

目 录

1. 国家发展改革委 国家能源局关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造现代化用电营商环境的意见.....	1
2. 国家能源局关于印发《供电企业信息公开实施办法》的通知.....	12
3. 国家能源局关于印发《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》的通知.....	22

国家发展改革委 国家能源局关于深化提升“获得电力”服务水平 全面打造现代化用电营商环境的意见

发改能源规〔2025〕624号

各省、自治区、直辖市、新疆生产建设兵团发展改革委、能源局，北京市城市管理委，天津、上海、重庆市经信委（工信局），国家能源局各派出机构，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司、内蒙古电力（集团）有限责任公司，各有关供电企业：

推进用电营商环境建设，是打造市场化、法治化、国际化一流营商环境的重要组成部分。《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）实施以来，全国实现了用电报装“三零”（零上门、零审批、零投资）、“三省”（省力、省时、省钱）服务全覆盖，我国用电营商环境得到了根本性改善，人民群众用电获得感明显增强。当前，我国正迈上全面建设社会主义现代化国家新征程，为全面贯彻落实党中央、国务院关于优化营商环境决策部署，按照《中华人民共和国能源法》《优化营商环境条例》等法律法规要求，坚持以人民为中心的发展思想，持续提升“获得电力”服务水平，满足人民群众对美好生活的高品质用电需求，服务经济社会高质量发展，提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，深入落实“四个革命、一个合作”能源安全新战略，坚持人民至上、系统推进、示范引领、分类施策的原则，持续深化工作机制、服务模式、监管体系改革创新，进一步巩固“**三零**”“**三省**”服务成效，强化民生用电保障，促进绿色低碳发展，全面建设具有中国特色的现代化用电营商环境，为经济社会高质量发展提供有力支撑。通过打造一批具有较强国际竞争优势的用电营商环境一流城市，建设一批具有引领示范作用的用电营商环境先进地区，发展一批具有区域影响力的用电营商环境特色城镇和乡村，带动全国城乡“获得电力”服务水平整体提升。到2029年，我国基本建成办电便捷化、供电高质量化、用电绿色化、服务普惠化、监管协同化的现代化用电营商环境，我国“获得电力”国际竞争优势进一步巩固，人民群众办电用电获得感满意度持续增强。

二、持续改革创新，推进办电便捷化

（一）巩固提升“三零”服务。拓展“三零”服务对象。全力支持民营经济发展壮大，将低压办电“零投资”扩大至160千瓦及以下各类民营经济组织，鼓励有条件的地区进一步提升低压接入容量上限。提高“三零”服务质效。低压用户全过程办电时间，无电力外线工程的不超过5个工作日，有电力外线工程的不超过15个工作日；涉及10千伏及以上公共电网升级改造的，供电企业应同步建设配套电网，及时

保障用户用电需求，电网升级改造工期无法满足接电时限规定的，应明确工程完成时限，并报送国家能源局派出机构及地方能源（电力）主管部门备案。创新“三零”服务模式。对于春灌秋收、炒茶烤烟、地摊夜市等场景中的临时性、流动性用电需求，供电企业应配合地方政府做好便民接电点规划建设，通过“扫码用电”等模式为群众提供免报装、快用电服务，支持乡村振兴发展，助力激发消费活力。

（二）持续深化“三省”服务。推广主动办电服务。供电企业通过政务平台等渠道动态获取项目用电需求，超前对接用户，主动提供政策咨询、办电指导，适度超前建设配套电网工程，及时保障用户接电需求。推行快捷办电服务。供电企业全面落实办电时限要求（详见附件），对于列为国家和省级重大项目的，应开辟办电绿色通道，结合实际进一步精简办电申请资料，优化办电服务流程，全力满足项目用电需求。实施精准办电服务。各省级能源（电力）主管部门指导供电企业明确用电报装容量标准并向社会公开，服务用户结合实际用电需求合理确定申请容量。鼓励供电企业通过与用户签订契约协议等方式提前约定接电时间，为用户提供可预期的接电服务。

（三）全面推进“高效办成一件事”。深化水电气等联合服务。地方能源（电力）主管部门协同配合相关部门，加快推进水电气等数据共享，全面支持线上联合申请、材料一次提交、线下联合服务。优化涉电行政审批服务。各地按照国家有关要求，积极推进电力外线接入工程审批流程优化。

