



电力认证

CECC-G004: 2025 B/1

供电服务认证规则

发布日期：2024年06月20日

实施日期：2025年06月10日

修订日期：2026年01月20日

前 言

本规则由中电联（北京）检测认证中心有限责任公司（简称：中电联认证中心）发布，版权由中电联认证中心所有，任何组织或个人未经中电联认证中心许可，不得全部或部分使用本规则。

认证规则由中电联（北京）检测认证中心有限责任公司技术管理处负责解释。

制定单位：中电联（北京）检测认证中心有限责任公司

主要起草人：肖广云、潘苏东

1. 适用范围

1.1 本规则适用于电力分配服务

根据国家认监委《关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公告》，本规则涉及的供电服务属于“SC07 电力分配服务”领域。

本文件适用于电能供应、用电业务办理、供电客户服务渠道以及服务管理的认证要求进行审查，并按照本文件附录中给出的评分标准进行量化评价，确定其企业的管理成熟度和服务水平。

本文件同样适用于从事供电服务的组织及其分支机构：进行自我评价和自我声明；寻求组织的相关方对其符合性的确认；寻求外部组织对其服务能力进行认证。

CECC 依据 GB/T 28583-2025 标准《供电服务规范》（以下简称：规范），结合供电企业服务特点，编制本认证规则，确定了基于规范评价要求的可量化权重、分值及指标，适用于本机构对运行维护服务单位的分级评价。

1.2 利益相关方

CECC 的总体认证目标是使所有相关方相信供电服务认证满足规定要求，客观体现出获证组织对供电服务质量控制水平和能力。认证的价值取决于通过公正、有能力评定所建立的公信力的程度。认证的利益相关方包括（但不限于）：

- a) 获证客户；
- b) 获证客户的顾客；
- c) 上级组织；
- d) 政府部门（法律和监管机构）；

- e) 非政府组织；
- f) 供应商，承包商和分包商；
- g) 雇主组织；
- h) 股东；
- i) 当地社区、组织的邻居以及公众；
- j) 媒体，学术界；
- k) 消费者和其他公众。

结合利益相关方的需求制定了本文件。

公正性管理要求执行 CECC 服务认证《质量管理手册》（CECC-FWSC-2025）

5.2 的规定。公正性的管理体现在如下方面：

- a) 管理层对于公正性管理做出承诺如下；

公正性声明是一份可公开获取的文件，本公司的管理层充分理解了对于公正性管理的重要性，并承诺对利益冲突实施管理，通过对于公正性的管理确保供电服务认证活动的客观性。

- b) CECC 识别和分析对于公正性构成威胁的方面，并建立风险控制机制，通过建立风险控制程序对其影响公正性的因素实施管理和控制；

- c) 建立了具有维护公正性的委员会，即管理委员会；

- d) CECC 和其在同一法律实体下的任何部分以及在其组织控制下的实体不应是获证的设计者、实施者、提供者或维护者；目前 CECC 服务认证业务的子公司作为一般场所仅进行市场宣传；

- e) 成立的分支机构（子公司、办事处）不从事服务认证咨询，也不允许为咨询提供报价；

f) CECC 不向获证组织提供内部审核，如果对某个组织提供过内审或第三方审核，两年内不对其提供认证；

g) CECC 不向与本机构有利益关系的咨询机构的客户提供认证；

h) 与 CECC 直接关联或与其附属机构有关联的其他法律实体提供或生产获证产品（包括拟认证的产品）或提供咨询时，CECC 的管理人员、复核和认证决定人员不应参与该法律实体的活动。该法律实体的人员不应参与认证机构的管理、复核和认证决定。

i) CECC 不提供“一条龙”服务。如果某认证咨询机构宣称选择 CECC 将使认证更为简单、容易，迅速或价廉，以及本公司任何人员宣称选择某认证咨询机构将使认证更为简单、容易，迅速或价廉，CECC 声明将追究其法律责任；

j) 为确保没有利益冲突，CECC 不允许其工作人员（无论是审查员，还是管理人员）参加曾经工作、进行认证咨询的组织的复核或其他认证（如认证决定）活动，除非已结束有关服务活动两年以上；

k) CECC 所有工作人员及管理委员会成员都要接受公正性培训，且要签署公正性声明（协议）。不使用采用经济指标、承包或其他商业行为形成部门或人员的压力损害公正性；

l) CECC 要求所有工作人员，不论是在外活动的审查员、市场人员，还是在公司内部行使管理活动的人员，要求他们及时向公司管理层或相关部门告知他们了解的任何可能使其或认证机构陷入利益冲突的情况，识别、分析他们或其所涉及单位的活动是否会对公正性产生威胁，以决定这些人员是否继续进行该项工作或回避。

