

国家电力监管委员会

供电服务监管办法(试行)



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

供电服务监管办法(试行)

国家电力监管委员会



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

供电服务监管办法（试行）

*

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

*

2005年7月第一版 2005年7月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 0.375印张 5千字

印数 00001—10000册

*

统一书号 155083·1274 定价 5.00元

版 权 专 有 翻 印 必 究

(本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换)

国家电力监管委员会令

第 8 号

《供电服务监管办法（试行）》已经 2005 年 6 月 3 日国家电力监管委员会主席办公会议通过，现予公布，自 2005 年 8 月 1 日起施行。

主 席

柴松岳

二〇〇五年六月二十一日

目 录

第一章	总则	1
第二章	监管内容	1
第三章	监管措施	5
第四章	罚则	6
第五章	附则	7

供电服务监管办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为了加强供电服务监管,规范供电服务行为,维护电力使用者的合法权益和社会公共利益,根据《电力监管条例》和有关法律、行政法规的规定,制定本办法。

第二条 本办法适用于国家电力监管委员会及其派出机构(以下简称电力监管机构)对供电企业提供供电服务的情况实施监管。

本办法所称供电企业是指依法取得电力业务许可证、从事供电业务的企业。

第三条 供电企业应当按照法律、行政法规和规章的规定,向用户提供质量合格、价格合理、行为规范的供电服务,并接受电力监管机构的监管。

第四条 供电服务监管应当依法进行,并遵循公开、公正、效率的原则。

第二章 监 管 内 容

第五条 电力监管机构对供电企业履行电力社会普

遍服务义务的情况实施监管。

供电企业应当按照国家规定履行电力社会普遍服务义务，保障任何人能够以普遍可以接受的价格获得最基本的供电服务。

第六条 电力监管机构对供电企业的供电质量实施监管。

在电力系统正常的情况下，供电企业的供电质量应当符合下列规定：

（一）向用户提供的电能质量符合国家标准或者电力行业标准；

（二）城市地区年供电可靠率不低于 99.00%，城市居民用户受电端电压合格率不低于 95.00%。

农村地区年供电可靠率和农村居民用户受电端电压合格率由电力监管机构根据各地实际情况规定。

第七条 电力监管机构依法对供电企业执行国家规定的电价政策和收费标准的情况实施监管。

第八条 电力监管机构对供电企业实施电力需求侧管理的情况进行监管。

供电企业应当按照国家规定实施电力需求侧管理，指导用户科学用电、合理用电和节约用电。

第九条 电力监管机构对供电企业按规定披露信息的情况实施监管。

供电企业应当在营业场所显著位置公示用电业务的办理程序、电价和收费标准。

供电企业应当按照电力监管机构的要求，披露停

电、限电和事故抢修处理等信息。

第十条 电力监管机构对供电企业办理用电业务的情况实施监管。

供电企业办理用电业务的期限应当符合下列规定：

（一）向用户提供供电方案的期限，自受理用户用电申请之日起，一般居民用户不超过 5 个工作日，低压电力用户不超过 10 个工作日，高压单电源用户不超过 30 个工作日，高压双电源用户不超过 60 个工作日；

（二）对用户受电工程设计文件和有关资料审核的期限，自受理之日起，低压电力用户不超过 10 个工作日，高压电力用户不超过 30 个工作日；

（三）给用户装表接电的期限，自受电装置检验合格并办结相关手续之日起，一般居民用户不超过 3 个工作日，低压电力用户不超过 5 个工作日，高压电力用户不超过 7 个工作日。

第十一条 电力监管机构对供电企业向用户受电工程提供服务的情况实施监管。

供电企业应当对用户受电工程建设提供必要的业务咨询和技术标准咨询；对用户受电工程进行竣工检验，应当执行国家有关标准；发现用户受电设施存在故障隐患时，应当及时告知用户并指导其制定有效的解决方案。

