

## 关于《江苏增量配电网供电服务规范（征求意见稿）》公开征求意见的公告

为促进增量配电业务改革，指导和规范增量配电网企业供电服务行为，保障增量配电网企业、用户和电力市场相关方合法权益，江苏能源监管办组织编制了《江苏增量配电网供电服务规范（征求意见稿）》，现向社会公开征求意见。

此次公开征求意见的时间为2018年9月19日至2018年10月19日。有关单位和社会各界人士可将意见建议传真至025-83115045，或将邮件发送至12398jsb@nea.gov.cn。

感谢您的参与和支持！

附件：江苏增量配电网供电服务规范（试行）

国家能源局江苏能源监管办

2018年9月19日

### 江苏增量配电网企业供电服务规范（试行）（征求意见稿）

#### 第一章 总则

第一条为维护电力市场秩序，规范增量配电网企业供电服务行为，保障增量配电网企业、用户和电力市场相关方合法权益，根据《中共中央国务院关于进一步深化电力体制改革的若干意见》（中发〔2015〕9号）及其配套文件，《电力监管条例》、《供电监管办法》、《江苏省增量配电业务改革试点实施细则》和有关法律法规规定，结合江苏实际制定本规范。

第二条本规范适用于江苏省内取得电力业务许可证(供电类-增量配电)，并依法从事供电服务的企业。

本规范所称的供电服务包括供电质量、供电安全、用电报装、服务渠道、停（限）电要求、价格与结算、供用电合同、供电行为、信息公开等内容。

第三条国家能源局江苏监管办公室（以下简称江苏能源监管办）依法履行江苏境内增量配电网企业供电服务监管和行政执法职责。

第四条增量配电网企业应当自觉遵守有关法律和规章，主动接受江苏能源监管办的监管。增量配电网企业依法经营，其合法权益受法律保护。

第五条任何单位和个人对违反本规范和国家有关法律法规的行为有权向江苏能源监管办举报，江苏能源监管办将及时处理并为举报人保密。

#### 第二章 基本要求

第六条增量配电网企业应当依法取得电力业务许可证，并在许可证中载明的配电区域内开展增量配电网服务，不得超配电区域供电。配电区域发生变更的，增量配电网企业应根据地方相关主管部门出具的配电区域变更意见依法申请电力业务许可证的变更。

第七条增量配电网企业应执行省级电网规划和地区配电网规划，建设运营满足区域内各类用电需求的配电网，服从电力调度机构统一调度，保障配电区域内供电设施正常运行，维护电网安全稳定。

第八条增量配电网企业在配电区域内向各类用户提供电力普遍服务。依法向市场主体提供增量配电网服务，在售电公司无法为其签约用户提供售电服务时，其所有已签订但尚未履行的购售电合同由政府主管部门征求合同购售电各方意愿，通过电力市场交易平台转让给其他售电公司或交由增量配电网企业保底供电，并处理好其他相关事宜。

鼓励增量配电网企业向用户提供综合能源服务等增值业务。

第九条增量配电网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，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。

### 第三章 服务要求

#### 第一节 供电质量

第十条在电力系统正常的情况下，增量配电网企业的供电质量应符合国家、行业和江苏省标准。供电可靠率、计划停电次数等满足《供电监管办法》相关条款要求。

##### （一）电压质量标准：

在电力系统正常状况下，用户受电端的供电电压允许偏差为：

1. 35kV及以上电压供电的，电压正、负偏差的绝对值之和不超过标称电压的10%；

2. 10(20)kV及以下三相供电的，为标称电压的 $\pm 7\%$ ；

3. 220V单相供电的，为标称电压的 $+7\%$ ， $-10\%$ ；

##### （二）供电可靠率标准：

1. 年供电可靠率不低于99%。

2. 城市居民用户受电端电压合格率不低于95%，农网居民用户端电压合格率不低于90%。

3. 10(6、20)kV以上供电用户受电端电压合格率不低于98%。

##### （三）计划停电次数

对35kV及以上电压等级供电用户的计划停电次数，每年不应超过一次。对10(6、20)kV电压等级供电的用户，每年不应超过三次。

增量配电网企业应当审核所在区域内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，增量配电网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，增量配电网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。

#### 第二节 供电安全

第十一条增量配电网企业应切实保障配电区域内的供电安全，承担配电区域内电力设施保护、用电安全隐患治理和防窃电等义务。可按双方约定的巡检周期对用户用电设备进行巡检，用户应当予以支持。健全安全生产组织和技术措施，定期开展安全培训，配备安全监督人员。具备满足承担配电业务和调度标准的场地、设备和维修人员，对外委托有资质承装（修、试）队伍的，应承担监督责任。

第十二条增量配电网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。对于用电设施存在严重威胁电力系统安全运行和现场作业人身安全的隐患，用户拒不治理的，增量配电网企业可以按照国家有关规定对该用户中止供电。