逐步推行告知承诺、备案制等举措，鼓励具备条件的地区实行非禁免批。推广高频供电业务联办服务。供电企业应简化合并业务办理环节，对“销户+退费”等关联性强的业务实行“一次办”，持续推进不动产登记和电力过户联动办理，鼓励推行“一地受理、多地协同”的跨网办、跨省办等异地办电服务。

（四）推行全过程数智服务。提升办电便利度。地方能源（电力）主管部门积极推动供电服务融入数字政府建设，强化电子证照数据归集共享，提高线上办电服务效率。供电企业推进办电档案数字化建设，实现办电资料一次提交、多场景共用、有效期内复用。鼓励具备条件的地区探索创新用电报装“全程网办”服务模式，实现从报装申请到装表接电用户“一次都不跑”。提升接电便捷度。支持供电企业积极推进数字电网建设，实现电源点智能定位、供电路径智能规划、供电方案智能生成。对于用户受电工程，供电企业可探索采用线上方式提供竣工检验服务。提升用电满意度。供电企业应综合运用云计算、大数据、人工智能等数字化技术，加快推进智能客服能力建设，提供24小时在线的人工智能应答，根据不同用户类型及用电特性提供差异化服务。

三、加强全程管理，促进供电高质化

（五）强化配电网规划建设。科学规划配电网布局。地方能源（电力）主管部门组织落实配电网高质量发展相关要求，指导供电企业统筹主配网规划，适度超前做好电网设施布局，提高配电网灵活转带和自愈能力。差异化提高局部规

划设计和灾害防范标准，促进防灾抗灾能力提升。优化配电网投资管理。供电企业合理安排配电网建设改造资金，向农村地区、民族地区、老旧小区、城中村等供电薄弱区域倾斜，结合分布式新能源、电动汽车充电设施、清洁取暖等发展需求，加快配电网改造升级，切实提升城乡配电网供电保障能力和综合承载能力。各省级电网企业应定期向当地能源（电力）主管部门、国家能源局派出机构报送下一年度配电网投资、改造计划，探索配电网投资运营模式创新，建立适应新型主体广泛参与的市场机制。有效提升供电质量。持续提升配电线路及台区电能质量问题分析和综合治理水平，进一步缩小城乡、区域供电差距。鼓励有条件的地区探索开展电能质量服务示范建设，供电企业和用户可将高电能质量服务相关内容纳入供用电合同。加强供电可靠性管理。推动基于实时数据的电力可靠性管理体系建设，努力实现可靠性数据由人工采集录入逐步过渡到自动收集、自主研判。持续提升供电可靠性数据质量，常态化开展供电可靠性数据质量核查。支持有条件的地区试点开展低压供电可靠性统计。

（六）提高配电网管理质效。加强配电网主动运维。供电企业深化配电网智能巡检体系建设，加强带电检测装备应用，推广无人机巡检模式，提升设备隐患排查治理能力。完善配电网停电监控、故障研判和自愈控制策略，减少故障停电次数、停电时间和影响范围。优化配电网检修计划。供电企业统筹电网建设改造、设备更换检修、市政工程配合等需求，综合制定设备停电检修计划，实行“一停多用”。深化

不停电作业技术应用，进一步压减计划检修停电时间，逐步实现重点城市重点区域计划检修“零感知”。探索推进供电可靠性奖惩机制。鼓励具备条件的城市探索建立供电可靠性管理奖惩机制，明确奖惩标准，按年度发布区域供电可靠性管理奖惩结果。

（七）常态化治理频繁停电。巩固频繁停电整治成效。供电企业严格按照“一年内停电次数不超过5次”“连续60天停电次数不超过3次”标准（因恶劣天气等不可抗力 and 外力破坏造成的停电除外）进行总体管控，加快问题台区线路“整线成片”标准化治理，实现频繁停电问题动态清零。建立治理成效监督检验机制。供电企业通过营业厅、门户网站等渠道主动公开所属线路、台区频繁停电整治情况，接受群众监督。国家能源局派出机构建立跟踪评价、闭环销号工作机制，采取用户走访、现场检查等方式检验频繁停电治理成效。

