



供电服务监管办法(试行)

电力争议调解暂行办法

中国法制出版社

供电服务监管办法(试行)

电力争议调解暂行办法

中国法制出版社

供电服务监管办法(试行)

电力争议调解暂行办法

GONGDIAN FUWU JIANGUAN BANFA (SHIXING)

DIANLI ZHENGYI TIAOJIE ZANXING BANFA

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850×1168 毫米 32

印张/0.625 字数/7千

版次/2005年7月第1版

2005年7月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-680-9

单行本系列总定价:1260.00 元

本册定价:3.00 元

北京西单横二条2号 邮政编码 100031

传真:66070041

网 址:<http://www.zgfs.com>

市场营销部电话:66033393

编辑部电话:66032584

读者俱乐部电话:66026596

邮购部电话:66033288

目 录

电监会令（第 8 号）	（ 1 ）
供电服务监管办法（试行）	（ 2 ）
电监会令（第 7 号）	（10）
电力争议调解暂行办法	（11）

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

2005 年 6 月 21 日

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，要求其对检查事项做出说明；

（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。

国家电力监管委员会令

第 7 号

《电力争议调解暂行办法》已经国家电力监管委员会主席办公会议通过，现予公布，自 2005 年 7 月 1 日起施行。

主 席 柴松岳

2005 年 3 月 23 日

电力争议调解暂行办法

第一章 总 则

第一条 为了依法、公正、及时调解电力争议，保障电力市场主体的合法权益，维护电力市场秩序，根据有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 本办法所称电力争议，是指电力业务经营者、电力调度交易机构、用电人之间在电力市场活动中因履行合同发生的争议。

第三条 电力争议调解实行自愿原则。

第四条 国务院电力监管机构及其派出机构（以下简称电力监管机构）负责电力争议调解工作。

第五条 电力监管机构调解电力争议，应当符合法律、行政法规的规定，以事实为依据，遵循公平、公正、合理的原则。

第二章 调解机构和调解员

第六条 国务院电力监管机构负责调解下列电力争

议：

- (一) 涉及两个或者两个以上区域电力市场的；
- (二) 在全国范围内有重大影响的；
- (三) 涉及国家电力调度机构的。

第七条 国务院电力监管机构设立的派出机构（以下简称派出机构）负责调解本辖区内的电力争议。

前款规定应当由派出机构负责调解的电力争议，在派出机构设立前或者正常开展工作前，由国务院电力监管机构负责调解。

第八条 电力监管机构调解电力争议，由3名调解员组成调解小组。对标的的不大、事实清楚、影响较小的简单的电力争议，可以由一名调解员负责调解。

第九条 电力监管机构应当从熟悉电力、法律等业务知识的人员中选任调解员。

调解员管理的具体办法另行规定。

第十条 调解员必须忠于职守，依法办事，公正廉洁，不得利用调解工作的便利牟取不正当利益。

第三章 申请和受理

第十一条 申请调解电力争议，应当符合下列条件：

- (一) 当事人之间有申请调解电力争议的协议或者当事人一方申请调解电力争议，其他当事人表示同意

的；

(二) 申请人与电力争议有直接利害关系；

(三) 有明确的被申请人；

(四) 有具体的调解要求和事实及理由；

(五) 属于被申请的电力监管机构管辖；

(六) 属于本办法第二条规定的电力争议。

第十二条 有下列情形之一的，电力监管机构不予受理：

(一) 已经向仲裁机构申请仲裁的；

(二) 已经向人民法院起诉的；

(三) 不属于本办法第二条规定的电力争议的。

第十三条 申请调解电力争议，应当向电力监管机构提交书面申请书和有关证据材料，并按照被申请人人数提交副本。

申请书应当载明以下事项：

(一) 当事人的姓名、性别、年龄、职业、工作单位、住所；法人或者其他组织的名称、住所和法定代表人姓名、职务；

(二) 争议的事项；

(三) 具体的调解请求、事实及理由；

(四) 相关证据。

第十四条 电力监管机构收到调解申请书后，经审查，认为符合本办法第十一条规定条件的，应当在7日内受理并通知当事人；对决定不予受理的，应当书面通