

凌源市社会信用体系建设工作领导小组办公室 国网凌源市供电公司 文件

凌信办〔2020〕22号

关于印发《凌源市电力用户信用管理办法 (试行)》的通知

社会信用体系建设工作领导小组成员单位，有关单位：

现将《凌源市电力用户信用管理办法（试行）》印发给你们，
请结合实际，认真组织实施。



凌源市社会信用体系建设工作领导小组办公室

2020年5月12日印发

共印20份

凌源市电力用户信用管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为深入推进凌源市电力行业信用体系建设，鼓励诚实守信、惩戒失信行为，倡导电力用户形成良好的用电和缴费习惯，根据《印发关于对电力行业严重违法失信市场主体及其有关人员实施联合惩戒的合作备忘录的通知》（发改运行〔2017〕946号）、《国家发展改革委国家能源局关于加强和规范涉电力领域失信联合惩戒对象名单管理工作的实施意见》（发改运行规〔2018〕233号）、《辽宁省公共信用信息管理办法》（辽宁省人民政府令第299号）、《朝阳市人民政府办公室关于印发朝阳市失信企业联合惩戒实施办法（试行）的通知》（朝政办发〔2016〕41号）、《朝阳市人民政府办公室关于印发建设诚信朝阳实施方案的通知》（朝政办发〔2017〕140号）等有关规定，结合本市具体实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本市行政区域内电力用户信用等级评定、信用修复、失信惩戒以及监督管理等活动。

第三条 本办法所称电力用户，是指与国网凌源市供电公司（以下简称供电公司）签订《供用电合同》或《机组并网与供用电协议》等建立了事实供用电关系的用户。

本办法所称电力用户信用等级分类与评价管理，是指供电公司在依法履职过程中，对电力用户履行合同等活动中形

成的，能够用以分析、判断电力用户信用状况的信息，并按照电力用户的信用行为进行的等级分类与评价管理。

第四条 电力用户信用等级分类和评价管理按照“一户一源和分析一户、评价一户、记录一户、负责一户”的原则，确保信用信息数据来源的唯一性，做到信息完整、准确、及时，并动态更新。

第五条 供电公司负责本行政区域范围内电力用户信用等级评定、监督管理等工作；负责电力用户信用等级修复、异议信息处理、守信激励和失信惩戒等工作；负责电力用户信用信息管理系统互联共享、一体化应用等工作；负责跟踪监测本办法实施效果，并根据需要适时进行调整；负责向“凌源市信用信息共享平台”（以下简称市信用平台）实时报送电力用户信用信息。市信用办负责对供电公司上报的电力用户信用信息的审核入库、信息发布等工作。

第六条 市信用办、供电公司应加大宣传力度，通过互动宣传渠道、微信公众平台、新闻媒体等方式，广泛宣传提升供电用户信用意识，加大对窃电、拖欠电费等失信行为的制约和监督力度，鼓励用户依法履约、实名制用电等守信行为，共同维护良好供用电秩序。

第七条 供电公司按照国家核准的电价和用电计量装置记录向用户计收电费。因故需停止供电时，应事先告知用户或进行公告。供电公司应为电力用户履行缴费告知义务，包括电话、短信、电子通知单等。用户用电主体、联系方式发生变更时，应到供电营业场所主动办理更名过户、更新联系

方式。

第二章 信用等级分类与评定

第八条 电力用户信用等级分为“诚信电力用户”、“一般电力用户”和“失信电力用户”，其中“失信电力用户”的失信级别按照严重程度从低到高划分为3个等级，即：一般失信、较重失信、严重失信。

第九条 诚信电力用户的评定：

电力用户连续3年保持用电行为良好，无本办法中第十一、第十二条款中所列的失信行为，由用户自主提出申请，经市信用办、供电公司信用审查，评定为诚信电力用户。

第十条 一般电力用户的评定：

1. 电力用户用电行为良好，无本办法中第十一、第十二条款中所列的失信行为，但时间不足3年的，评定为一般电力用户。

2. 新用户均评定为一般电力用户。

第十一条 自然人用电失信行为等级的评定：

(一) 一般失信行为包括：

1. 拖欠电费3个月以内，经催缴仍不缴纳；
2. 连续12个月内发生2次未按合同、协议约定的方式和期限交付电费，经催交仍未按时交费；
3. 在计量装置处堆放杂物，影响抄录及维护，告知后仍不予清除；
4. 经授权的计量检定站检定后，仍怀疑计量准确性且不同意到市技术监督部门进行校验。

