

# 国网浙江省电力有限公司

## 客户停限电管理办法

### 第一章总则

**第一条** 为进一步规范客户停限电行为，提高供电服务水平，维护电力使用者的合法权益和供用电秩序，根据《中华人民共和国电力法》《中华人民共和国安全生产法》《电力供应与使用条例》《电网调度管理条例》、《供电营业规则》、《供电监管办法》等法律法规，制定本办法。

**第二条** 本办法所称的停限电，是指因供电设施检修、依法限电、客户违法用电等原因，需要中断或限制客户用电，以及由于不可抗力、紧急避险等因素，引发的中断或限制客户用电。分为计划停电、临时检修停电、故障停限电、有序用电停限电、欠费停电、窃电停电、违约停电、配合政府停限电、客户故障报修停电等9种类型。

**第三条** 计划停电是指因对供配电设施进行计划检修需要停止向客户供电。为保证电网建设与改造、市政及其他非电网建设相关作业的安全，需要已投运电力设备或线路配合的停电；业扩受电工程接入、批量换表、采集终端安装等营销日常计划性作业需要涉及的停电，也纳入此类停电。

**第四条** 临时检修停电指非计划性检修停电，即未列入或无法列入检修计划的临时供配电设施检修引起的停电。

**第五条** 故障停限电是指因发电、供电系统发生故障，

出现紧急缺陷等原因而需要停止或限制向客户供电。

**第六条** 有序用电停限电是指在电力供应不足，出现突发事件等情况下，通过经济手段、技术方法、行政措施，依法控制部分用电需求，而需要停止或限制向客户供电。

**第七条** 欠费停电是指对逾期未交清电费，且自逾期之日起计算超过30日，经催交仍未交清电费的客户实施的中止供电。

**第八条** 窃电停电是指对查实确有窃电行为的客户实施的中止供电。

**第九条** 违约停电是指客户存在《供电营业规则》第六十六条所列的违约用电行为，经批准对其实施的中止供电。

**第十条** 配合政府停限电是指按照有关规定，配合县级以上人民政府、电力管理部门、安全生产监督管理部门、法律法规规定的其他行政主体依法作出的对淘汰企业、关停企业、环境违法企业、存在重大事故隐患的生产经营企业、违章搭建等采取的停限电措施。

**第十一条** 客户故障报修停电是指因客户产权设备、线路故障引起，或因客户原因引发供电电源越级跳闸引起，并由95598服务热线故障报修得知的客户停电。

**第十二条** 本办法适用于国网浙江省电力有限公司系统各单位。

## **第二章管理职责与要求**

**第十三条** 运检部门是计划停电、临时检修停电、故障

停电的归口管理部门，负责计划停电、临时检修停电的管理和协调，负责故障停电的抢修处理。负责上述各类停限电信息的审核和传递。

**第十四条** 营销部门是有序用电停限电、欠费停电、窃电停电、违约停电、配合政府停限电的归口管理部门，负责上述停限电的管理、审核、实施和信息传递。负责所有停限电信息的客户通知、社会公告。

**第十五条** 调控运行部门负责调度管辖范围内调控运行、事故处理、配电网抢修指挥及大用户调度管理，配合做好有序用电工作。

**第十六条** 运检部门和营销部门按照各自的职责分工，共同做好客户故障停电的管理。属于客户产权但需供电企业配合才能处理，由营销部门牵头协调相关部门处理；属于供电企业产权但需客户配合才能处理，由运检部门牵头，营销部门负责客户配合，共同协调处理。

