

附件

《供电监管办法》修订稿（征求意见稿）

第一章 总 则

第一条 为了加强供电监管，规范供电行为，维护供电市场秩序，保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》和国家有关规定，制定本办法。

第二条 国家能源局依照本办法和国家有关规定，履行全国供电监管和行政执法职能。

国家能源局派出能源监管机构（以下简称派出机构）负责辖区内供电监管和行政执法工作。

第三条 供电监管应当依法进行，并遵循公开、公正和效率的原则。

第四条 供电企业应当依法从事供电业务，并接受国家能源局及其派出机构（以下简称能源监管机构）的监管。供电企业依法经营，其合法权益受法律保护。

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。

第五条 任何单位和个人对供电企业违反本办法和国家有关供电监管规定的行为，有权向能源监管机构投诉和举报，能源监管机构应当依法处理。

第二章 监管内容

第六条 能源监管机构对供电企业的供电能力实施监管。

供电企业应当执行国家能源局对电力规划的要求，按照审定发布的电力规划制定企业规划，并保障规划落实。加强供电设施建设，具有能够满足其供电区域内用电需求的供电能力，保障供电设施的正常运行。配电容量等指标达到国家能源局相关要求。

第七条 能源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电力行业标准；

（二）城市地区年供电可靠率不低于 99%，城市居民用户受电端电压合格率不低于 95%，10 千伏以上供电用户受电端电压合格率不低于 98%；

（三）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符合派出机构的规定。派出机构有关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的规定，应当报国家能源局备案；

（四）对用户停电时间、停电频次应符合国家相关要求。

供电企业应当审核用电设施产生的谐波、电压波动和闪变情况，按照国家有关规定可以拒绝不符合规定的用电设施接入电网。用电设施产生的谐波、电压波动和闪变等影响供电质量或者干扰电力系统安全运行的，供电企业应当及时告知用户采取有效措施予以消除；用户不采取措施或者采取措施不力，产生的谐波、电压波动和闪变等仍超过国家规定的，供电企业可以按照国家有关规定拒绝其接入电网或者中止供电。

第八条 能源监管机构对供电企业设置电压监测点的情况实施监管。

供电企业应当按照下列规定选择电压监测点：

(一) 35 千伏专线供电用户和 110 千伏以上供电用户应当设置电压监测点；

(二) 35 千伏非专线供电用户或者 66 千伏供电用户、10（6、20）千伏供电用户，每 10000 千瓦负荷选择具有代表性的用户设置 1 个以上电压监测点，所选用户应当包括对供电质量有较高要求的重要电力用户和变电站 10（6、20）千伏母线所带具有代表性线路的末端用户；

(三) 低压供电用户，每百台配电变压器至少设置 2 个以上电压监测点，监测点应设在有代表性的低压配电网首末两端和部分重要用户处。

供电企业应当于每年 3 月 31 日前将上一年度设置电压

监测点的情况报送所在地派出机构。

供电企业应当按照国家有关规定选择、安装、校验电压监测装置，监测和统计用户电压情况。监测数据和统计数据应当及时、真实、完整。

第九条 能源监管机构按照国家规定对供电企业保障供电安全的情况实施监管。

供电企业应当坚持安全第一、预防为主、综合治理的方针，遵守有关供电安全的法律、法规和规章，加强供电安全管理，建立、健全供电安全责任制，完善安全供电条件，维护电力系统安全稳定运行，制定应急预案，依法处置供电突发事件，保障电力稳定、可靠供应。

供电企业应当按照国家有关规定加强重要电力用户安全供电管理，指导重要电力用户按照国家有关规定配置和使用自备应急电源，建立自备应急电源基础档案数据库。

用电设施存在严重威胁电力系统安全运行和现场作业人员人身安全的隐患，用户拒不治理的，供电企业可以按照国家有关规定对该用户中止供电。

第十条 能源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，依法保障任何人能够按照国家规定获得最基本的供电服务。

第十一条 能源监管机构对供电企业办理用电业务的情况实施监管。

供电企业应当公开办理各种用电业务所需的资料、流程和时限，提供便捷的用电业务咨询和办理情况查询服务。供电企业制定的用电业务办理程序、规定应当符合国家相关规定。

供电企业接到用户提交的申请材料时，应当出具收到的材料清单；对符合条件的，应当当场受理并出具受理通知书；不符合受理条件的，应当出具不予受理的书面凭证；需要补充必要相关材料的，供电企业应当一次性书面告知用户。

供电企业不得要求用户提交重复的申请资料，对用电业务办理实施一个窗口申请、受理并限时办结，供电企业应建立透明高效的用电业务网上办理平台。

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，居民用户不超过2个工作日，其他低压供电用户不超过5个工作日，高压单电源供电用户不超过15个工作日，高压双电源供电用户不超过30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，低压供电用户不超过5个工作日，高压供电用户不超过10个工作日；