(二)较重失信行为包括:

- 1 拖欠电费 3 个月及以上 6 个月以内, 经催缴仍不缴纳;
2. 连续 12 个月内发生 3 次及以上至 5 次以下未按合同、协议约定的方式和期限交付电费;
3. 连续 12 个月内发生 2 次违约用电或 1 次窃电;
4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上一般失信行为;
5. 发生计量装置故障但无正当理由和合理证据拒不接受按计量装置差错追补规范补缴电费;
6. 故意破坏电力设施, 情节较轻, 且能主动赔偿由此造成损失;
7. 歪曲用电量事实或用电行为, 企图通过恶意投诉取得不正当得益;
8. 怀疑计量准确性且不同意到授权的计量检定站或市技术监督部门进行校验;
9. 受电装置经检验不合格, 在指定期间未改善;
10. 用电人危害供用电安全, 扰乱供用电秩序, 拒绝检查。
11. 在电力设施保护范围内作业, 未到供电公司办理许可手续, 现场拒不接受劝阻和处理;
12. 破坏或盗窃正在建设中的电力设施。

(三)严重失信行为包括:

- 1 拖欠电费 6 个月及以上, 经催缴仍不缴纳;
2. 连续 12 个月内发生 5 次及以上未按合同、协议约定的方式和期限交付电费;