**第十七条** 监察部门负责停限电管理监督工作，受理因停限电管理工作过失而引起的行风投诉，并负责查处。

**第十八条** 法律部门负责停限电处置过程中的法律咨询，以及纠纷处置的法律服务。

**第十九条** 省客户服务中心负责95598电话、互动网站、邮件、短信、传真等渠道的客户故障报修、停限电咨询等服务。负责已受理停限电相关业务的全过程跟踪督办。

### **第三章计划停电管理**

**第二十条** 各级供电企业应对供电设施检修、基建、技改、业扩受电工程接入等停限电进行统筹安排，实行年度、月度计划管理，避免重复停电，减少停电次数和时间，提高供电可靠性和客户满意度。

**第二十一条** 计划停电的计划由运检、基建、营销、调控等部门统筹协调，由运检部门归口管理。已经批准的计划停电，特殊情况需要变更或取消，应履行相应审批手续。

**第二十二条** 应积极推广使用带电作业技术，在确保安全的前提下，尽量采用不停电作业。

**第二十三条** 批量换表、采集终端安装等营销日常性作业应事先进行计划管理，所涉及的停电参照计划停电方式处理。

**第二十四条** 计划停电应按规定事先通知客户，并严格按照公告停电时间安排停电，运检部门要加强对停电计划执行情况的检查与监督，组织对所有实际停电时间超出批准时间的项目进行审查和考核。

#### **第四章临时检修停电管理**

**第二十五条** 加强停限电的计划管理，对未列入停限电计划的临时检修停限电应严格控制，原则上不予批准。对于因系统设备缺陷处理需要非停不可的临时检修停电，应由本企业分管领导批准。

**第二十六条** 临时检修停电应按规定事先通知客户。运检部门对临时停电的原因要认真分析，对于由人为原因引起

的临时停电，应追究责任。

## 第五章有序用电停限电管理

**第二十七条** 按照“先生活、后生产”、“有保有压”的有序用电原则，突出“政府主导、经济引导、技术先导和服务疏导”的有序用电理念，科学制定有序用电方案，努力做到限电不拉线，减少对社会发展和人民日常生活的影响。

**第二十八条** 为确保电网正常运行，各级供电企业必须编制超电网供电能力限电序位表，并报同级人民政府审核批准，经核准的限电序位表由营销部门通告相关客户，并抄送上一级供电企业。

**第二十九条** 各级供电企业应充分发挥分层分区需求侧实时管理系统等技术手段对有序用电管理工作的作用，实施有序用电的全过程管理，进一步扩大负荷控制能力，尽量做到“停机不停线”。

**第三十条** 推进政府部门与供电企业的有序用电“合署办公”机制，提高有序用电工作透明度，做到信息公开。对列入有序用电停限电范围的客户要事先通知，停限电变更信息要及时通告。

**第三十一条** 因供需矛盾突出，需要进行紧急拉限电时，应按“超电网供电能力限电序位表”执行。

## 第六章故障停限电管理

**第三十二条** 为确保电网正常运行，各级供电企业必须编制“事故限电序位表”，作为故障停限电的顺序，并滚动

修订。省调控中心汇总基层各供电企业的“事故限电序位表”“事故紧急拉停220千伏主变序位表”后，报省经信委审核批准，经核准的限电序位表由省调控中心下发基层各供电企业执行。

**第三十三条** 故障停限电时应先执行“超电网供电能力限电序位表”、“事故限电序位表”、“事故紧急拉停220千伏主变序位表”，紧急情况可直接对序位表以外的线路实施停限电。

**第三十四条** 故障停限电原因消除后应尽快恢复送电，并优先对限电序位表以外因紧急情况停限电的线路恢复送电。

**第三十五条** 各级供电企业应建立故障停限电的事故分析制度，规范故障停限电管理。

## **第七章欠费停电管理**

**第三十六条** 欠费停电必须严格履行审批程序，从营销业务系统发起欠费停电审批流程，经本企业分管领导或部门领导审批同意后，方可实施停电。

**第三十七条** 一般欠费客户实施停电日期必须满足自约定缴费截止日次日起计算欠费时间超过30日。缴费截止日的确定原则：非居客户按合同约定；居民客户按电费发行日加10天。电费发行日是指电量电费完成复核后生成应收电费的日期。

**第三十八条** 当用电人出现《民法典》第五百二十七条

规定的下述四种情形之一时，供电人可以行使不安抗辩权，不受欠费时间超过30日的约束，及时通知用电人并要求其在一定期限内提供担保，否则即可以中止履行供用电合同，进而解除合同。四种情形为：（1）经营状况严重恶化；（2）转移资产、抽逃资金，以及逃避债务；（3）丧失商业信誉；（4）有丧失或者可能丧失履行债务能力的其他情形。