(三)对用户受电工程启动中间检查的期限，自接到用户

申请之日起，低压供电用户不超过2个工作日，高压供电用户不超过3个工作日；

(四)对用户受电工程启动竣工检验的期限，自接到用户受电装置竣工报告和检验申请之日起，低压供电用户不超过3个工作日，高压供电用户不超过5个工作日；

(五)给用户受电装置接电的期限，自受电装置检验合格并办结相关手续之日起，居民用户不超过2个工作日，其他低压供电用户不超过3个工作日，高压供电用户不超过5个工作日。

前款第(二)项规定的受电工程设计，用户应当按照供电企业确定的供电方案进行。

对上述要求国家规定有调整的，按调整后的要求执行。

第十二条 能源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。

供电企业制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术性要求应当符合国家有关规定，不得侵害用户合法权益。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；供电方案应当与用户协商后确定，具有技术、经济的合理性；对用户受电工程进行中间检查和竣工检验，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，应当及时一次性书面告知用户并指导其予以消除；发现用户受电设施存在严重威胁电力系统安全运行和人身安全

的隐患时，应当指导其立即消除，在隐患消除前不得送电。

用户受电工程是指由用户投资建设，在用户办理新装、增容、变更用电和迁移等用电业务时涉及的电力工程。

第十三条 能源监管机构对供电企业实施停电、限电或者中止供电的情况进行监管。

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；

(二) 因供电设施临时检修需要停电的，供电企业应当提前 24 小时公告停电区域、停电线路、停电时间；

(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，供电企业应当按照事故应急处置方案或所在地人民政府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。不能及时恢复供电的，供电企业应当向咨询的用户说明原因。

供电企业对用户中止供电应当按照国家有关规定执行。供电企业对重要电力用户实施停电、限电、中止供电或者恢复供电，应当按照国家有关规定执行。

第十四条 能源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，保持电话畅通，24小时受理供电故障报修。

供电企业应当迅速组织人员处理供电故障，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限内到达现场的，应当向用户做出解释。

第十五条 能源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。

第十六条 能源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。

供电企业应当在供电营业场所显著位置固定公示电力服务热线和12398能源监管热线标识，在电费单据、停电通知书等业务单据上印制12398能源监管热线标识，在门户网站首页位置、手机客户端等媒体上公示12398能源监管热线标识并宣传12398能源监管热线。

第十七条 能源监管机构对供电企业执行国家有关电力

行政许可规定的情况实施监管。

供电企业应当遵守国家有关电力业务许可、承装（修、试）电力设施许可等规定。

第十八条 能源监管机构对供电企业公平、无歧视开放供电市场的情况实施监管。

供电企业应当按照国家有关规定向各市场主体公平、无歧视开放供电市场，提供供电服务。

供电企业对于需接入电网的增量配电网、微电网、分布式能源和趸购转售电等市场主体，应当按照依申请公开要求，提供与接入有关的技术参数、技术条件和咨询服务，接入适用的技术要求应当符合国家或行业的标准、规范，接入方案应当协商确定。供电企业应当制定接入工作流程及时限并向社会公开。接入工程投资建设按照国家有关规定执行。

供电企业不得从事下列行为：

（一）无正当理由拒绝用户用电申请；

（二）对增量配电网、微电网、分布式能源和趸购转售电等符合国家规定条件的输配电设施，拒绝或拖延接入系统；

（三）拒绝向市场主体提供接入电网须知晓的输配电网网络的电源位置、可用容量和实际使用容量、出线方式、可用间隔数量和相关技术参数等必要的信息；

（四）对增量配电网、微电网、分布式能源、用户受电

工程和趸购转售电等符合国家规定条件的输配电设施，接入适用的技术要求高于国家或行业技术标准、规范；

（五）违反市场竞争规则，以不正当手段损害竞争对手的商业信誉或者排挤竞争对手；

（六）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；

（七）其他违反国家有关公平竞争规定的行为。

第十九条 能源监管机构对供电企业执行国家规定的电价政策和收费标准情况实施监管。

供电企业应当严格执行国家电价政策，按照国家核准电价或者市场交易价，依据计量检定机构依法认可的用电计量装置的记录，向用户计收电费。供电企业不得擅自在电费中加收或者代收国家政策规定以外的其他费用。

供电企业不得自立项目或者自定标准收费；对国家已经明令取缔的收费项目，不得向用户收取费用。

供电企业应用户要求对产权属于用户的电气设备提供有偿服务时，应当执行政府定价或者政府指导价。没有政府定价和政府指导价的，参照市场价格协商确定。

供电企业提出超过国家规定的计量装置技术和数量要求时，应当由供电企业承担相应费用。

第二十条 能源监管机构对供电企业签订供用电等情况实施监管。

供电企业应当按照国家有关规定，遵循平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，与用户、趸购转售电单位等签订供用电等合同，并按照合同约定供电。

