减容恢复业务工作规范

**第一节 业务受理**

第一条 减容恢复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 客户申请减容恢复应注意以下事项：

（一）客户申请减容恢复，应在5个工作日前提出申请；

（二）客户减容时间是否已超过二年，超过二年应按新装或增容办理；

（三）客户同一自然人或同一法人主体的其他用电地址是否存在欠费，如有欠费则应给予提示。

（四）减容恢复后，容量重新达到实施两部制电价规定容量标准的，应恢复为大工业两部制电价计费。

**第二节 现场勘查及方案答复**

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，组织开展现场勘查。现场工作人员与客户沟通，现场勘查、核实客户申请信息，确定恢复容量、恢复后的计量、计费方案，填写现场勘查工作单或录入移动作业终端。

第六条 现场工作人员根据现场勘查结果，拟定供电方案，形成供电方案答复意见。营销部门统一答复客户供电方案。具备条件的，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 受电工程竣工检验**

第七条 同“减容”业务。

**第四节 变更供用电合同**

第八条 减容恢复业务的合同变更，可将“减容恢复”申请单作为原合同附件确认变更事项。

**第五节 换表（特抄）、启封设备、送电**

第九条 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恢复操作。装表接电人员完成减容恢复的换表（特抄）工作，并由客户在电能计量装置装拆工单或移动作业终端上签字（电子签名方式）确认表计底度。

第十条 现场工作人员完成对需恢复（或更换）设备的检查工作，对客户需恢复设备进行启封，或对更换的大容量变压器（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者移动作业终端上签字（电子签名方式）确认。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。

**第六节 归档**

第十一条 完成减容恢复接电后，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。