**第三十九条** 供电企业在行使不安抗辩权时，应在取得确凿证据证明用电人存在《民法典》第五百二十七条规定的四种情形之一下使用。须采用照片、影像或利用其他新闻媒体记录企业发生四种情形的情况做为证据。

**第四十条** 供电企业应加强客户缴费情况的实时监控，当客户交清所欠电费和违约金后，供电企业应在24小时内恢复供电，对居民客户应及时恢复供电。

**第四十一条** 催费通知书、停电通知书、记录企业发生符合使用不安抗辩权的四种情形的有关照片、影像、报纸等资料，须在营销业务系统中发起停电审批流程时进行电子化存档。

## **第八章窃电停电管理**

**第四十二条** 供电企业查获窃电，并取得现场证据的情况下，对一般客户可不经审批程序立即实施现场中止供电或通知运检部门实施中止供电；对高危及重要客户，在预留安全措施（防止突然停电引发爆炸、人身伤害等）所需时间的情况下，报告本企业分管领导同意后可对其中止供电。事后

须按照分级管理原则补办相关手续，实行备案制。

**第四十三条** 窃电行为查处应遵循用电检查工作程序，规范检查行为。窃电停电操作应有专人负责。

**第四十四条** 引起窃电停电的原因消除后，执行人应即时报请本企业分管领导批准后，在3日内恢复供电。不能在3日内恢复供电的，供电企业应向客户说明原因。

**第四十五条** 查获窃电的现场照片、影像，客户签字确认的窃电处理通知单等，在营销业务系统补办停电审批流程时进行电子化存档。

## **第九章 违约停电管理**

**第四十六条** 供电企业检查发现客户存在违约用电行为后，应根据《供电营业规则》的有关规定进行处理，情节严重且在限期内拒不交清违约用电引起的相关费用，从营销业务系统发起审批流程，经本单位分管领导批准后可对其实施中止供电。

**第四十七条** 违约用电行为查处须按照《用电检查管理办法》规定，遵循用电检查工作程序，规范检查行为。违约停电操作应有专人负责，安全措施落实到位。

**第四十八条** 违约用电行为已完全消除，并交清电费和违约使用电费后，执行人应及时报请原批准人批准后，在3日内恢复供电，对居民客户应在24小时内恢复供电。执行人员不得擅自决定是否恢复供电。

## **第十章 配合政府停限电管理**



**第四十九条** 供电企业应严格审核停电决定主体的资格，判断停电决定主体是否有权作出停电决定。通常有权作出停电决定的行政主体主要有：县级及以上人民政府、县级及以上人民政府电力管理部门、县级及以上人民政府安全生产监督管理部门、法律法规规定的其他行政主体。

**第五十条** 行政机关以外的各类办公室、委员会、领导小组、指挥部等临时性、协调性机构，在没有法律法规授权的情况下发出的协助停电通知，供电企业可依法不予执行。供电企业可建议上述单位报请有关人民政府、电力管理部门或人民法院依法处理。

**第五十一条** 供电企业原则上只接受纸质或电子公文等书面形式的配合停电通知，包括决定、通知、函等；在特殊紧急情况下，政府停电通知采用非书面形式的，供电企业应当做好电话录音、短信、微信等证据的留存，并要求及时补发书面停电通知。

**第五十二条** 供电企业在接到政府要求配合停电通知后，应当加强形式要素审查，通常应当核实以下内容：停电对象的名称（姓名）、用电地址；停电的时间或期限；停电的事由和规范性依据；停电决定主体的名称、印章和落款日期；停电决定主体的联系人及联系方式；停电决定主体作出配合停电通知的相关依据等，确保通知的内容明确，可操作性强，切实避免相关法律风险。

