

国家电力监管委员会令

第 27 号

《供电监管办法》已经 2009 年 11 月 20 日国家电力监管委员会主席办公会议审议通过，现予公布，自 2010 年 1 月 1 日起施行。

二〇〇九年十一月二十六日

供电监管办法

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 国家电力监管委员会（以下简称电监会）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。电监会派出机构（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，并接受电监会及其派出机构（以下简称电力监管机构）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，有权向电力监管机构投诉和举报，电力监管机构应当依法处理。

第二章 监管内容

第六条 电力监管机构对供电企业的供电能力实施监管。供电企业应当加强供电设施建设，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。

第七条 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%，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，应当报电监会备案。供电企业应当审核用电设施产生谐波、冲击负荷的情况，按照国家有关规定拒绝不符合规定的用电设施接入电网。用电设施产生谐波、冲击负荷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、冲击负荷仍超过国家标准的，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 电力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，所选用户应当是重要电力用户和低压配电网的首末两端用户。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 电力监管机构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度，完善安全供电条件，维护电力系统安全稳定运行，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。供电企业发现用电设施存在安全隐患，应当及时告知用户采取有效措施进行治理。用户应当按照国家有关规定消除用电设施安全隐患。用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，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 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，依法保障任何人能够按照国家规定的价格获得基本的供电服务。

第十一条 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，居民用户不超过3个工作日，其他低压供电用户不超过8个工作日，高压单电源供电用户不超过20个工作日，高压双电源供电用户不超过45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8个工作日，高压供电用户不超过20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3个工作日，高压供电用

户不超过 5 个工作日；（四）对用户受电工程启动竣工检验的期限，自按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 5 个工作日，高压供电用户不超过 7 个工作日；（五）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，居民 用户不超过 3 个工作日，其他低压供电用户不超过 5 个工作日，高压供电用户不超过 7 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。

第十二条 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。

第十三条 电力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 按照所在地人民政府批准的有序用电方案或者事故应急处置方案执行。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。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 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，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间内到达现场的，应当向用户做出解释。

第十五条 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。

第十六条 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。供电企业应当在供电营业场所设置公布电力服务热线电话和电力监管投诉举报电话的标识，该标识应当固定在供电营业场所的显著位置。

第十七条 电力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供电营业区、供电业务许可、承装（修、试）电力设施 许可和电工进网作业许可等规定。

第十八条 电力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。 供电企业不得从事下列行为：（一）无正当理由拒绝用户用电申请；（二）对趸购转售电企业符合国家规定条件的输配电设施，拒绝或者拖延接入系统；（三）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；（四）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；（五）其他违反国家有关公平竞争规定的行为。

第十九条 电力监管机构对供电企业执行国家规定的电价政策

和收费标准的情况 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。 供电企业不得自定电价，不得擅自变更电价，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。

第二十条 电力监管机构对供电企业签订供用电合同的情况实施监管。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、趸购转售电单位签订供用电合同，并按照合同约定供电。

第二十一条 电力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 电力监管机构对供电企业信息公开的情况实施监管。 供电企业应当按照《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》， 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、及时、完整。供电企业应当方便用户查询下列信息：（一）用电报装信息和办理进度；（二）用电投诉处理情况；（三）其他用电信息。

第二十三条 电力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》向电力监管机构报送信息。供电企业报送信息应当真实、及时、完整。

第二十四条 电力监管机构对供电企业执行国家有关节能减排和环境保护政策的情况实施监管。供电企业应当减少电能输送和供应环节的损失和浪费。供电企业应当严格执行政府有关部门依法作出

的对淘汰企业、关停企业或者环境违法企业采取停限电措施的决定。未收到政府有关部门决定恢复送电的通知，供电企业不得擅自对政府有关部门责令限期整改的用户恢复送电。

第二十五条 电力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

第二十六条 电力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。电力监管机构应当对供电企业报送信息和公开信息的情况进行监督检查，发现违法行为及时处理。

第二十七条 供电企业应当按照电力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。

第二十八条 电力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）进入供电企业进行检查；（二）询问供电企业的工作人员，要求其对有关检查事项作出说明；（三）查阅、复制与检查事项有关的文件、资料，对可能被转移、隐匿、损毁的文件、资料予以封存；（四）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。

第二十九条 电力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。

第三十条 供电企业违反国家有关供电监管规定的，电力监管机构应当依法查处并予以记录；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。

第三十一条 电力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。

第三十三条 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，电力监管机构可以变更或者吊销电力业务许可证，指定其他供电企业供电。

第三十四条 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、第二十四条规定的，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。

第三十五条 供电企业违反本办法第十八条规定，由电力监管机构责令改正，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，依法给予处分；情节严重的，可以吊销电力业务许可证。

第三十六条 供电企业违反本办法第十九条规定的，电力监管机构可以责令改正并向有关部门提出行政处罚建议。

第三十七条 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50万元以下罚款，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；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。

第三十八条 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。

第五章 附 则

第三十九条 本办法所称以上、以下、不低于、不超过，包括本数。

第四十条 本办法自 2010 年 1 月 1 日起施行。2005 年 6 月 21 日电监会发布的《供电服务监管办法（试行）》同时废止。