3. 连续 12 个月内发生 3 次及以上违约用电或 2 次及以上窃电；

4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上较重失信行为；

5. 故意破坏电力设施，情节较重，造成较大损失或较坏影响；

6. 无正当理由阻挠电力工程施工建设，拒不执行政府有关部门调解结果或司法判决、裁决；

7. 扰乱供电企业秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行；

8. 擅自移动（开启、破坏）计量装置行为。

9. 电力工程建设中，征占地（地上物）范围不属于某个人，非法索要征占地及地上物补偿款，以此阻挡施工；

10. 在电力设施保护区域内违章建筑、种植、取土，威胁电力设施安全运行，拒不整改；

11. 阻碍电力运维人员合法修剪、砍伐威胁电力设施安全运行的树木；

12. 在电力设施保护范围内违章作业，拒不接受劝阻和处理；

第十二条 社会法人用电失信行为的评定：

（一）一般失信行为包括：

1 拖欠电费 3 个月以内，经催缴仍不缴纳；

2. 连续 12 个月内发生 2 次未按合同、协议约定的方式和期限交付电费；

3. 连续 12 个月内发生 2 次未及时整改用电安全隐患；

4. 连续 12 个月内发生 1 次计量装置故障，拒不整改、拒不补缴电费；

5. 在计量装置处堆放杂物，影响抄录及维护，告知后仍不予清除的；

(二) 较重失信行为包括：

1. 拖欠电费 3 个月及以上 6 个月以内，经催缴仍不缴纳；

2. 连续 12 个月内发生 3 次及以上 5 次以下未按合同、协议约定的方式和期限交付电费；

3. 连续 12 个月内发生 2 次及以下违约用电或窃电（窃电金额 50 万元以下的）；

4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上一般失信行为；

5. 连续 12 个月内发生 3 次未及时整改用电安全隐患；

6. 连续 12 个月内发生 2 次计量装置故障，拒不整改、拒不补缴电费；

7. 连续 12 个月内发生 1 次因内部故障（不可抗力除外）或违章作业，造成 10 千伏及以上电压等级公用电网停电；

8. 故意破坏电力设施，情节较轻，且能主动赔偿由此造成损失；

9. 歪曲用电量事实或用电行为，企图通过恶意投诉取得不正当得益；

10. 用电人受电装置经检验不合格，在指定期间仍未改善；

11. 用电人危害供用电安全，扰乱供用电秩序，拒绝检查；

12. 在电力设施保护范围内作业，未到供电公司办理许可手续，现场拒不接受劝阻和处理；

13. 破坏或盗窃正在建设中的电力设施。

(三) 严重失信行为包括：

1. 拖欠电费 6 个月及以上，经催缴仍不缴纳；

2. 连续 12 个月内发生 5 次及以上未按合同、协议约定的方式和期限交付电费；

3. 连续 12 个月内发生了 2 次及以上违约用电或窃电行为（窃电金额 50 万元及以上）；

4. 连续 12 个月内发生 2 次及以上较重失信行为；

5. 连续 12 个月内发生 4 次及以上未及时整改用电安全隐患的行为；

6. 连续 12 个月内内发生 3 次及以上计量装置故障拒不整改、拒不补缴电费的行为；

7. 连续 12 个月内发生 1 次及以上因违章作业，造成 66 千伏及以上电压等级公用电网停电的行为，或连续 12 个月内发生 2 次及以上因违章作业，造成 10 千伏及以上电压等级公用电网停电；连续 12 个月内发生 2 次及以上因内部故障（不可抗力除外）或违章施工，造成 10 千伏及以上电压等级公用电网停电；连续 12 个月内发生 1 次及以上因内部故障（不可抗力除外）或违章施工，造成 66 千伏及以上电压等级公用电网停电；

8. 故意破坏电力设施，情节较重，造成较大损失或较坏影响；

9. 在电力设施保护范围内违章作业, 拒不接受劝阻和处理;

10. 拒不依法履行有序用电方案、用户负荷互动避让协议;

11. 扰乱供电企业秩序, 致使生产、工作和营业不能正常进行的行为;

法律、法规对自然人或社会法人用电失信行为另有规定的, 从其规定。

违约用电行为指《供电营业规则》第一百条明确的 6 项危害供用电安全、扰乱正常供用电秩序的行为。窃电行为指《供电营业规则》第一百零一条明确的 6 项窃电行为。

12. 擅自移动 (开启、破坏) 计量装置行为;

13. 电力工程建设中, 征占地 (地上物) 范围不属于某个单位, 非法索要征占地及地上物补偿款, 以此阻挡施工的;

14. 在电力设施保护区域内违章建筑、种植、取土, 威胁电力设施安全运行, 拒不整改;

15. 阻碍电力运维人员合法修剪、砍伐威胁电力设施安全运行的树木;

16. 应自备电源容量不满足全部保安负荷正常供电的要求, 发生自备应急电源向电网倒送电;

17. 由于用户设备运行维护不当, 造成供电公司 2 次及以上主网设备故障;

18. 注入电网的谐波电流超过标准, 以及冲击负荷、非对称负荷等对电网电能质量产生干扰和妨碍, 严重影响、威

胁电网安全，拒不按期采取有效措施进行治理改善；

19. 受电设施及多路电源的联络、闭锁装置不合格、不安全状态，不按照国家或电力行业电气运行规程定期进行安全检查和预防性试验，拒不按整改期限及时消除安全隐患；

20. 应自备电源容量不满足全部保安负荷正常供电的要求，发生自备应急电源向电网倒送电。

第三章 信用信息管理

第十三条 供电公司应当建立以电力用户信用等级与评价管理为核心的信用档案系统，电力用户信用档案包括：

- （一）统一社会信用代码或身份证号码；
- （二）实名制信息；
- （三）守信 / 失信行为信息；
- （四）信用等级分类与评价信息；
- （五）守信激励与失信惩戒信息；
- （六）其他信用信息。

第十四条 供电公司应当规范电力用户信息管理，建立、更新，归集，发布、应用各个环节，及时通过电力营业场所或公众号、微信、APP 等方式公告电力用户的失信行为认定标准及惩戒内容并组织开展动态分类管理，并根据信用等级予以相应的鼓励、警示或惩戒。

第十五条 供电公司应当对电力用户用电失信行为实施提醒与告知，对一般用电失信行为的，可通过电话、发送短信、推送微信的方式进行提醒；对较重用电失信和严重用电失信的，通过发送书面告知函或律师函，进行提醒和警示。

第十六条 供电公司应当准确、规范，完整、安全地保存电力用户信用档案，并及时更新。

第十七条 在供电系统内，对于“失信电力用户，一般失信行为信息记录的有效期为1年；较重失信行为信息记录的有效期为3年；严重失信行为信息记录的有效期为5年。电力用户用电失信行为信息记录有效期限从该等级失信行为认定的生效日起算。

