



# 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