第二十一条 能源监管机构对供电企业执行国家规定的成本规则的情况实施监管。

供电企业应当按照国家有关成本的规定核算成本。

第二十二条 能源监管机构对供电企业信息公开的情况实施监管。

供电企业应当依照《中华人民共和国政府信息公开条例》、《电力企业信息披露规定》等规定，采取便于用户获取的方式，公开供电服务信息。供电企业公开信息应当真实完整、及时便民。

第二十三条 能源监管机构对供电企业报送信息的情况实施监管。

供电企业应当按照《电力企业信息报送规定》等规定向能源监管机构报送信息。供电企业报送信息应当真实完整、及时便民。

第二十四条 能源监管机构对供电企业实施电力需求侧管理的情况实施监管。

供电企业应当按照国家有关电力需求侧管理规定，采取有效措施，指导用户科学、合理和节约用电，提高电能使用效率。

第三章 监管措施

第二十五条 能源监管机构根据履行监管职责的需要，可以要求供电企业报送与监管事项相关的文件、资料，并责令供电企业按照国家规定如实公开有关信息。

能源监管机构应当对供电企业报送和披露信息的情况进行监督检查，发现违法行为及时处理。

第二十六条 供电企业应当按照能源监管机构的规定将与监管相关的信息系统接入电力监管信息系统。

能源监管机构依法收集供电企业信用信息，实施信用监管。

第二十七条 能源监管机构依法履行职责，可以采取下列措施，进行现场检查：

- （一）进入供电企业等单位进行检查；
- （二）进入涉嫌违法违规行为发生场所调查取证；
- （三）询问供电企业等单位的工作人员，要求其对有关检查事项作出说明；
- （四）查阅、复制与检查事项有关的文件、资料和电子数据，对可能被转移、隐匿、损毁的文件、资料予以封存；
- （五）对检查中发现的违法行为，可以当场予以纠正或者要求限期改正。

第二十八条 能源监管机构可以在用户中依法开展供电满意度调查等供电情况调查，并向社会公布调查结果。

第二十九条 供电企业违反国家有关供电监管规定的，能源监管机构应当依法查处并予以记录；对其可采取监管约谈、监管通报、出具警示函、纳入不良信用记录等措施。造成重大损失或者重大影响的，能源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。

供电企业违反本办法第六条有关规定，能源监管机构可以建议不将违规电力项目纳入电网准许成本或核减输配电价。

能源监管机构按照规定将供电企业相关违规情况、负有责任的法定代表人及其他责任人员计入诚信档案。

第三十条 能源监管机构对供电企业违反国家有关供电监管规定，损害用户合法权益和社会公共利益的行为及其处理情况，可以向社会公布。

第四章 罚 则

第三十一条 能源监管机构从事监管工作的人员违反能源监管有关规定，损害供电企业、用户的合法权益以及社会公共利益的，依照国家有关规定追究其责任；应当承担纪律责任的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第三十二条 供电企业违反本办法第六条规定，没有能力对其供电区域内的用户提供供电服务并造成严重后果的，能源监管机构可以将其纳入不良信用记录、变更或者撤销电力业务许可证，指定其他供电企业供电。

第三十三条 供电企业违反本办法第七条、第八条、第九条、第十条、第十一条、第十二条、第十三条、第十四条、第十五条、第十六条、第二十一条规定的，由能源监管机构责令改正，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提出处分意见或依法给予处分。

供电企业违反本办法第十七条规定，由能源监管机构依据电力行政许可有关规定进行处理。

供电企业违反本办法第二十二、第二十三条规定，由能源监管机构依据电力企业信息披露及报送有关规定进行处理。

第三十四条 供电企业违反本办法第十八条规定，由能源监管机构责令改正，拒不改正的，处 10 万元以上 100 万元以下罚款；对直接负责的主管人员和其他直接责任人员提出处分意见或依法给予处分，情节严重的，可以吊销电力业务许可证。

第三十五条 供电企业违反本办法第十九条规定的，能源监管机构可以责令改正并向有关部门提出行政处罚建议。

第三十六条 供电企业有下列情形之一的，由能源监管机构责令改正；拒不改正的，处 5 万元以上 50 万元以下罚款，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员提出处分意见或依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）拒绝或者阻碍能源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）未按照国家有关电力监管规章、规则的规定公开有关信息的。

第三十七条 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，能源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。

第五章 附 则

第三十八条 本办法所称以上、以下、不低于、不超过，包括本数。

第三十九条 本办法自 年 月 日起施行。原国家电力监管委员会2009年11月26日发布的《供电监管办法》同时废止。