#### 第三节 用电报装

第十三条增量配电网企业接到用户提交的用电申请材料时，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，应当一次性书面告知用户。增量配电网企业不得要求用户提交重复的申请资料，相关业务办理程序应符合国家相关规定。

第十四条增量配电网企业对用电业务办理实施一个窗口申请、受理并限时办结，在非客户自身原因影响下，具体时限如下：

（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（一）项中供电方案应从供用电的安全、可靠、经济、合理和便于管理的原则出发，满足用户用电需求，并根据用户用电性质、用电容量、用电需求、用户发展规划，结合区域电网规划、当地供电条件等因素，进行经济技术比较，与用户协商后确定。

前款第（二）项中用户应根据双方确定的供电方案进行设计，当设计文件及有关资料存在问题时，增量配电网企业应当一次性书面告知用户。

前款第（三）、（四）项中对用户受电工程的中间检查和竣工检验，应以有关的法律法规、技术规范、技术标准、施工设计为依据，不得提出不合理要求。对检查或检验不合格的，应向用户耐心说明，并一次性书面告知用户。待用户改正后予以再次检验，直至合格。

国家对上述要求有调整的，按调整后的要求执行。

#### 第四节 服务渠道

第十五条增量配电网企业负责配电区域内用电业务，具备满足办理供配电业务的供电营业场所，供电营业场所应当具备以下条件：

（一）供电营业场所应当具备办理用电报装、变更用电、业务咨询与查询、交纳电费、报修、投诉、增值服务等业务的条件。

（二）供电营业场所应设置规范的供电企业标志和营业时间牌，公示供电服务项目、电价表、收费项目及收费标准；公开办理各种业务所需资料、流程和时限，并提供办理

业务情况查询服务；公布岗位纪律、服务承诺、服务热线并设置意见箱及意见簿。

（三）供电营业场所应在显著位置公示12398能源监管热线标识，在业务单据上印制12398能源监管热线标识，在网站首页、手机用户端等媒体上公示12398能源监管热线标识。

第十六条增量配电网企业应设立供电服务热线，24小时受理信息查询、业务咨询、服务投诉和电力故障报修。

（一）增量配电网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。有条件的，应当建立重大故障抢修应急预案，并进行应急演练。

(二) 增量配电网企业抢修人员到达现场抢修的时限，自接到报修之时起，城区范围内不超过60分钟，农村地区不超过120分钟，偏远交通不便地区不超过180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，应及时向用户做出解释。

(三) 增量配电网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。

第十七条对配电区域内因抢险救灾、突发事件需要紧急供电时，增量配电网企业应当及时提供电力供应。

### 第五节停（限）电要求

第十八条在电力系统正常情况下，增量配电网企业应向配电区域内用户连续供电，需要停电或者限电的，应符合下列规定：

(一) 遇到计划检修停电应提前7天，临时检修应提前24小时公告停电配电区域、停电线路和停电时间。

(二) 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，增量配电网企业应服从电力调度机构整体安排，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。

(三) 引起停电或者限电的原因消除后，增量配电网企业应当尽快恢复正常供电。不能及时恢复供电的，增量配电网企业应当向咨询的用户说明原因。

(四) 对用户中止供电应当按照国家有关规定执行。增量配电网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。

(五) 用户存在窃电、违约用电行为，且拒不整改的、危及配电网运行安全的，或拖欠电费超过约定期限的，增量配电网企业有权对用户实施停电，并在停电前按规定程序办理。

### 第六节价格与结算

第十九条增量配电网企业应严格执行国家价格政策，

根据配电区域内用户主体性质分别执行市场交易价或销售目录电价。依据计量检定机构依法认可的用电计量装置，向配电区域内用户计收电费，具体要求如下：

#### (一) 抄表

1. 区域内用户抄表周期按合同约定执行，居民用户可实行每两个月抄一次表，应考虑单、双月电量平衡。

2. 原则上抄表例日应相对固定，严格按照抄表例日抄表，并提前告知用户抄表时间；如变更抄表例日，应提前二个月告知用户，遇法定节假日抄表例日可适当调整。

3. 存在计费关联的用户，所有的表计必须在同一天抄表。

4. 原则上按时按实抄表，不得误抄、漏抄、估抄。

#### (二) 结算

1. 增量配电网企业不得擅自电费中加收或者代收国家政策规定以外的其他费用，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。

2. 增量配电网企业应在电费结算日当天，形成电费信息，并采用电子账单（电子邮件、手机短信等）、纸质账单等多种方式通知用户。

3. 增量配电网企业在电费产生后，如需更改用户历史数据的，应严格执行相关审批规定。

4.增量配电网企业应为用户提供银行代扣、网上交费、电话交费、充值卡交费、自助终端交费等多种缴费方式。

5.增量配电网企业应按照国家有关规定代收代付政府性基金及附加和交叉补贴。

6.增量配电网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。

## 第七节 供用电合同

第二十条在向用户供电前，增量配电网企业应按照国家有关规定，遵循平等自愿、协商一致、诚实信用的原则与配电区域内用户签订供用电合同，与市场主体签订经安全校核的三方购售电合同，并履行合同约定。