2. 认证依据

GB/T 28583-2025 《供电服务规范》。

CECC 企业标准：CECC-G004：2025 B/1 《供电服务认证规则》

3. 认证模式

3.1 供电服务认证模式

“初次审查（服务管理要求审查、服务特性测评、服务质量检测）+顾客满意度测评+获证后的监督”。

供电服务认证项目审查工作流程图详见本规则附录 E。

3.1.1 服务管理审查

供电服务的服务管理应从供电服务涉及的业务流程管理、服务渠道管理、投诉与报修管理、信息公开管理、安全与合规管理、人员与行为管理，六个方面实施服务单位的供电服务管理。

审查组须在申请认证组织的办公场所进行运行维护服务的管理审查，服务质量相关管理的审查内容为本规则的附录表 A，服务管理要求审查应进行量化评价。

3.1.2 服务特性测评

供电服务特性测评包括：

- a) 电能质量特性要求；
- b) 服务效率特性要求；
- c) 服务便捷性特性要求；
- d) 服务规范性特性要求；
- e) 服务安全性特性要求。

审查组须在申请认证组织的供电服务的关键场所开展公开的服务特性测评的审查内容为为本规则的附录表 A，服务特性测评应进行量化评价。

3.1.3 服务质量检测

审查组应结合业主单位对供电服务合同的考核要求，确定至少包括用户供电可靠率相关指标的检测，至少输出自审查之日起 1 个月的供电可靠率的监测数据，作为供电服务质量检测的凭证。

供电可靠率（ASAI-1）是衡量供电系统对用户持续供电能力的核心指标，指统计期间内用户有效供电时间总小时数与统计期间小时数的比值（不计系统电源不足限电情况），体现供电质量与电网管理水平。供电可靠率指标计算公式如下：

$$ASAI-1 = \left(1 - \frac{SAIDI-1}{T} \right) \times 100\%$$

式中：

SAIDI-1——系统平均停电时间；

T ——统计期间时间。

$$SAIDI-1 = \frac{\sum T_i \times C_i}{C}$$

式中：

T_i ——每次停电时间；

C_i ——每次停电用户数；

C ——总用户数。

3.1.4 供电服务的综合测评

供电服务服务组织的综合服务体验评价总分，量化打分原则详见本规则的附录 A。

3.2 服务认证的基本环节包括：

- a) 申请与申请评审；
- b) 初次审查；
- c) 复核与认证决定；
- D) 获证后监督；
- e) 再认证。

服务认证工作流程参照本规则附录 E 执行

3.3 认证审查阶段

初次认证审查、监督审查（监督期为 2 年）、再认证审查。其中监督审查为每年一次。

申请组织须依据本规则附录 A，开展自我评价后，申请第三方供电服务认证审查。CECC 对其评价结果和服务质量评价指标进行审查验证，包括作为服务体验对申请组织所提供的供电服务进行第三方满意度调查。

4. 申请与申请评审

4.1 认证审查申请

初次申请认证审查的企业应填写“服务认证审查申请表”。经申请方授权代表签署后，提交 CECC 市场拓展处。

监督审查时，组织信息及认证范围发生变化时，也应提交“服务认证审查申请表”。

申请方应同时提供“服务认证审查申请表”中要求的所有文件，包括但不限于如下：

1) 法律地位证明（如：企业营业执照、事业单位法人证书、非企业法人登记证书等及法律法规要求的行政许可证明、资质证书的复印件）；

CECC 服务认证证书模版

中电联（北京）检测认证中心有限责任公司
CEC (Beijing) Testing & Certification Center Co., Ltd.

供电服务认证证书

证书编号: XXXXXXX

申请人名称: XXXXXXX 公司

申请人注册地址: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

统一信用代码代码: XXXXXXXXXXXXXXX

服务认证范围: XXXXXXXXXXXXXXX

服务认证涉及的场所: XXXXXXXXXXXXXXX

认证模式: 初次审查（服务管理审查、服务特性测评、服务质量检测）+服务满意度测评+获证后的监督
上述服务符合 GB/T 28583-2025 《供电服务规范》

认证依据: 和 CECC-G001: 2025 《供电服务认证规则》的要求

供电服务综合水平评价: 一星…五星

总经理签字: _____

签发日期: _____

有效期至: _____



电力认证



证书专用章
1101020328899

本证书的有效性是通过年度监督检查得到的保持，请按以下方式查询核实: 国家认监委网站<http://www.cnca.gov.cn/>;
本中心网址: www.cecc.com.cn; 本中心电话010-8393 5893.
地址: 北京市丰台区槐房西路9号院7号楼8层801-1 邮编: 100076