低压居民用户暂停用电工作规范

**第一节 业务受理**

第一条 暂停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：

（一）客户申请暂停须在5个工作日前提出申请；

（二）暂停用电必须是整台或整组变压器停止；

（三）申请暂停用电时间每次应不少于十五天，每一日历年内暂停时间累计不超过六个月，次数不受限制。暂停时间少于十五天的，则暂停期间基本电费照收；

（四）当年内暂停累计期满六个月后，如需继续停用的，可申请减容，减容期限不受限制；

（五）自设备加封之日起，暂停部分免收基本电费。如暂停后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；

（六）选择最大需量计费方式的客户暂停后，合同最大需量核定值按照暂停后总运行容量申报。申请暂停周期应以日历月为基本单位，起止时间应与整日历月一致。合同最大需量核定值在下一个日历月生效；

（七）暂停期满或每一日历年内累计暂停用电时间超过六个月的客户，不论是否申请恢复用电，供电企业须从期满之日起，恢复其原电价计费方式，并按合同约定的容量计收基本电费；

（八）客户同一自然人或同一法人主体的其他用电地址的电费交费情况正常，如有欠费则应给予提示。

**第二节 现场封停**

第四条 营业厅受理人员或者服务调度人员与客户预约现场封停时间，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。

第五条 现场工作人员与客户确认上门服务时间，录入营销系统，组织到现场实施封停操作，并由客户在暂停现场工作单或者移动作业终端上签字（电子签名方式）确认。

具备条件的，可通过移动作业终端拍照并上传现场封停情况，作为存档资料。

**第三节 归档**

第六条 完成现场封停后，将流程发送至“归档”环节，并在3个工作日内完成归档。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。