**第五十三条** 政府停电通知如采用“商请停电”“建议停电”等字样的，供电企业应及时与停电决定主体沟通，建

议其出具用语明确的停电通知。如政府停电通知中的停电对象存在实际用电人与合同约定用电人不一致的，供电企业应向停电决定主体如实反映情况，明确停电对象。

**第五十四条** 供电企业接到停电决定主体要求停电的通知后，承办部门认为执行风险较大或者难以判断是否应当执行的，可组织相关部门进行会商，形成会商意见。会商认为可以配合执行的，由承办部门按相关规定牵头组织实施。会商认为停电通知需要补正的，应及时要求停电决定主体予以补正。会商认为停电通知可能违反法律法规规定的，应及时与停电决定主体进行沟通，如不能达成一致意见，应将相关情况报送电力管理部门或有关部门。

**第五十五条** 供电企业接到司法部门、县级及以上人民政府行政管理部门、负有安全生产监督管理职责的部门书面函件要求对淘汰企业、关停企业、环境违法企业或存在重大事故隐患的生产经营单位等实施停限电措施后，应及时与相关部门联系确认停限电客户名单和停限电时间，同时报告上一级供电企业和当地电力主管部门。

**第五十六条** 供电企业配合停电前应向停电对象发送配合停电告知书，明确停电依据、时间、内容，并附政府停电通知。发送的告知书应注明，如停电可能造成人身伤害、财产损害等重大风险隐患的，停电对象应及时向停电决定主体报告解决。停电决定主体确认不存在风险隐患的，供电企业应按要求配合实施停电。