供电企业不得对用户受电工程指定设计单位、施工单位和设备材料供应单位。

第十二条 电力监管机构对供电企业实施停电、限

电规定的情况进行监管。

在电力系统正常的情况下，供电企业应当连续向用户供电。需要停电或者限电的，应当符合下列规定：

（一）因供电设施计划检修需要停电的，供电企业应当提前 7 日公告停电区域、停电线路、停电时间，并通知重要用户；

（二）因供电设施临时检修需要停电的，供电企业应当提前 24 小时通知重要用户；

（三）因电网发生故障或者电力供需紧张等原因需要停电、限电的，供电企业应当按照批准的有序用电方案执行。

引起停电或者限电的原因消除后，供电企业应当尽快恢复正常供电。

第十三条 电力监管机构对供电企业履行紧急供电义务的情况实施监管。

因抢险救灾、突发事件需要紧急供电时，供电企业应当及时提供电力供应。

第十四条 电力监管机构对供电企业处理供电故障的情况实施监管。

供电企业应当建立完善的报修服务制度，公开报修电话，24 小时受理供电故障报修。

供电企业应当迅速处理供电故障，尽快恢复正常供电。供电企业工作人员到达现场抢修的时限，自接到报修之时起，城区范围不超过 60 分钟，农村地区不超过 120 分钟，边远、交通不便地区不超过 240 分钟。因天

气、交通等特殊原因无法在规定时间内到达现场的，应当向用户作出解释。

第十五条 电力监管机构对供电企业处理用电投诉的情况实施监管。

供电企业应当建立用电投诉处理制度，公开投诉电话。对用户的投诉，供电企业应当自接到投诉之日起10个工作日内提出处理意见并答复用户。

第三章 监 管 措 施

第十六条 电力监管机构根据供电服务监管的需要，有权要求供电企业按照规定报送电压合格率、供电可靠率、重大的用电投诉及其处理情况等信息。

电力监管机构应当定期对供电企业报送和披露的信息进行核查，发现违法行为及时处理。

第十七条 电力监管机构按照规定可以依法采取下列现场检查措施：

- (一) 进入供电企业进行检查；
- (二) 询问有关人员，要求其对检查事项作出说明；
- (三) 查阅、复制与检查事项有关的文件、资料、投诉记录等，对可能被转移、隐匿、损毁的文件、资料、投诉记录等予以封存；
- (四) 对检查中发现的违法行为，有权当场予以纠正或者要求限期改正。

第十八条 电力监管机构可以根据监管工作的需要，在用户中开展供电服务情况调查并向社会公布调查结果。

第十九条 电力监管机构可以向社会公布供电企业违反本办法的行为。

第二十条 对供电企业未按照本办法规定实施供电服务的，电力监管机构应当予以记录；造成重大损失或者重大影响的，电力监管机构可以对供电企业的主管人员和其他直接责任人员依法提出处理意见和建议。

第二十一条 任何单位和个人对违反本办法和国家有关供电服务监管规定的行为有权向电力监管机构举报，电力监管机构应当按照有关规定及时处理。

第四章 罚 则

第二十二条 电力监管机构从事监管工作的人员违反电力监管有关规定，损害供电企业、用户的合法权益以及社会公共利益的，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第二十三条 供电企业违反本办法第六条、第八条、第九条、第十条、第十一条、第十二条、第十四条、第十五条规定的，由电力监管机构责令改正；情节严重的，给予警告。

第二十四条 供电企业违反本办法第七条规定的，

电力监管机构应当及时向有关部门提出价格行政处罚建议。

第二十五条 供电企业违反本办法第五条、第十三条规定的，由电力监管机构责令改正，给予警告；情节严重的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予处分。

第二十六条 供电企业有下列情形之一的，由电力监管机构责令改正；拒不改正的，处5万元以上50万元以下的罚款，对直接负责的主管人员和直接责任人员，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）拒绝或者阻碍电力监管机构及其从事监管工作的人员依法履行监管职责的；

（二）提供虚假或者隐瞒重要事实的文件、资料的；

（三）未按照规定披露有关信息的。

第二十七条 对于违反本办法并造成严重后果的供电企业主管人员或者直接责任人员，电力监管机构可以建议将其调离现任岗位，3年内不得担任供电企业同类职务。

第二十八条 非因供电企业的原因造成供电服务质量达不到标准的，供电企业不承担责任。

第五章 附 则

第二十九条 在电力监管机构颁发电力业务许可证

前，本办法所称供电企业是指依法取得《供电营业许可证》的企业。

第三十条 本办法自 2005 年 8 月 1 日起试行。

统一书号：155083·1274

定价：5.00 元