



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 28583—2012

---

## 供电服务规范

Specification of electricity supply service

2012-06-29 发布

2012-10-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	I
1 适用范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	2
4 通用服务规范 .....	4
5 供电质量 .....	4
6 用电业务办理 .....	5
7 抄表及收费 .....	7
8 供电故障处理 .....	8
9 停电、限电或者中止供电 .....	8
10 用电安全服务 .....	9
11 信息公开和披露 .....	9
12 用户投诉处理 .....	10
13 服务渠道 .....	11
附录 A (规范性附录) 10(20、6)kV 用户供电可靠率统计方法 .....	12
附录 B (资料性附录) 10(20、6)kV 用户年供电可靠率指标要求测算依据 .....	13
附录 C (规范性附录) 电压监测装置基本功能和性能要求 .....	14

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家电力监管委员会提出。

本标准由全国电力监管标准化技术委员会(SAC/TC 296)归口。

本标准起草单位:国家电力监管委员会、国家电网公司、中国南方电网有限责任公司。

本标准起草人:邢翼腾、刘畅、李伟、刘佳鹏、葛志坚、周凌、卢勇、左卫华、刘继武、王巍、焦志文、颜京忠、黄倩云。

# 供电服务规范

## 1 适用范围

本标准规定了供电服务涉及的术语和定义、供电企业通用服务规范、供电质量、用电业务办理、抄表及收费、供电故障处理等内容。

本标准适用于依法取得供电类电力业务许可证的企业。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

- GB/T 12325 电能质量 供电电压偏差
- GB/T 14549 电能质量 公用电网谐波
- GB/T 15945 电能质量 电力系统频率偏差
- GB/T 17626.7 电磁兼容 试验和测量技术 供电系统及所连设备谐波、谐间波的测量和测量仪器导则
- GB 50052 供配电系统设计规范
- GB 50053 10 kV 及以下变电所设计规范
- GB 50054 低压配电设计规范
- GB 50059 35~110kV 变电所设计规范
- GB 50060 35~110kV 高压配电装置设计规范
- GB 50062 电力装置的继电保护和自动装置设计规范
- GB 50150 电气装置安装工程 电气设备交接试验标准
- GB 50168 电气装置安装工程 电缆线路施工及验收规范
- GB 50169 电气装置安装工程 接地装置施工及验收规范
- GB 50171 电气装置安装工程 盘、柜及二次回路结线施工及验收规范
- GB 50172 电气装置安装工程 蓄电池施工及验收规范
- GB 50173 电气装置安装工程 35 kV 及以下架空电力线路施工及验收规范
- GB 50227 并联电容器装置设计规范
- GBJ 147 电气装置安装工程 高压电器施工及验收规范
- GBJ 148 电气装置安装工程 电力变压器、油浸电抗器、互感器施工及验收规范
- GBJ 149 电气装置安装工程 母线装置施工及验收规范
- DL/T 500 电压监测仪使用技术条件
- DL/T 621 交流电气装置的接地
- DL/T 836 供电系统用户供电可靠性评价规程
- JGJ 16 民用建筑电气设计规范
- 《中华人民共和国电力法》 中华人民共和国第六十号主席令
- 《电力供应与使用条例》 中华人民共和国第 196 号国务院令
- 《用电检查管理办法》 电力工业部第 6 号令