**第五十七条** 用电检查人员应按要求时间，在政府相关

部门执法人员现场主持下，对函件中明确的客户实施停限电，并做好证据留存，不得自行对客户采取停限电措施。

**第五十八条** 供电企业在接到停电决定主体恢复供电的书面通知后，应及时与相关部门联系确认，并在3日内恢复供电，对居民客户应在24小时内恢复供电。

**第五十九条** 作出停电决定依据的事由消失或者法院判决停电决定主体败诉且停电对象将生效判决书面告知供电企业，但停电决定主体怠于下发恢复停电通知的，供电企业应将有关情况报送电力管理部门或相关部门，并向其寻求妥善处理恢复供电事宜的指示。

**第六十条** 供电企业应对配合停电过程中形成的政府停电通知、配合停电告知书、恢复供电通知以及相关往来文书，现场组织停电和沟通等视频音频资料予以留存，并在营销业务系统发起停电审批流程时进行电子化存档。

**第六十一条** 对存在欠缴电费情形的停电对象，供电企业应在实施停电前向停电决定主体提出电费回收问题，促请其对电费回收事项作出妥善安排，确保电费按时回收，减少电费回收争议与诉讼纠纷。

**第六十二条** 在配合政府停限电过程中，应注意行政行为的合法性，不得违背相关法律规定，如《中华人民共和国行政强制法》规定，“行政机关不得对居民生活采取停止供水、供电、供热、供燃气等方式迫使当事人履行相关行政决定。

## 第十一章客户故障停电管理

**第六十三条** 市、县供电抢修服务中心接收客户故障报修工单，接单后抢修服务协调组（配网抢修指挥班）应立即通知抢修人员按照服务承诺的时限规定，迅速赶到现场进行处理，分析故障原因。

**第六十四条** 对因客户内部故障引起的停电，在指导客户进行故障隔离后，应告知客户委托有资质的单位或人员进行抢修恢复，有条件的也可实施延伸服务。

**第六十五条** 抢修完成恢复送电后，应告知客户，同时报告95598抢修结束，由95598座席人员对报修的客户进行回访。

## 第十二章客户停限电信息发布管理

**第六十六条** 各级供电企业营销部门应严格按照相关法律法规规定的发布渠道和发布时间要求，认真履行停电告知义务，确保停电通知到位。

**第六十七条** 各级供电企业营销部门要落实专人负责所有客户停限电信息的发布工作。

**第六十八条** 计划停电由调控部门在正式停电8天前将批准的计划停电信息通过生产管理系统推送至95598系统。本单位营销部门将95598系统接收到的计划停电信息，于正式停电7天前在当地新闻媒体（电视台、报纸等）进行公告，公告应注明停电原因、停电区域、停电线路、停电时间和恢复送电时间。如涉及重要客户，营销部门需在正式停电7天前

逐个电话、短信、APP 消息推送或传真进行通知。

**第六十九条** 对涉及居民的计划停电，营销部门还应提前7天将停电通知张贴在各个受影响的小区的每个楼道、进出大门或村委会公告栏，有物业管理的同时告知物业。

**第七十条** 已经公告的计划停电，特殊情况需要变更、取消，由调控部门即时通知营销部门，并说明理由。营销部门应立即通过上述方式进行公告，涉及重要客户的需逐一通知。

**第七十一条** 临时检修停电由调控部门在正式停电2天前通过生产管理系统推送至95598系统。营销部门提前24小时在当地新闻媒体（电视台、报纸等）进行公告，公告应注明停电原因、停电区域、停电线路、停电时间和恢复送电时间。如涉及重要客户，营销部门需提前24小时逐个电话、短信、APP 消息推送或传真进行通知。

**第七十二条** 对涉及居民的临时检修停电，营销部门还应提前24小时将紧急停电通知张贴在各个受影响的小区的每个楼道、进出大门或村委会公告栏，有物业管理的同时告知物业。

**第七十三条** 发生故障停限电时，调控部门或其他相关部门应及时将停限电信息通过生产管理系统推送至95598系统。营销部门可通过媒体、短信等有效方式发布停电原因、受影响的区域和组织抢修情况。如涉及重要客户，营销部门需逐个电话、短信、APP 消息推送或传真进行通知。恢复送

电后可通过媒体、短信等有效方式发布恢复供电消息。

**第七十四条** 各地有序用电方案经同级人民政府审核批准后，以有序用电办公室名义，在2个工作日内通过当地新闻媒体（电视台、报纸等）发布。

**第七十五条** 各地应根据电力或电量缺口占当期最大用电需求比例情况进行预警，并以有序用电办公室名义，提前24小时将预警级别信息在当地新闻媒体（电视台、报纸等）上公布，各级供电企业营销部门（客服经理）负责电话通知需要执行错避峰的高压客户。

**第七十六条** 按“超电网供电能力限电序位表”执行拉限电后，各级供电企业营销部门（客服经理）负责电话通知相关高压客户。

**第七十七条** 经审批的欠费停电、违约停电，在停电前3至7天内，将书面通知送达客户，对重要客户的停限电，应同时书面报送同级电力主管部门。在停限电前30分钟，还需将停电时间再通知客户一次，方可在通知规定的时间实施停电。

**第七十八条** 所有停限电信息向社会公告的同时需更新至95598互动服务网站、微信、手机APP等电子渠道，各级供电企业要加强客户信息收集，积极采用点对点的停限电信息推送方式告知客户。

### **第十三章 监督和考核管理**

**第七十九条** 各级供电企业要建立客户停限电管理的监

督制度，由监察部门负责监督本办法的实施，确保职责分解落实、执行程序到位。

**第八十条** 各级供电企业要按照对社会和客户造成影响程度，明确对各类违反本规定行为的处理。

**第八十一条** 各级供电企业要做好刊登停限电通告的报纸、通知书（函件）等相关资料的存档备查。

#### **第十四章附则**

**第八十二条** 本办法由国网浙江省电力有限公司营销部（农电工作部）负责解释。

**第八十三条** 本办法自2021年1月1日起实施，原《国网浙江省电力公司客户停限电管理办法》同时作废。