

清廉供电站所服务监督评价标准

Evaluation Standards For The Service And Supervision Of The
Incorruptible Electric Power Station

(征求意见稿)

2022-12-11 发布

2023-01-01 实施

浙江省电力学会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
4 评价原则	2
5 评价内容	2
5.1 基本要求	2
5.2 基础项	2
5.3 加分项	3
6 评价方法	4
6.1 评价计算方式	4
6.2 评价结果判定	4
6.3 反馈评价结果	4
7 考核验收	4
附 录 A	5
(资料性)	5
新时代清廉供电所“服务+监督”评价标准	5

前 言

为充分发挥武义作为“后陈经验”发源地的先发优势，汲取“后陈经验”民主监督智慧，将服务的全过程监督作为基层治理的突破口，通过建立“服务+监督”机制，组建驻村客户经理和廉政监督员两支队伍，有效解决基层供电所（服务站点）供电服务打折扣、重点项目工程推进不力、基层小微权力屡禁不止等影响企业“两个生态”建设的系列问题，全面展现新时代电力企业延伸基层监督触角的决心和信心，构建基层供电所共建共治共享的格局，特制订本标准。

本文件（或本部分或本指导性技术文件）由浙江省电力学会提出并解释。

本文件（或本部分或本指导性技术文件）起草单位：国网浙江省电力有限公司营销部（农电工作部、乡村振兴工作办公室）、国网浙江省电力有限公司纪委办公室（巡察办）、国网浙江省电力有限公司金华供电公司、国网浙江省电力有限公司武义县供电公司、武义县纪委监委。

本文件（或本部分或本指导性技术文件）主要起草人：

本文件 2024 年 6 月首次发布，×年×月第一次修订，×年×月第二次修订）。

引 言

基层供电站所在推动权力运行实现组织功能的同时,也产生了“利益寻租、遭遇围猎”等廉洁风险,直接影响群众获得感、幸福感。突出基层监督导向,发挥“服务+监督”作用,将民主监督嵌入供电服务当中,以监督效能提升服务质量,优化电力营商环境,防止利用为村民供电服务之机吃拿卡要、搭车收费等“蝇贪”问题。

清廉供电站所服务监督评价标准

1 范围

本文件（或本部分或本指导性技术文件）规定了乡镇供电所服务监督评价标准，包括评价原则、评价内容、评价方法等内容。

本文件（或本部分或本指导性技术文件）适用于乡镇级供电所服务监督工作评价，其他基层站所可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

《国家电网纪律审查监督管理工作规定（试行）》

《国家电网基层纪委工作规则》

GB/T 28583 供电服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 清廉供电站所 The Incorruptible Electric Power Station

清廉供电站所是指电力企业建立的能够接受公众监督、反映问题和意见建议的公共服务平台。要有明确的服务范围和服务内容，建立反馈机制和反馈渠道，主动接受用户的反馈和意见，及时处理用户投诉和建议，提高用户满意度。建立规范的评价标准，接受公众的监督，持续改进服务质量。

3.2 “服务+监督”体系 System of Service And Supervision

在供电站所内部或是针对重点项目、重要服务对象和群众关心关注的项目，涉及电力服务的行为，通过建立监督体系，监督保障项目落地、过程依法合规，促进企业内部高质量发展。

4 评价原则

4.1 清廉供电站所评价应遵循客观公正、科学系统、高效实用等原则。

4.2 客观公正的原则。评价工作要客观公正，过程、方法和结果要做到公平公正，评价的结果要公开。

4.3 科学系统的原则。评价体系应统筹考虑各项评价内容，科学选择评价指标。

4.4 高效实用的原则。

5 评价内容

5.1 基本要求

包括基础项和加分项。

5.2 基础项

5.2.1 基础项包括组织建设、服务效能、监督管理、风险防控指标四个方面，总分 100 分。其中组织建设 30 分，服务效能 20 分，监督管理 35 分，风险防控 15 分。

5.2.2 组织建设由服务站点建设和队伍建设 2 个二级指标组成，指标详情应按照附录 A 时规定。

5.2.2.1 清廉供电所应全面推行“服务+监督”机制，结合电力红船·光明驿站、电力驿站、供电所营业厅等既有电力对外服务场地以及社区党群服务中心、便民服务中心等工作场所，在电力需求量大、电力项目多、发展前景好、群众关注度高的乡村择优设立驻村服务站点。

5.2.2.2 驻村服务站点根据现场实际需求差异化配置智能服务终端等硬件设备，其他硬件配置情况如下：

设施配置		数量	备注
服务点标识	门牌	1 块	
	桌牌	1 块	选设
服务宣传	社区经理名片	1 盒	
	宣传折页	若干	
	上墙资料	若干	选设
台帐资料	电力驿站（便民服务点）服务记录簿	1 本	选设
	电力驿站（便民服务点）巡检记录簿	1 本	选设
	电力驿站（便民服务点）客户意见簿	1 本	选设
站点设施	办公桌椅	1 套	
	客户等待区	1 套	选设
	医药箱	1 个	选设
	海报机（电视机）	1 台	选设
	智能服务终端（云终端）	1 台	