电力用户用电失信记录纳入市信用平台的，有效期从其相关规定。

第十八条 供电公司应当按照市政府关于信用信息共享交换的工作部署，将电力用户信用档案信息纳入市信用平台，实现信用信息互联互通。

第十九条 电力用户信用档案信息应当按照法律、法规的规定的运用，不得滥用。属于个人隐私、企业商业秘密以及法律、法规明确规定不得公开的信息，应当采取安全保密措施。

第四章 守信激励与失信惩戒

第二十条 加强对“诚信电力用户”的奖励与激励，在同等条件下给予“诚信电力用户”优先办理、简化程序等“绿色通道”支持激励政策。具体包括但不限于：

- （一）用户电费结算方式变更为先用电后付费方式；
- （二）优先受理诚信用户的用电业务，开辟绿色通道，免费提供用电信息咨询及合理用电解决方案；
- （三）提供客户经理上门服务；

（四）根据用户需要，免费进行用电诊断分析，提出节能降耗减费建议；

（五）指导，帮助进行电工培训和安全用电检查；

（六）在用户发生内部故障时，享有优先的电力故障报修快速服务，免费进行用电诊断分析，并优惠提供应急临时电源保障；

（七）优先安排用户增容等用电需求，优先保证公用变压器所间隔，公用线路容量的使用；

（八）政府机关、金融机构将电力用户诚信用电信息，作为项目审批、招投标资质、信贷审批，贷后监管的参考依据，享有相关联合激励政策；

（九）在国家政策允许的范围内给予用户一定的精神奖励，表彰评优。

第二十一条 加强对用电失信行为主体的约束与惩戒，对有用电失信行为的，除采取用电限制、中止供电等措施外，还应采取如下措施：

（一）用电失信行为的主体必须提供能按约履行用电合同、协议的有效担保，并进行信用承诺，信用承诺书在“信用中国（辽宁朝阳）”网上进行公示。

（二）供电公司将根据失信级别，对严重和较重失信行为的电力用户电费结算改为全额预结算方式，即先付费后用电方式。

（三）供电公司应实时将失信主体信息及失信行为向市信用平台推送，依法依规纳入责任主体诚信档案。但如失信

第二十五条 电力用户因非主观故意发生失信行为，并在一定期限内能主动纠正失信行为的，可以按照一定条件和程序实施信用修复。

第二十六条 一般失信行为在认定有效期限全部结束后，电力用户的信用等级即予恢复为“一般电力用户”。按照“谁认定、谁负责”的原则，如要提前信用等级修复的，电力用户应当向供电公司提出申请。供电公司自接到申请后，对电力用户信用等级重新进行评估，并根据实际情况修正电力用户信用等级，同时将信用等级变更信息报送市信用办，经市信用办审核后予以更新。

第二十七条 有较重和严重失信行为的，在认定有效期限结束后，连续6个月不再发生用电失信行为的，经电力用户申请，供电公司审验通过，根据实际情况修复电力用户信用等级，经信用修复为“一般失信行为”的电力用户，将其移出“黑名单”，同时将信用等级变更信息报送市信用办，经市信用办审核后予以更新。

第二十八条 电力用户信用修复后，12个月内再次发生失信行为的，在新的信用记录有效期内不得进行信用修复。

第二十九条 电力用户信用修复后，电力系统内失信惩戒即行终止，并将修复信息推送市信用平台。

第六章 异议信息处理

第三十条 电力用户认为其信用信息与事实不符或有异议的，可以向供电公司提出书面异议申请，并提交相关证据材料。供电公司自收到异议申请之日起，应当在五个工作

日内处理完毕，并将异议处理结果告知申请人。

第三十一条 异议信息核实完毕后，若需更正的，供电公司应当立即在电力用户信用档案系统和市信用平台中予以更正。异议信息无法核实的，应当予以删除，并记录删除原因。

第三十二条 异议处理期间，异议信息应当打上标识，但不影响失信行为记录的公示与处理。

第七章 法律责任

第三十三条 违反本办法规定归集，公开、使用电力用户信用信息，造成工作严重失误的，或违法公开，使用电力用户信用信息，侵犯电力用户合法权益，损害电力用户信誉的，供电公司将追究相关工作人员责任；触犯法律的，对相关责任人追究其法律责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附则

第三十四条 本办法中法律，法规另有规定的，从其规定。与上级电力运行主管部门出台电力用户失信行为管理办法冲突的，从其规定。

第三十五条 本办法由国网凌源市供电公司负责解释。

第三十六条 本办法自发布之日起施行。