四、服务低碳转型，践行用电绿色化

（八）支持绿色电力应用。助力绿电接入。各省级能源（电力）主管部门牵头组织开展分布式光伏接入电网承载力评估信息公开工作，组织供电企业针对性制定提升措施，促进配电网与分布式新能源协调发展。促进绿电消费。供电企业建立健全宣传和推广长效服务机制，鼓励引导重点用能单位使用绿电，激发全社会绿电消费潜力。服务绿色出行。地方能源（电力）主管部门组织供电企业优化完善电动汽车充（换）电设施用电报装服务机制，进一步简化居民用户报装

申请资料，持续提高接电服务效率。供电企业按照“三零”政策要求做好电动自行车充电设施接电服务，全力落实电动自行车安全隐患全链条整治任务，切实保障群众绿色出行需求。

（九）服务用户节能增效。拓展公共增值服务。供电企业按照国家节能降碳有关工作部署，开展企业用户用能数据采集及数字化分析。供电企业免费提供电能监测、能效诊断、能效咨询等公共服务，加强大数据技术应用，探索采用电力行业人工智能大模型开展用户用能特性分析，提出节能建议，推动供电服务向“供电+能效”服务延伸。开展电能替代政策宣传、技术咨询，服务企业生产经营向绿色低碳转型。加快综合能源服务市场培育。鼓励供电企业依法依规开展社会用能信息共享，推动更多主体积极参与能效服务，深化应用“人工智能+”等数字技术手段，提高信息精准度和服务便捷性，满足用户高品质、多样化用能需求。国家能源局及其派出机构、各省级能源（电力）主管部门加强对供电企业提供用户侧能源托管、节能改造等服务行为的监管，防止供电企业及其关联企业利用行业优势垄断市场。

五、共享发展成果，推进服务普惠化

（十）提升居民供电薄弱区域保障能力。推动解决现有居民小区用电突出问题。各地按照“依法依规、积极稳妥”原则，充分利用“两新”资金等相关支持政策，分类施策，有序推进老旧小区、城中村等供电普遍服务薄弱区域供配电设施规范化改造，进一步做好非电网直供电小区用电问题治

理。健全新建居民小区可靠供电保障机制。各地要督促房屋工程开发建设单位在组织竣工验收时严把建筑电气分部工程验收质量关，指导供电企业加快配套电网工程建设，保障小区用电设施接入需求，共同推动正式用电设施与房屋主体工程同步验收、同步交付使用。对于符合国家、行业和地方建设标准的新建居民小区供配电设施，产权主体自愿移交的，供电企业应予接收。

（十一）加强城乡民生用电服务保障。健全民生用电保障机制。供电企业应常态开展民生供电设施状态监测，强化迎峰度夏度冬等特殊时期、城乡居住密集区域等重点地段电网设备状态检修和事故应急抢修保障，确保可靠供电。提升用户产权设备健康水平。供电企业应协助开展非电网直供电小区用户产权设备隐患排查，提供必要的技术服务，配合政府部门积极推动用户及时消除设备隐患缺陷、配足用好自备应急电源。做好民生用电保障抢修服务。涉及民生用电的，出现因用户抢修力量不足、抢修主体缺失等情况导致群众生产生活用电难以保障时，供电企业应积极配合地方政府提供抢修服务，切实保障民生用电需求。

（十二）维护友好和谐供用电关系。推进政企网格联动服务。坚持并发展新时代“枫桥经验”，聚合政企网格资源，政企联动开展“电力客户经理+政务网格员”联合服务，统一城乡供电服务标准、规范网格服务流程，基本形成城乡均等化供电服务体系。推进供电服务信息精准直达终端用户。对于办电服务进程、抢修复电进度等事项，供电企业提供基

于用户视角的查询服务，提升服务体验感。鼓励有条件的地区应用大数据技术等方式完善非电网直供电终端用户基础信息，通过便民服务应用软件（APP）等数字化服务渠道，及时向终端用户推送故障抢修、安全用电等与群众生产生活密切相关的供用电服务信息。规范供电企业电费结算服务。供电企业应健全完善电费管理制度，严格按照国家规定为用户提供电费结算服务，未经供用电合同约定不得要求用户预付电费。依法依规实施欠费停电时，供电企业应严格按照规定履行提前告知等程序，涉及居民住宅小区的，还应提前报告地方能源（电力）主管部门。

