低压用户移表业务工作规范

**第一节 业务受理**

第一条 移表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。具备条件的，可由客户自主选择预约服务时间。

第二条 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。

第三条 受理时应特别注意以下事项：

在用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变，仅电能计量装置安装位置变化的情况下，可办理移表手续。

第四条 客户申请符合条件后，由营业厅受理人员在营销系统内发起流程或服务调度人员对电子渠道受理的申请进行确认，实时将相应的业务流程发送至下一环节。

**第二节 现场勘查**

第五条 营业厅受理人员或者服务调度人员与客户预约现场移表时间，告知需其配合工作以及相关注意事项，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。

第六条 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，确定移表具体实施方案，填写现场勘查工作单或录入移动作业终端，并由客户签字（或者电子签名方式）确认。现场勘查时限：正式受理后 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。

第七条 现场具备直接移表条件的，应采用“一岗制”作业模式，当场完成移表工作。

**第三节 竣工检验**

第八条 存在客户受电工程的，收到客户竣工检验申请后，按照国家、行业标准、规程，对客户受电工程的工程质量进行全面检验。具备条件的，可由客户自行通过电子渠道提交竣工检验申请。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。

**第四节 装表接电**

第九条 如需变更计量装置，由装表接电人员完成装表接电工作，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。装表接电时限：竣工检验合格后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。

**第五节 归档**

第十条 完成装表接电环节后，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。