低压居民减容业务工作规范

**第一节 业务受理**

第二十一条 减容分为永久性减容和非永久性减容。非永久性减容在减容期限内供电企业保留客户减少容量的使用权。减容两年内恢复的，按减容恢复办理；超过两年的按新装或增容手续办理。

第二十二条 减容申请采用营业厅受理和电子渠道受理（简称线下和线上）两种方式。通过线下和线上受理的申请，分别由营业厅受理人员和服务调度人员负责确认资料的有效性和完整性。

第二十三条 受理客户申请时，应主动向客户提供用电咨询服务，履行一次性告知义务。

（一）线下受理。受理时业务受理人员应询问客户申请意图，告知客户需提交的资料清单、业务办理流程等信息，收资齐全后录入系统，发起业务流程。申请资料不齐全的客户，业务受理人员应书面告知客户需提供的缺件内容。

（二）线上受理。通过电子渠道业务告知页面，告知客户需提交的资料清单、业务办理流程等信息，客户提报相关资料并写明申请原因。线上受理资料不齐全的，服务调度人员通过电子渠道告知客户应补充的缺件内容。

第二十四条 客户申请减容应符合下列条件：

（一）减容一般只适用于高压供电客户；

（二）客户申请减容，应提前5个工作日办理相关手续；

（三）客户提出减少用电容量的期限最短不得少于6个月，但同一日历年内暂停满六个月申请办理减容的客户减容期限不受时间限制；选择最大需量计费方式的，申请减容的期限应以日历月为基本单位；

（四）客户同一自然人或同一法人主体的其他用电地址不应存在欠费，如有欠费则给予提示。

第二十五条 受理客户减容，应特别注意以下事项：

（一）减容必须是整台或整组变压器的停止或更换小容量变压器用电，根据客户提出的减容日期，对申请减容的设备进行加封、拆除（或调换）。从加封、拆除（或调换）之日起，减容部分免收基本电费。其减容后的容量达不到实施两部制电价规定容量标准的，应改为相应用电类别单一制电价计费，并执行相应的分类电价标准。

（二）减容后执行最大需量计费方式的，合同最大需量按减容后总运行容量申报,申请减容周期应以日历月为基本单位，起止时间应为整日历月。合同最大需量核定值在下一个日历月生效。

**第二节 现场勘查及方案答复**

第二十六条 业务受理人员或者服务调度人员与客户预约现场勘查时间，并将流程发至现场工作班组。具备条件的，可由客户自主选择预约服务时间。

第二十七条 现场工作人员与客户确认上门服务时间，录入营销系统，组织开展现场勘查。现场勘查时，应重点核实客户用电性质、负荷特性、用电容量、用电类别等信息，根据国家确定重要负荷等级有关规定，审核减容后客户行业范围和负荷特性是否发生变化，根据客户供电可靠性要求以及中断供电危害程度确定或复核供电方式。结合现场供电条件，确定减少容量、减容后的计量、计费方案，填写现场勘查工作单或录入移动作业终端。

第二十八条 客户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，勘查人员应做好现场记录，及时报相关责任部门，并暂缓办理该客户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务流程。

第二十九条 现场工作人员应根据现场勘查结果，拟定供电方案，形成供电方案答复单。营销部门统一答复客户供电方案。线上受理业务可通过电子渠道将供电方案推送给客户确认并反馈。供电方案答复时限：正式受理后，单电源客户15个工作日，多电源客户30个工作日。

**第三节 受电工程设计文件审核**

第三十条 对有内部工程的重要或有特殊负荷客户，供电方案答复后，由营业厅受理人员统一受理“受电工程设计审查”申请，接受相关设计文件和有关资料。受理“受电工程设计审查”时，应重点检查客户提交资料的完整性和有效性。

第三十一条 设计文件审查的主要内容和基本要求，包括：

（一）主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格应满足供电方案要求；通信、继电保护及自动化装置设置应符合有关规程；电能计量和用电信息采集装置的配置应符合《电能计量装置技术管理规程》（DL/T448-2016）、国家电网公司智能电能表以及用电信息采集系统相关技术标准；

（二）对重要电力客户：供电电源配置、自备应急电源及非电性质保安措施、涉网自动化装置、多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求；

（三）对特殊负荷（高次谐波、冲击性负荷、波动负荷、非对称性负荷等）客户：电能质量治理装置及预留空间、电能质量监测装置、涉网自动化装置应满足有关规程、规定要求。

第三十二条 以受电工程设计审核结果通知单的形式一次性答复客户设计审查意见，并告知其下一个环节需要注意的事项。具备条件的，可通过电子渠道方式将审图意见及注意事项推送客户确认。客户如需变更审核后的设计文件，应将变更设计内容重新送审。设计文件审核时限：设计文件审核受理后5个工作日内。

