

国家电网公司



STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA

# 国家电网公司业扩报装管理规定 (试行)



国家电网公司 发布



关于印发《国家电网公司业扩报装管理规定（试行）》和《国家电网公司客户安全用电服务若干规定（试行）》的通知

# 国家电网公司业扩报装管理规定 (试行)

为了规范业扩报装工作管理，加强客户安全用电服务，规范用电检查行为，提高服务水平，树立良好的企业形象，公司制定了《国家电网公司业扩报装管理规定（试行）》和《国家电网公司客户安全用电服务若干规定（试行）》，现予印发，请遵照执行。

国家电网公司  
(试行)

附件：

1. 国家电网公司业扩报装管理规定（试行）
2. 国家电网公司客户安全用电服务若干规定（试行）

2008年3月23日

0.321

国家电网公司（印）

二〇〇八年一月二十三日

国家电网公司 发布

# 国家电网公司业扩报装管理规定 (试行)

\*

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

北京博图彩色印刷有限公司印刷

\*

2008年3月第一版 2008年3月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 0.375印张 6千字

印数 0001—3000册

\*

统一书号 155083·1857 定价 5.00元

## 敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究

# 关于印发《国家电网公司业扩报装管理规定（试行）》和《国家电网公司客户安全用电服务若干规定（试行）》的通知

国家电网营销〔2007〕49号

公司各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司：  
为了规范业扩报装工作管理，加强客户安全用电服务，规范用电检查行为，提高服务水平，树立良好的企业形象，公司制定了《国家电网公司业扩报装管理规定（试行）》和《国家电网公司客户安全用电服务若干规定（试行）》，现予印发，请遵照执行。

附件：

1. 国家电网公司业扩报装管理规定（试行）
2. 国家电网公司客户安全用电服务若干规定（试行）（略）

国家电网公司（印）

二〇〇七年一月二十三日

# 目 录

第一章	总则	1
第二章	管理原则	2
第三章	职能分工	2
第四章	业务受理及现场勘查	4
第五章	供电方案确定及答复	4
第六章	受电工程设计审核、检查及竣工检验	6
第七章	收费管理及合同签订	6
第八章	装表与接电	7
第九章	附则	8



# 国家电网公司业扩报装管理规定

## (试 行)

### 第一章 总 则

**第一条** 为实现建设“一强三优”现代公司的发展目标，全面实践“四个服务”的宗旨，贯彻落实“三个十条”，规范业扩报装工作，提高客户服务水平，制定本规定。

**第二条** 本规定所称的业扩报装工作包括从受理客户用电申请到向其正式供电为止的全过程。

**第三条** 业扩报装工作坚持“一口对外、便捷高效、三不指定、办事公开”的原则。通过集约化、精细化管理和技术进步，以营销技术支持系统对业扩报装实行全过程闭环管理，实现业扩报装工作程序标准化、业务流程规范化，简化用电手续，缩短业扩报装周期，提高服务质量和效率。

**第四条** 从事业扩报装工作人员必须遵守《供电服务规范》和《国家电网公司员工服务“十个不准”》等规定。

**第五条** 本规定适用于国家电网公司各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司。



## 第二章 管 理 原 则

**第六条** 按照“一口对外”的原则，建立有效的业扩报装工作管理体系和协调机制。营销部门负责业扩报装的一口对外，并组织协调生产、调度、计划等部门完成业扩报装流程的相应工作。业扩报装工作推行客户经理制、绿色通道制等有效制度。

**第七条** 按照“便捷高效”的原则，以客户为中心，优化业扩报装流程，整合信息资源和服务资源，做到对内不推诿，对外不搪塞，实现业扩报装流程畅通、信息共享、过程可控、提高时效。

**第八条** 按照“三不指定”的原则，对客户受电工程的设计、设备订货、工程施工，不得指定设计单位、施工单位和设备材料供应单位。

**第九条** 按照“办事公开”的原则，在营业场所、客户服务网站或通过宣传资料，公布业扩报装的办理程序、服务标准、收费标准和收费依据，能够方便查询业扩报装工作进程，主动接受客户及社会监督。

## 第三章 职 能 分 工

**第十条** 业扩报装工作主要包括：业务受理、现场勘查、确定供电方案及答复、业务收费、受（送）电工程

设计的审核、受（送）电工程的中间检查及竣工检验、签订供用电合同、装表、接电、资料归档等。

**第十一条** 各省（自治区、直辖市）公司营销部是业扩报装业务的归口管理部门，负责制定业扩报装工作标准和管理制度，组织协调生产、调度、计划等部门对110kV及以上电压等级供电方案审批，对地市供电公司业扩报装工作实行服务监督、质量控制与管理考核。

**第十二条** 地市供电公司营销部负责对业扩报装工作的组织协调及管理实施，并组织审核高压供电客户的《供用电合同》。

**第十三条** 客户服务中心负责承担业扩报装的具体业务工作。统一受理客户报装接电申请，牵头组织有关专业人员进行现场勘查、确定供电方案，组织受电工程设计的审核、客户用电工程的中间检查、竣工验收，签订供用电合同，装表接电等工作，并及时向客户反馈业扩处理进程。

**第十四条** 客户服务中心要主动做好与配电业务的有效衔接，履行客户服务的“一口对外”职责，及时传递电力故障报修、业扩报装信息，协调业扩接电与供电设施计划检修停电的合理安排，在规定的时限内完成相应的业扩流程和报修服务等工作，最大限度地减少停电次数，缩小停电范围。

