初步确定供电电压后，分为低压客户和高压客户报装业务进行正式受理。常见受理时业务风险为受理过程不熟悉业务，没有按规定流程进行业务处理，没有按照“十项承诺”、“十个不准”开展工作，涉嫌“三指定”。

二、教学要求：明确业务受理的重要性、流程，要求与时限，在受理客户业扩业务时，可能存在“三指定”的行为，分析各种案例，规避业务办理过程的风险，为客户提供优质服务。

第二部分：国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引

一、教学内容：“三指定”行为的认定及“三指定”行为案件的立案、调查、审查、审理、处罚等工作。

二、教学要求：本指引所称用户受电工程“三指定”行为，是指供电企业直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，限制或者排斥其他单位的公平竞争，侵犯用户自由选择权的行为。施工单位包括承装（修、试）电力设施单位和工程监理单位。设备材料供应单位包括设备材料供应商和设备材料生产厂家。

第三部分：业扩工程风险管控的措施

一、教学内容：客户业扩报装受理，收集客户用电需求的有关信息，并深入客户用电现场

了解客户现场情况、确定供电方案，完成业扩工程，工程中存在危险点：

- 1、业扩办理各环节流程超时限。
- 2、工作人员在业扩办理过程中，利用职务之便，以权谋私，吃拿卡要。
- 3、工作人员在业扩办理过程中，责任心不强或业务技能低下，对业扩工程质量把关不严，竣工验收走过场等

二、教学要求：核查客户资料的完整性，预先审查、了解所要勘查地点的现场供电条件、配网结构等。根据供电方案严格按时限进行业扩工程施工，对员工进行廉政教育杜绝利用职务之便，以权谋私的行为发生。

第四部分：装表与用电检查工作风险管控措施

一、教学内容：在装表接电环节，按照标准化作业工序卡，对新投运的表计坚持按规定进行首检制，确保电能计量与用电信息采集系统安装的准确性。用电检查流程应正确，正确指导用户合理用电，但存在下列风险

- 1、表计超有效期使用，引发客户投诉或政府质检部门的查处。
- 2、表计出现异常或故障时不能及时发现，导致表计计量不准确，造成电量出现差错。
- 3、发生表计轮换、业务变更或抄表出现差错后，电费复核人员不能及时发现问题并处理，导致出现差错电费。
- 4、相关人员不按照规定严格进行差错电量的退补和违约用电、窃电的查处，或者在差错电量退补、违约用电及窃电的查处过程中，弄虚作假，利用职务谋取私利。

二、教学要求：在装表接电、用电检查环节，严格按照流程、时限，确保电能计量与用电信息采集系统安装的准确性。用电检查工作规范，正确指导用户合理用电，