

## 供电服务监管办法（试行）

（国家电监会 2005 年 6 月 21 日发布 国家电力监管委员会令 第 8 号）

### 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

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

[https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11\\_3248](https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_3248)