六、强化多方联动，推进监管协同化

（十三）健全协同监管体系。压实属地监督管理责任。各省级能源（电力）主管部门牵头组织开展深化提升“获得电力”服务水平工作，推进落实各项重点任务，指导基层能源（电力）主管部门履行属地责任，具体协调解决群众办电用电急难愁盼问题。加强央地协同监管。国家能源局派出机构充分发挥中央监管事权主体作用，切实履行电力领域监管职责，督促指导省级能源（电力）主管部门推动“获得电力”相关任务落实，会同地方政府相关部门推动供电服务领域的共性问题 and 突出问题解决，严肃查处违法违规行为。持续健全完善供电服务监管机制和执法体系，逐步形成各层级能源（电力）主管部门权责清晰、协同发力的工作体系，实现监管领域和执法队伍覆盖到位。

（十四）完善投诉处理机制。健全投诉处理工作机制。

国家能源局及其派出机构、省级能源（电力）主管部门和供电企业应完善用户投诉处理制度，研究建立投诉转办和协同联办机制。加强供电企业投诉处理情况监管。国家能源局及其派出机构、地方能源（电力）主管部门应通过抽查投诉事项办理情况、组织供电企业定期分析报告等方式，持续强化供电服务投诉处理情况监管力度，及时梳理研究苗头性、倾向性问题，推动共性问题有效解决。

七、组织保障

国家发展改革委、国家能源局强化顶层设计和整体协调，建立健全工作推进机制，统筹做好全国深化提升“获得电力”服务水平工作。各省级能源（电力）主管部门要继续发挥“获得电力”工作协调机制作用，会同相关部门强化任务落实，持续加大政策支持力度，指导基层政府有关主管部门合力推进。国家能源局派出机构要按照职责强化监管，及时发现问题并督促整改。各供电企业要履行主体责任，将打造现代化用电营商环境工作纳入“一把手”工程，确保相关任务举措落到实处。各单位要及时梳理总结经验，持续深化改革创新，更好地服务企业群众办电用电，以高质量的用电营商环境助力中国式现代化全面推进。

本意见自 2025 年 7 月 1 日起施行，有效期 5 年。《国家发展改革委 国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479 号）同时废止。

附件：供电企业办理用电报装业务时限要求

国家发展改革委
国家能源局
2025年5月16日

国家能源局关于印发 《供电企业信息公开实施办法》的通知

国能发监管规〔2021〕56号

各派出机构，国家电网有限公司、中国南方电网有限责任公司，内蒙古电力（集团）有限责任公司，有关供电企业：

为进一步规范供电企业信息公开工作，促进供电企业加大信息公开力度，提高工作透明度，保障电力用户知情权、参与权、监督权，按照国务院办公厅印发的《公共企事业单位信息公开规定制定办法》（国办发〔2020〕50号）的有关要求，国家能源局修订了《供电企业信息公开实施办法》，现印发你们，请遵照执行。

国家能源局

2021年11月23日

供电企业信息公开实施办法

第一条 为了提高供电企业工作透明度，充分发挥供电企业信息公开对人民群众生产生活和经济社会活动的服务作用，切实保障广大电力用户的知情权、参与权、监督权，根据《电力监管条例》《公共企事业单位信息公开规定制定办法》和《电力企业信息披露规定》，制定本办法。