建立业扩报装与配电运行的信息共享制度。客户服务中心向相关部门提供客户业扩报装情况，包括客户用电





地址、装接容量、预计最高负荷及平均负荷、电压等级以及现接入的供电线路等信息，配电部门向客户中心提供配网运行情况，包括各电源点的供电线路、供电能力及可开放负荷、供电设施检修等信息。

#### 第四章 业务受理及现场勘查

**第十五条** 客户服务中心应向客户提供营业厅、95598 客户服务电话和客户服务网站、传真等多种业扩报装受理方式。受理的业务事项直接进入营销技术支持系统的处理流程，产生电子工作票传递到下一环节，形成闭环管理。

**第十六条** 客户服务中心负责牵头组织相关部门到客户用电现场进行供电条件勘查，并与客户协商供电方式、计量方式、受电点等确定供电方案所需的内容。

**第十七条** 现场勘查的主要内容包括：审核客户的用电需求、确定客户用电容量、用电性质及负荷特性，初步确定供电电源（单电源或多电源）、上一电压等级的电源位置、供电电压、供电线路、计量方案等。

#### 第五章 供电方案确定及答复

**第十八条** 供电方案的确定要符合国家有关政策、地方经济和社会发展规划及电网发展规划，满足供用电安

全、经济、合理和便于管理的要求，并根据客户的用电需求和供电条件，按照相关技术标准和运行规程对供电方案进行优化。

**第十九条** 供电方案由客户接入系统方案及客户受电系统方案组成。

客户接入系统方案包括：供电电压等级、供电容量、供电电源位置、供电电源数（单电源或多电源）、供电回路数、路径、出线方式、供电线路敷设等。

客户受电系统方案包括：进线方式、受电装置容量、主接线、运行方式、继电保护方式、调度通信、保安措施、电能计量装置及接线方式、安装位置、产权及维护责任分界点、主要电气设备技术参数等。

**第二十条** 供电方案应在下述时限内书面答复客户，若不能如期确定供电方案时，应主动向客户说明原因。

自受理之日起，居民客户不超过 3 个工作日；低压电力客户不超过 7 个工作日；高压单电源客户不超过 15 个工作日；高压双电源客户不超过 30 个工作日。

**第二十一条** 供电方案在有效期限内遇到情况变化，应主动与客户沟通协商、合理调整，重新确定后书面答复客户。



## 第六章 受电工程设计审核、检查及竣工检验

**第二十二条** 受电工程设计的审核应依照国家标准、行业标准进行，并以书面形式向客户反馈意见。要积极推动典型设计，倡导采用节能环保的先进技术和产品，禁止使用国家明令淘汰的产品。

受电工程设计的审核时间，低压电力客户不超过 10 个工作日，高压电力客户不超过 30 个工作日。

**第二十三条** 客户服务中心根据审核同意的客户受电工程设计文件及有关施工标准，组织对客户受电工程中的隐蔽工程进行中间检查，并出具书面整改意见，督导其整改。根据客户的受电装置竣工报告，组织对受电工程进行竣工检验。对检验不合格的，应以书面形式通知客户并督导其整改直至合格。

组织竣工检验时间，自受理之日起，低压电力客户不超过 3 个工作日，高压电力客户不超过 5 个工作日。

## 第七章 收费管理及合同签订

**第二十四条** 与业扩有关的收费和开支，应严格执行国家和当地政府的有关规定，严格遵守财经纪律。严禁自立业扩有关收费名目或擅自调整收费标准。

**第二十五条** 业扩费用由客户服务中心统一收取，其



他部门不得对客户收取任何费用。

**第二十六条** 根据相关法律法规和平等协商原则，正式接电前与客户签订供用电合同。合同条款应按照公司下发的《供用电合同》（参考文本）确定。未签订《供用电合同》的，不得接电。

## 第八章 装表与接电

**第二十七条** 电能计量装置原则上安装在供电设施与受电设施的产权分界处。电能计量装置的配置与安装应符合《电能计量装置技术管理规程》（DL/T 448—2000）及相关技术规程的要求。在客户每个受电点内，应按不同电价类别分别安装电能计量装置，予以加封，并由客户在工作凭证上签字（章）。

**第二十八条** 受电装置检验合格并办结相关手续后，由客户服务中心组织接电。接电期限要求，一般居民客户不超过3个工作日，低压电力客户不超过5个工作日，高压电力客户不超过7个工作日。

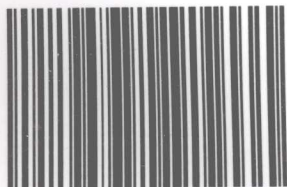
**第二十九条** 接电工作完成后，客户服务中心建立客户档案。客户申请、批复的供电方案、受电工程设计资料、中间检查及竣工检验报告、《供用电合同》等重要文件作为原始资料妥善保存。

## 第九章 附 则

**第三十条** 各区域电网公司、省（自治区、直辖市）电力公司根据本规定制定业扩报装工作管理细则。

**第三十一条** 本规定由国家电网公司营销部负责解释并监督执行。

**第三十二条** 本规定自发布之日起施行。



155083.1857

销售分类建议：电力工程 / 综合

统一书号：155083·1857

定 价： 5.00 元