电监会副主席王禹民就《供电服务监管办法》答记者问

　　为规范供电企业服务行为，提高供电企业服务水平，维护广大 电力用户合法权益，保障电力工业和谐发展，6月21日，国家 电监会主席柴松岳签署第8号主席令，公布《供电服务监管办 法（试行）》（以下简称《办法》)。《办法》自 2005年8月1日起正式施行。日前，记者就有关问题采访了国家电监会副主席王禹民。　　记者：您能否先简单介绍一下《办法》制定的有关情况？　　王禹民：《办法》是《电力监管条例》配套规章之一，共 5章31条，对供电服务监管的目的、对象和原则，监管内容、监管措施以及罚则等作了明确规定。《办法》的公布和施行，标志着电力监管部门今后将依法开展对供电企业服务行为的监管，不仅有利于促进供电服务水平的提高，也为维护电力使用者的合法权益提供有力的保障。　　记者：《办法》是适应电力体制改革需要，完善电力监管法规体系的重要文件之一，请您介绍一下它确定了怎样的监管原则？　　王禹民：这在《办法》的总则中有非常明确的规定。就是供电服务监管应当依法进行，并遵循公开、公正、效率的原则。与之相对应，《办法》同时要求供电企业应当按照法律、行政法规和规章的规定，向用户提供质量合格、价格合理、行为规范的供电服务，并接受电力监管机构的监管。而且《办法》还对监管者和监管对象进行了清晰的界定：由国家电力监管委员会及其派出机构（以下简称电力监管机构）对供电企业提供供电服务的情况实施监管；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。　　记者：今后，电力监管机构将如何依据《办法》开展工作？　　王禹民：《办法》规定了十一条供电服务监管内容：监管供电企业履行电力社会普遍服务义务的情况、提供供电质量的情况、执行国家规定的电价政策和收费标准的情况、实施需求侧管理的情况、按规定披露信息的情况、办理用电业务的情况、实施用户受电工程服务的情况、执行停电限电规定的情况、履行紧急供电义务的情况、处理供电故障的情况、用电投诉处理的情况等。这些都是电力监管机构今后依法开展电力服务监管工作的领域。　　记者：《办法》对提高电力服务水平做了哪些刚性规定？　　王禹民：为了提高电力服务水平，按照公开、公正和效率的原则，《办法》对电力服务的许多方面进行了统一、明确的要求。　　如，供电企业应当在营业场所显著位置公示用电业务的办理程序、电价和收费标准；按标准披露停电、限电和事故抢修处理等信息；不得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等。这些规定可能已经存在于部分供电企业的服务承诺中了，而《办法》的颁布施行，则将之以法规的形式确定为全国统一的标准。　　再如，为了方便电力用户，提高供电企业办事效率，《办法》对供电企业办理用电业务的期限也做出了明确要求：向用户提供供电方案的期限，自受理用户用电申请之日起，一般居民用户不超过5个工作日，低压电力用户不超过10个工作日，高压单电源用户不超过30个工作日，高压双电源用户不超过60个工作日；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，低压电力用户不超过10个工作日，高压电力用户不超过30个工作日；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，一般居民用户不超过3个工作日，低压电力用户不超过5个工作日，高压电力用户不超过7个工作日。　　同时，为了保障电力用户的合法权益，提高供电企业的服务质量，《办法》规定：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：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，并通知重要用户；因供电设施临时检修需要停电的，供电企业应当提前24小时通知重要用户；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。　　记者：电力监管机构在实际工作中将采取什么样的手段检查《办法》的落实情况呢？　　王禹民：维护电力使用者的合法权益，促进供电服务水平的提高，是电力监管机构的一项重要工作。《办法》为电力监管机构依法监管提供了有效的手段：电力监管机构根据供电服务监管的需要，有权要求供电企业按照规定报送电压合格率、供电可靠率、重大的用电投诉及其处理情况等信息，并定期对供电企业报送和披露的信息进行核查，发现违法行为及时处理。可以依法进入供电企业检查；可询问有关人员，并要求其对检查事项做出说明；查阅、复制与检查事项有关的文件、资料、投诉记录等，对可能被转移、隐匿、损毁的文件、资料、投诉记录等予以封存。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。　　同时，为了形成全社会关注电力服务的良好氛围，《办法》规定：电力监管机构可以根据监管工作的需要，在用户中开展供电服务情况调查并向社会公布调查结果，也可以向社会公布供电企业违反本办法的行为。任何单位和个人对违反本办法和国家有关供电服务监管规定的行为，有权向电力监管机构举报，电力监管机构将按照有关规定及时处理。　　记者：对于存在问题的供电企业，电力监管机构如何督促其落实《办法》的要求？　　王禹民：对供电企业未按照《办法》规定实施供电服务的，电力监管机构将予以记录；对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，如责令改正、给予警告和提请价格行政主管部门给予行政处罚等。而对于供电企业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，提供虚假或者隐瞒重要事实的文件、资料，或未按照规定披露有关信息等行为，经电力监管机构责令改正，仍拒不改正的，可处5万元以上50万元以下的罚款，对直接负责的主管人员和直接责任人员，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。　　《办法》的颁布施行，是适应电力体制改革新形势要求，依法有效开展电力监管，提高供电服务水平的现实需要。要贯彻落实好《办法》，不仅需要电力监管机构认真学习和贯彻，并大力宣传；也需要供电企业认真学习和落实，并按照要求改进服务；更需要让广大电力使用者深入了解，以依法维护自身的权益。只有大家共同努力，才能形成推动供电监管工作到位、促进电力服务水平提高的良好社会氛围。