附表 1：设施配置情况

5.2.2.3 驻村服务站点可设置成云服务站点，不配置电力工作人员，但必须配置 1 名驻村客户经理和 1 名站点廉政监督员。驻村客户经理一般由属地供电所台区经理担任，站点廉政监督员可以由供电公司纪委选派，也可以由属地供电所廉政监督员兼任。

5.2.2.4 站点廉政监督员聘任条件：

a) 认真贯彻执行党的路线、方针、政策，严格遵守国家法律法规，政治素质好，公道正派，清正廉洁，有一定的影响力和较高的员工公认度。

b) 遵守职业道德和社会公德，有较强的事业心和责任感，热心党风廉政建设、行政监察、效能和行风建设工作。

c) 坚持原则，实事求是，敢讲真话、报实情，敢于同各种不正之风和腐败现象作斗争，能够积极为公司党风廉政建设提出有价值的意见和建议。

d) 密切联系群众，善于听取广大员工的意见和建议，对反映强烈的热点、难点和苗头性的问题和现象及时反映上报。

5.2.2.5 廉政监督员的聘任程序：

a) 推荐：廉政监督员的聘任，由供电所推荐或个人自荐的方式确定初步人选，并向公司纪委报送。一般推荐人数不宜超过 2 人。

b) 审核：公司纪委组织人员，对供电所的推荐人选进行考察。

c) 批准：推荐人选考察合格后，经公司纪委批准，以文件形式公布。廉政监督员不脱离原工作单位。

5.2.2.6 廉政监督员每届任期二年。期满后，根据工作需要，可以续聘，但连续聘任一般不超过二届。如到期未予以续聘的，即自然解聘。对不能履行职责或违反纪律规定的廉政监督员，经公司纪委研究后予以解聘。

5.2.2.7 在聘用期内有下列情形之一的，应当予以解聘：

- a) 受到党纪政纪处分、刑事处罚，或者违反治安管理法律法规受到行政处罚的。
- b) 无正当理由连续六个月不参加廉政监督员工作，不履行廉政监督员职责和义务的。
- c) 因岗位变动、健康状况等原因不宜继续担任廉政监督员的。
- d) 对部门人员违反廉政建设情况瞒报、知情不报或者对他人打击报复，虚假上报有关事项的。
- e) 有其他原因，不宜继续担任廉政监督员的。

5.2.2.8 廉政监督员的日常管理归口廉政监督小组。廉政监督小组由供电所党支部书记、纪检委员、廉政监督员、职工代表组成，人数一般为3-5人，最多不超过7人，支部书记负责担任组长。

5.2.2.9 监督小组的监督内容：

- a) 供电所（站点）重点工作落实情况；
- b) 供电服务小微权力监督；
- c) 供电服务公开情况；
- d) 电力惠民政策落实情况；
- e) 重大工程项目建设、重要活动开展、重要经费支出情况；
- f) 其他应监督的事项

5.2.3.10 重大工程项目建设也可增设工程廉政监督员，工程廉政监督员的管理参照驻村廉政监督员。

5.2.3 服务效能分为供电服务和公开两个二级指标。

5.2.3.1 驻村客户经理应每月对接村电工、企业电工，收集并积极解决客户用电需求，并形成工作台账。工作台账每月移交一次给廉政监督员。

5.2.3.2 驻村客户经理应结合季节特性和用电特性，定期开展用电宣传和错峰用电引导。

5.2.3.3 服务公开内容参照供电所服务公开内容在驻村站点公开。

5.2.4 监督管理包括监督会议、监督检查、监督公开和履职汇报4个二级指标，指标详情应按照附录A时规定。

5.2.4.1 监督工作原则

坚持党建引领和民主集中制原则，重大决策事项由组长组织统筹，小组成员集体表决。当决策研究重大问题时，必须有一半小组成员到场方可举行。决策重大问题前，应认真调查，广泛听取群众意见，提出解决方案。

5.2.4.2 监督会议频次

监督小组会议每月一开，采用“集中领导、民主协商、个别酝酿、会议决定”的方式，由支部书记牵头召开。

5.2.4.3 监督小组工作流程

监督小组按照收集建议、协商决策、监督落实、通报反馈、监督公开、述职反馈、履职纠偏、广泛监督的流程展开工作。

5.2.4.4 监督小组每月将监督结果公开。

5.2.4.5 监督小组每季度至少向公司纪委汇报一次履职情况，如遇重大问题可单独汇报。

5.2.5 风险防控包括三分减分项指标。评价标准为周期内不发生减分项指标事件。

5.3 加分项

5.3.1 包括创新管理两个加分指标，指标详情应按照附录A时规定。

6 评价方法

6.1 专家评议法。邀请相关领域的专家，对专业性强、难以直接量化的指标进行评议。

6.2 现场调查法。通过现场调查、核查检查的方式，对评价内容进行考评。

6.3 抽查评议法。从全部的评价供电所里，抽取部分供电所进行考察分析，通过部分去推断总体情况。

6.1 评价计算方式

考评组通过查阅资料、实地检查等方式对附录A中所有项目内容进行打分，每项获得的分数相加为

总评价分值。

6.2 评价结果判定

评价结果判定应满足表 1 要求

表 1 评价结果判定

名称	分值	结果
清廉供电站所得分 D	$D \geq 90$ 分	优秀（示范型）
	$60 \text{ 分} \leq D < 90 \text{ 分}$	合格（标准型）
	$D < 60$ 分	不合格