第二条 本办法所称供电企业是指已取得供电类电力业务许可证，依法从事供电业务的企业。

第三条 供电企业信息公开应当遵循真实准确、规范及时、便民利民的原则，并对本企业发布的信息内容负责。

本办法所称供电企业信息，是指供电企业在提供公共服务过程中制作或者获取的，以一定形式记录、保存的信息。

第四条 国务院能源主管部门及其派出机构对供电企业信息公开的情况实施监管。

第五条 供电企业信息公开的内容，分为主动公开的信息和依申请公开的信息。

第六条 依法确定为国家秘密的信息，法律、行政法规禁止公开的信息，以及公开后可能危及国家安全、公共安全、经济安全、社会稳定的信息，不予公开。

涉及商业秘密、个人隐私等公开会对第三方合法权益造成损害的信息，不得公开。但是，不公开会对公共利益造成重大影响或者第三方同意公开的，应当予以公开。

本办法所称的商业秘密，是指不为公众所知悉、具有商

业价值并经权利人采取相应保密措施的技术信息、经营信息等商业信息。

第七条 供电企业应当依照本办法和国家有关规定，主动公开以下与人民群众利益密切相关的信息：

（一）供电企业基本情况。企业性质、办公地址、营业场所、联系方式、供电类电力业务许可证及编号等。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新；

（二）供电企业办理用电业务有关信息。各类用户办理新装、增容与变更用电性质等用电业务的工作流程、办理时限、办理环节、申请资料以及业务办理环节中涉及审核查验事项的范围、明细和依据等。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。国家另有规定的，按照规定执行；

（三）供电企业执行的电价和收费标准。供电企业向各类用户计收电费时执行的政策文件以及供电企业向用户提供有偿服务时收费的项目、标准和依据等。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新；

（四）供电质量情况。包括供电可靠性、用户受电端电压合格率等政策文件和相关标准。如有变化，应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。电压合格率和供电可靠性指标按季度发布，供电可靠性指标应根据国家能源局统一发布的指标进行公布；

（五）停限电有关信息。包括停电区域、停电线路、停电起止时间及供电营业区有序用电方案、限电序位等信息。供电企业应按国家规定将有关情况及时公布；

(六) 供电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。如有变化,应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新;

(七) 供电企业供电服务承诺以及供电服务热线、12398 能源监管热线等投诉渠道。供电服务热线与 12398 能源监管热线标识同步、同对象公开。如有变化,应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新。供电企业应主动将供电服务热线号码与 12398 能源监管热线号码通过即时通讯软件、短信、移动客户端等渠道推送告知到用户;

(八) 用户受电工程市场公平开放相关信息。供电企业执行的规范用户受电工程市场行为的政策文件和制定的相关制度文件。如有变化,应当自发生变化之日起 10 个工作日内更新;

(九) 可开放容量有关信息。包括本地区配电网接入能力和容量受限情况,相关情况按季度更新;

(十) 其他需要主动公开的信息。

第八条 供电企业应当在门户网站或移动客户端设立专门的信息公开栏目,全面、完整、集中公开本办法第七条规定的信息内容,便于公众查询和获取信息,并可通过公开栏、电子显示屏、便民资料手册、信息发布会、新闻媒体、即时通讯软件、短信等其他便于公众知晓的方式公开。

第九条 除本办法第七条规定供电企业主动公开的信息外,电力用户可以向供电企业申请获取与自身直接相关的信息。

第十条 电力用户依照本办法第九条规定向供电企业申请获取信息的，应当采用书面形式。采用书面形式确有困难的，申请人可以口头提出，由受理该申请的供电企业代为填写信息公开申请。

供电企业信息公开申请应当包括下列内容：

（一）申请人的姓名或者名称、身份证明、联系方式；

（二）申请公开的供电企业信息的名称或者便于供电企业查询的其他特征性描述；

（三）申请公开的供电企业信息的形式要求，包括获取信息的方式、途径；

（四）申请公开内容与其自身相关的描述。

第十一条 信息公开申请内容不明确的，供电企业应当给予指导和释明，并自收到申请之日起3个工作日内一次性告知申请人作出补正，说明需要补正的事项和合理的补正期限。答复期限自供电企业收到补正的申请之日起计算。申请人无正当理由逾期未补正的，视为放弃申请，供电企业不再处理该信息公开申请。

第十二条 供电企业收到信息公开申请，能够当场答复的，应当当场予以答复。

供电企业不能当场答复的，应当自收到申请之日起7个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，应当经供电企业信息公开工作机构负责人同意，并告知申请人，延长答复的期限不得超过15个工作日。