**第四节 受电工程中间检查**

第三十三条 对有内部工程的重要或有特殊负荷客户，中间检查申请可采用营业厅受理和电子渠道受理（简称线下和线上）两种方式。通过线下和线上受理的申请，分别由营业厅受理人员和服务调度人员负责确认资料的有效性和完整性。线上受理的申请，由服务调度人员确认预约申请，并应告知客户检查项目和应配合的工作，以及现场需收集的资料等事项。具备条件的，可由客户自主选择预约服务时间。

第三十四条 现场工作人员与客户确认上门服务时间，录入营销系统，组织开展中间检查。现场检查时，应查验施工企业、试验单位资质，重点检查涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺、计量相关设备选型等内容，填写受电工程中间检查结果通知单或在移动作业终端上录入相关信息，并由客户签字（或电子签名方式）确认。中间检查时限：中间检查受理后3个工作日内；对有特殊要求的客户，按照与客户约定的时间完成。

第三十五条 对检查发现的问题，应一次性告知客户整改。客户整改完毕后报请供电企业复验。复验合格后方可继续施工。具备条件的，可通过线上渠道将中间检查结果及注意事项推送给客户确认。

**第五节 受电工程竣工检验**

第三十六条 竣工检验申请采用营业厅受理和电子渠道受理（简称线下和线上）两种方式。通过线下和线上受理的申请，分别由营业厅受理人员和服务调度人员负责确认资料的有效性和完整性。线上受理的申请，由服务调度人员确认预约申请，并应告知客户检查项目和应配合的工作，以及现场需收集的资料等事项。具备条件的，可由客户自主选择预约服务时间。对于普通客户，实行设计单位资质、施工图纸与竣工资料合并报验。

第三十七条 现场工作人员与客户确认上门服务时间，录入营销系统，组织开展竣工检验。现场检验时，应根据国家、行业标准、规程和客户竣工报验资料，对受电工程涉网部分进行全面检验。重点查验内容包括：

（一）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等是否符合供电方案；

（二）电气设备符合国家的政策法规，是否存在使用国家明令禁止的电气产品；

（三）试验项目是否齐全、结论是否合格；

（四）计量装置配置和接线是否符合计量规程要求，用电信息采集及负荷控制装置是否配置齐全，是否符合技术规范要求；

（五）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备是否采取有效的治理措施；

（六）双（多）路电源闭锁装置是否可靠，自备电源管理是否完善、单独接地、投切装置是否符合要求；

（七）重要电力客户保安电源容量、切换时间是否满足保安负荷用电需求，非电保安措施及应急预案是否完整有效。

第三十八条 竣工检验结束后，应填写受电工程竣工验收单或在移动作业终端上录入相关信息，将竣工检验结果答复给客户，并由客户签字（或电子签名方式）确认。如检查有缺陷，应将缺陷一次性书面通知客户，客户整改后重新检查直至合格。具备条件的，可通过线上渠道将竣工检验结果及注意事项推送给客户确认。竣工检验时限：竣工检验受理后5个工作日内完成；对有特殊要求的客户，按照与客户约定的时间完成。

**第六节 变更供用电合同**

第三十九条 减容业务的合同变更，参见《国家电网公司供用电合同管理细则》的有关规定。非永久性减容可不重签供电用合同，以申请单作为原合同附件确认变更事项。

第四十条 供用电合同文本经双方协商一致后确定，由双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签订，合同文本应加盖双方的“供用电合同专用章”或公章后生效。可探索利用密码认证、智能卡、手机令牌等先进技术，开展供用电合同网上签约。

**第七节 换表（特抄）、封停设备、送电**

第四十一条 按照与客户约定的时间，组织装表接电等其他配合人员到现场实施减容操作。

第四十二条 装表接电人员完成换表（特抄）工作，并由客户在电能计量装置装拆工单或者移动作业终端上签字（电子签名方式）确认表计底度。现场工作人员对客户减容设备进行封停，或对更换的小容量变压器（含不通过变压器的高压电机）进行送电；并由客户在纸质送电单或移动作业终端上签字（电子签名方式）确认。装表接电时限：竣工验收通过，签订合同并交纳相关费用后5个工作日内完成；对有特殊要求的客户，按照与客户约定的时间完成。

**第八节 归档**

第四十三条 完成减容封停后，将流程发送至“归档”环节。归档工作包括信息归档和资料归档。信息归档过程中发现的问题，由工作人员发起相应的流程进行处理。按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，由相关责任人员根据《国家电网公司电力客户档案管理规定》收集、整理和归档客户档案资料。