6.3 反馈评价结果

对参评单位提供的佐证材料真实性和有效性进行审查、打分，确认最后评价分数，提出评价意见及建议，并汇总讨论形成最终结果向参评单位反馈评价结果。

7 考核验收

7.1 清廉供电站所考核验收工作，每年进行一次。

7.2 考评结果评价结果与供电所月度绩效、供电所党支部月度考核挂钩。

7.3 每年对评价结果复验一次。根据满意度测评、内外部评价和意见反馈、投诉处理等情况，制定并实施纠正和预防措施，持续提升监督质效和基层供电服务水平。

附 录 A
(资料性)
清廉供电站所(窗口)“服务+监督”评价标准

序号	评价指标	一级指标	二级指标	评价内容	评价标准	
1	基础项 (100分)	组织建设 (30分)	服务站点建设 (10分)	定向设置驻村服务站点。结合电力红船·光明驿站、电力驿站、供电所营业厅等对外服务场地以及社区党群服务中心、便民服务中心等工作场所,设立驻村服务站点,也可设置成云服务站点。(4分)	符合要求得分,否则不得分。	
2				驻村服务站点应配备智能服务终端等硬件设备,提供用电咨询、查询、电费缴纳等办电服务(4分)。	符合要求得分,否则不得分。	
3				服务站点应满足基础设施配置。(2分)	符合要求得分,否则不得分。	
4				队伍建设 (20分)	每个服务站点必须设置配置1名客户经理和1名站点廉政监督员。(6分)	符合要求得分,缺一项扣3分。
5			站点廉政监督员人选应符合聘任条件,经公司纪委批准。(3分)		符合要求得分,否则不得分。	
6			定期组织廉政监督员考评,对不符合工作条件的监督员及时解聘。(3分)			
7			站点客户经理、廉政监督员实行动态调整。当发生站点客户经理、廉政监督员岗位变动或者解聘等情况时,1个月内必须完成人员调整。(4分)			符合要求得分,缺一项扣2分。
8			编制站点客户经理、廉政监督员工作责任清单。(4分)		符合要求得分,缺一项扣2分。	
9			服务效能 (20分)	供电服务 (10分)	驻村客户经理每月对接村电工、企业电工,收集并解决客户用电需求。(4分)	符合要求得分,否则不得分。
10					驻村客户经理将收集到的用户需求整理成台帐,每月移交给廉政监督员。(4分)	符合要求得分,否则不得分。
11					驻村客户经理应结合季节特性和用电特性,定期开展用电宣传和错峰用电引导。(4分)	符合要求得分,否则不得分。
12				服务公开 (8分)	梳理每月服务应公开的内容,按照月度、季度、即时的频次公开。(6分)	缺一项扣2分,扣完为止。

				及时公布停电信息。（2分）	
13		监督管理 (35分)	监督会议 (6分)	监督小组会议每月召开一次，重大事项一体研究决策、一体落实执行。工作全过程留痕。（3分）	符合要求得分，否则不得分。
14	每季度至少召开一次监督联席会，邀请供电所所长、班组长、村民、村企代表等参加，通报季度监督情况。（3分）				
15	监督检查 (18分)		每月围绕服务事项至少开展一次专项监督检查。（5分）	符合要求得分，否则不得分。	
16			紧盯节假日和重大活动，密切关注“四风”问题新动向、新表现，深入纠治四风，每季度至少开展“四风”检查1次。（4分）		
17			加强对“小微权力”廉洁风险研判，每半年至少开展一次岗位廉政风险辨识。（3分）		
18			每季度至少开展一次区域内客户走访，了解村民、村企服务评价和反馈。（3分）		
19			对于苗头性、倾向性服务问题，提醒督促客户经理自我纠偏。（3分）		
20	监督公开 (3分)		每月月底将监督结果公开。（3分）	符合要求得分，否则不得分。	
21	履职汇报 (8分)		每月末廉政监督员向监督小组组长汇报履职情况。（4分）	符合要求得分，否则不得分。	
22			每季度末监督小组组长向公司纪委汇报监督履职情况。（4分）		
23	风险防控 (15分)	不发生供电所（包括服务站点）人员责任引起的供电服务投诉及被国网公司通报的供电服务事件。（5分）	发生一起扣5分		
24		不发生与供电所人员相关的越级信访举报事件。（5分）			
25		不发生供电所（包括服务站点）员工违规违法违纪事件。（5分）			
26	加分项 (10分)	创新管理 (10分)	“服务+监督”情况收到区域内村民、村企肯定，并获得上级领导肯定。（5分）	符合条件每项加5分	

28		工作有创新并取得明显成效，典型经验及创新成果在公司范围内推广。（5分）	
----	--	-------------------------------------	--