如不能公开的，应当说明理由。

第十三条 对供电企业信息公开申请，供电企业根据下列情况分别作出答复：

（一）所申请公开信息已经主动公开的，告知申请人获取该信息的方式、途径；

（二）所申请公开信息可以公开的，向申请人提供该信息；

（三）供电企业依据本办法的规定决定不予公开的，告知申请人不予公开并说明理由；

（四）供电企业已就申请人提出的供电企业信息公开申请作出答复、申请人重复申请公开相同供电企业信息的，告知申请人不予重复处理。

第十四条 申请公开的信息中含有不应当公开或者不属于供电企业信息的内容，但是能够作区分处理的，供电企业应当向申请人提供可以公开的供电企业信息内容，并对不予公开的内容说明理由。

第十五条 申请人以供电企业信息公开申请的形式进行信访、投诉、举报、供电服务查询等活动，供电企业应当告知申请人不作为供电企业信息公开申请处理并可以告知通过相应渠道提出。

申请人提出的申请内容为要求供电企业提供报刊、书籍等公开出版物的，供电企业可以告知获取的途径。

第十六条 供电企业依申请提供信息的，不得向申请人收取费用，国家另有规定的除外。供电企业不得通过其他组织、个人以有偿服务的方式提供信息。

第十七条 供电企业应当编制并公布信息公开指南和目录，如有变动应同步更新。

信息公开指南应当包括信息的分类、获取方式、信息公开工作机构的名称、办公地址、办公时间、联系电话、传真号码、电子邮箱等内容。

信息公开目录，应当包括信息索引、名称、内容概要、生成日期等内容。

第十八条 供电企业应当建立健全信息公开咨询机制，设置信息公开咨询窗口。咨询窗口设置以 95598 等供电服务热线为主，也可设立网站互动交流平台、接受现场咨询等。信息公开咨询原则上应即时办理，不能即时回复的，应当在 3 个工作日内予以回复。

第十九条 供电企业应当建立健全信息发布保密审查机制，明确审查的责任和程序，依照国家相关法律法规以及有关规定对拟公开的信息进行保密审查和管理。

第二十条 供电企业应每年 3 月底前编写上一年度信息公开年报，并在其门户网站上发布，同时按要求报国务院能源主管部门派出机构。

第二十一条 供电企业未按照本办法规定公开有关信息的，由国务院能源主管部门及其派出机构责令改正，拒不改正的，按照《供电监管办法》给予行政处罚。

第二十二条 公民、法人或者其他组织认为供电企业不依法履行信息公开义务的，可以通过信函、邮件或 12398 能源监管热线等方式向国务院能源主管部门及其派出机构申

诉。

国务院能源主管部门及其派出机构应当依法依规及时处理申诉事项。信息公开申诉事项的处理应当参照 12398 能源监管热线投诉举报处理有关程序及时限规定。

第二十三条 本办法自发布之日起施行，有效期 5 年。

《供电企业信息公开实施办法》政策解读

为进一步规范供电企业信息公开相关工作，国家能源局对《供电企业信息公开实施办法》（国能监管〔2014〕149号）进行了修订，近日正式印发。现就《办法》的修订背景和主要内容等解读如下。

一、修订背景

《办法》自2014年3月印发实施以来，在促进供电企业做好信息公开，服务人民群众生产、生活和社会经济发展，保障电力用户知情权等方面发挥了积极作用。随着“放管服”改革优化营商环境工作不断深化，《优化营商环境条例》（国务院令 第722号）、《公共企事业单位信息公开规定制定办法》（国办发〔2020〕50号）、《关于全面提升“获得电力”服务水平 持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）等文件对供电企业信息公开工作提出了更高、更新的要求，市场主体对供电企业信息公开工作也提出了新期待。此次修订工作主要结合新要求、新期待，对主动公开信息和依申请公开信息的内容、方式及更新时限进行完善，建立信息公开咨询机制和信息公开申诉机制，进一步满足市场主体希望及时了解相关信息的需求，保障企业和人民群众的知情权、参与权、监督权。