第二十一条供用电合同主要内容应包括：供电方式、

供电容量、电能质量、用电性质、用电地址及时间、计量方式、电价类别、电费结算方式、调度通讯方式、供用电设施产权及维护责任的划分、合同有效期、违约责任等。对于重要用户，还应包括用于将停、限电等重要信息告知用户的通讯方式等内容。

第二十二条增量配电网企业非因不可抗力、用户自身过错或第三方责任人违反供用电合同的约定，给用户造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

## 第八节 供电行为

第二十三条增量配电网企业应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。

第二十四条增量配电网企业应遵守电力市场公平、开放的原则，无歧视开放配电网，公平提供电源（用户）接入，不得侵害用户合法权益，不得从事以下行为：

（一）无故拒绝用户申请。

（二）干预用户自主选择售电公司的权利，不得限制其他售电公司向配电区域内用户售电。

（三）违反市场竞争规则，以不正当手段损害竞争对手商业信誉或者排挤竞争对手。

（四）对配电区域内用户工程指定设计单位、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。

## 第九节 信息披露

第二十五条增量配电网企业应参照《国家能源局关于印发 供电企业信息公开实施办法 的通知》（国能监管〔2014〕149号）等规定，采取便于用户获取的方式，公开供电服务信息，并对公开信息的准确性负责。具体要求如下：

（一）公开信息

1.增量配电网企业基本情况。

2.增量配电网企业办理用电业务的程序及时限。

3.增量配电网企业执行的电价和收费标准。

4.供电质量和“两率”情况。

5.停限电有关信息。

6.增量配电网企业供电服务所执行的法律法规以及供电企业制定的涉及用户利益的有关管理制度和技术标准。

7.增量配电网企业供电服务承诺以及投诉电话。

8.增量配电网企业应按照《国家能源局关于进一步规范用户受电工程市场的通知》（国能监管[2013]408号）要求，公开用户受电工程相关信息。

9.其他需要主动公开的信息。

## （二）公开信息方式

增量配电网企业应当编制、公布信息公开指南和目录，并通过企业网站、营业厅、公开栏、电子显示屏、便民资料手册、信息发布会、新闻媒体等多种便于公众知晓的方式公开相关信息，如有变动应及时更新。

第二十六条增量配电网企业应参照《电力企业信息披露规定》、《供电企业信息公开实施办法》等规定，定期向江苏能源监管办报送配电区域内供电服务相关信息。报送的信息应当真实、及时、完整。具体要求如下：

### （一）报送内容

- 1.提供供电服务的情况；
- 2.提供电力社会普遍服务的情况；
- 3.执行配电电价、销售电价的情况；
- 4.供电成本构成及其变动情况；
- 5.电力安全生产情况；
- 6.电力监管机构要求报送的其他信息。

## 第十节其他要求

第二十七条增量配电网企业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。

第二十八条政府有关部门依法作出的对淘汰企业、关停企业或环境违法企业采取停限电措施的决定，增量配电网企业应予以配合。

第二十九条增量配电网企业可自愿退出配电业务，退出前应按规定履行相关手续。申请退出前妥善处理配电资产和所有已签订的交易合同，将历史购电费清算完毕，并将历年信息档案、购电合同等资料移交给接收企业，相关资料报政府相关部门及上一级电网企业备案。

## 第四章监管措施

第三十条江苏能源监管办根据履行监管职责的需要，有权要求增量配电网企业报送与监管事项相关的文件、资料，增量配电网企业应当如实提供。

第三十一条增量配电网企业应当按照江苏能源监管办的规定将与监管相关的信息系统接入电力监管信息系统，或向江苏能源监管办开放相应系统权限。

第三十二条江苏能源监管办依法履行职责，可以采取下列措施，进行现场检查：

### （一）进入增量配电网企业进行检查；

(二) 进入涉嫌违法违规行为发生场所调查取证；

(三) 询问增量配电网企业的工作人员，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，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，有权当场予以纠正或者要求限期改正。

第三十三条江苏能源监管办有权责令增量配电网企业按照国家有关电力监管规章、规则的规定如实披露有关信息。

第三十四条江苏能源监管办可以在配电区域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。

第三十五条增量配电网企业违反本规范有关规定的，江苏能源监管办应当依法查处并予以记录。对其采取监管约谈、监管通报、出具警示函、纳入不良信用档案等措施。造成重大损失或者重大影响的，可以对企业主管人员及其他直接责任人员依法提出处理意见和建议。

第三十六条江苏能源监管办处理增量配电网企业违反有关电力监管法律、行政法规或者有关电力监管规章、规则的行为按《电力监管条例》、《供电监管办法》等法律法规相关条款执行。

## 第五章附则

第三十七条本规范由江苏能源监管办负责解释。第三十八条本规范自XX年XX月XX日起施行。

原文地址：<http://www.china-nengyuan.com/news/129318.html>