二、主要内容

新修订的《办法》主要在以下几方面进行修订完善。

（一）加大了信息主动公开的力度。扩大了信息主动公开的范围，拓展了信息公开的方式，并进一步压缩了更新时限。

（二）提高了依申请公开的可操作性。参照《政府信息公开条例》进一步明确了依申请公开的内容、申请及答复方式，压缩了供电企业答复时限。

（三）建立了信息公开咨询机制。要求供电企业设置信息公开咨询窗口，限时回应关切，优化咨询服务。

（四）建立了信息公开申诉机制。明确监督救济渠道，建立信息公开申诉机制，参照 12398 能源监管热线投诉举报有关程序进行处理。

国家能源局关于印发《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》的通知

国能发监管〔2020〕65号

各司，各派出机构，各直属事业单位：

为规范国家能源局及派出机构对用户受电工程“三指定”行为的认定工作，提高行政执法透明度和效率，保障公民、法人和其他组织的合法权益，根据有关法律法规和相关规定，现将修订后的《国家能源局用户受电工程“三指定”行为认定指引》印发你们，请依照执行。

国家能源局

2020年11月30日

国家能源局

用户受电工程“三指定”行为认定指引

第一条 为了规范用户受电工程“三指定”行为的认定工作，有效防范和杜绝“三指定”行为，保障公民、法人和其他组织的合法权益，促进供电市场公平开放，依据《电力监管条例》《电力供应与使用条例》以及《供电监管办法》等有关规定，结合监管工作实际，制定本指引。

第二条 本指引适用于国家能源局及派出机构对用户受电工程“三指定”行为的认定及“三指定”行为案件的立案、调查、审查、审理、处罚等工作。

第三条 本指引所称供电企业，是指依法取得电力业务许可证，从事供电、增量配电网业务的企业法人、组织和分支机构。

第四条 本指引所称用户受电工程，是指由用户投资建设，在用户办理新装、增容、变更用电等用电业务时涉及的电力工程。

第五条 本指引所称用户受电工程“三指定”行为，是指供电企业直接、间接或者变相指定用户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位，限制或者排斥其他单位的公平竞争，侵犯用户自由选择权的行为。

施工单位包括承装（修、试）电力设施单位和工程监理单位。

设备材料供应单位包括设备材料供应商和设备材料生产厂家。

第六条 国家能源局及派出机构执法人员办理“三指定”行为案件过程中，应当遵循专业标准和职业道德，全面、客观、公正地调查、收集、审核证据，确认事实。

第七条 供电企业有下列情形之一的，可以认定为指定设计单位的行为：

（一）为用户受电工程直接指明、确定、认定或者限定设计单位，影响用户选择设计单位的；

（二）通过口头、书面或者公示等方式，向用户推荐或者限定特定的设计单位，影响用户选择设计单位的；

（三）授意特定的设计单位介入报装申请、现场勘察、供电方案答复、设计图纸审查和竣工检验等用电报装环节，影响用户选择设计单位的；

（四）采用不合理的供电方案答复标准、拖延供电方案答复时间等方式，或者在供电方案中未明确引入电源或者供电方式、计量计费方式等设计所需要的必要信息，影响用户选择设计单位的；

（五）通过批复不合理的接电点、隐瞒供电能力等手段增加用户投资成本，影响用户选择设计单位的；

（六）自行提高设计、施工单位资质等级、业绩标准，或者自行提高设计图纸审查标准，影响用户选择设计单位的；

（七）自行设置设计准入条件，导致用户只能选择特定设计单位的；

（八）采用不受理、不通过、拖延设计图纸审查，或者不出具设计图纸审查意见等方式，影响用户选择设计单位的；

（九）国家能源局及派出机构认定的其他指定设计单位的行为。

第八条 供电企业有下列情形之一的，可以认定为指定施工单位的行为：

（一）为用户受电工程直接指明、确定、认定或者限定施工单位，影响用户选择施工单位的；

（二）通过口头、书面或者公示等方式，向用户推荐或者限定特定的施工单位，影响用户选择施工单位的；

（三）授意特定的施工单位介入报装申请、现场勘察、供电方案答复、设计图纸审查和竣工检验等用电报装环节，影响用户选择施工单位的；

（四）自行提高设计、施工单位资质等级标准、业绩标准，或者自行提高设计图纸审查标准，影响用户选择施工单位的；

（五）采用不合理的供电方案答复标准、拖延答复时间，或者采取不受理、不通过、拖延设计图纸审查、中间检查及竣工检验等方式，影响用户选择施工单位的；

（六）以不合理的供电方案或者无故提高设计图纸审查标准增加用户投资成本，引导用户为降低投资成本选择特定施工单位的；

（七）在接电时，要求用户或者导致用户选择特定施工单位进行接电施工，为特定施工单位牟取利益提供便利的；

（八）自行设置施工准入条件，导致用户只能选择特定施工单位的；

（九）要求用户自主选择的施工单位，与特定的施工单位签订分包合同（协议）的；

（十）国家能源局及派出机构认定的其他指定施工单位的行。

第九条 供电企业有下列情形之一的，可以认定为指定设备材料供应单位的行为：

（一）为用户受电工程直接指明、确定、认定或者限定设备材料的品牌、生产厂家或者供应单位，影响用户选择设备材料供应单位的；

（二）通过口头、书面或者公示等方式，向用户推荐或者限定特定的设备材料供应单位，影响用户选择设备材料采购选择权利的；

（三）自行提高设计、施工单位资质等级标准、业绩标准，或者自行提高设计图纸审查标准，影响用户或者施工单位选择设备材料供应单位的；

（四）采用不合理的供电方案答复标准、拖延答复时间，或者采取不受理、不通过、拖延设计图纸审查、中间检查及

竣工检验等方式，影响用户或者施工单位选择设备材料供应单位的；

（五）要求用户或者施工单位对设备材料额外进行试验检测，影响用户或者施工单位选择设备材料供应单位的；

（六）指定设备材料特定型号、规格、生产厂家，或者限定设备材料供应品牌范围，影响用户或者施工单位选择设备材料的；

（七）通过指定设计、施工单位，以工程总承包等形式，指定设备材料供应单位的；

（八）国家能源局及派出机构认定的其他指定设备材料供应单位的行为。

第十条 供电企业要求用户委托其代建或者指定特定单位代建用户受电工程，可以认定为“三指定”行为。

第十一条 用户委托实施的用户受电工程，供电企业未按规定组织招投标或者违反招投标有关规定，选择特定设计、施工或者设备材料供应单位的，可以认定为“三指定”行为。

第十二条 对于用户自主选择设计单位、施工单位和设备材料供应单位的，供电企业在业务受理、供电方案答复、设计图纸审查、中间检查、竣工检验和装表接电等环节采用不同标准、设置障碍的，认定如下：

（一）用户被迫改变选择供电企业指定的设计、施工或者设备材料供应单位的，可以认定为“三指定”行为；

(二) 用户未改变选择，供电企业不按照规定办理用电业务的，按照《供电监管办法》第十八条第一、五款认定；

(三) 用户未改变选择，但是足以影响其他用户选择权或者该用户后续用户受电工程选择权的，按照《供电监管办法》第十八条第五款认定。

第十三条 有下列情形之一的，国家能源局及派出机构已对“三指定”行为进行责令改正：

(一) 要求该地市供电企业进行过“三指定”行为整改的；

(二) 在该地市供电企业开展过“三指定”行为监管，并采取了监管措施的；

(三) 要求该地市供电企业开展过“三指定”行为治理，并采取了监管措施的；

(四) 其他对该地市供电企业进行过“三指定”行为整改的情形。

第十四条 供电企业有下列情形之一的，可以依法从重处罚：

(一) 社会影响恶劣的；

(二) 以暴力、胁迫手段实施“三指定”行为的；

(三) 不配合或者干扰国家能源局及派出机构以及所属工作人员执行公务的；

(四) 因“三指定”行为发生电力安全事故的；

(五) 因“三指定”行为接受过行政处罚等处理后，又实施“三指定”行为的；

(六) 其他依法从重处罚情节。

第十五条 供电企业有下列情形之一的，可以依法从轻或者减轻处罚：

- (一) 主动消除或者减轻“三指定”行为危害后果的；
- (二) 配合国家能源局及派出机构调查有立功表现的；
- (三) 其他依法从轻或者减轻处罚情节。

第十六条 国家能源局及派出机构可以就用户受电工程“三指定”行为咨询并采用专家意见书和法律意见书。

第十七条 本指引由国家能源局负责解释。

第十八条 本指引自印发之日起施行。《国家电力监管委员会用户受电工程“三指定”行为认定指引（试行）》（办稽查〔2009〕76号）同时废止。