

山西省电力公司 编著

高危及重要客户 供用电安全管理与风险防范 工作指南

GAOWEI JI ZHONGYAO KEHU
GONGYONGDIAN ANQUAN GUANLI YU
FENGXIAN FANGFAN
GONGZUO ZHINAN



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

高危及重要客户 供用电安全管理与风险防范 工作指南

山西省电力公司 编著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书内容涵盖高危及重要客户供用电安全管理各个环节,明确了高危及重要客户供用电安全管理中各专业职责分工、工作目标、业务管理、关键控制风险点、业务流程、考核等方面的主要内容,有很强的政策性、实用性。本书就高危及重要客户业扩准入、供用电合同、停复电通知、用电安全检查、政策性关停服务、调度运行、继电保护及自动装置、主网供电安全、农网供电安全等工作进行了风险点辨识,提出了风险防范措施;对涉及高危及重要客户供用电安全管理的供电企业各职能部门、具体岗位、关键工作进行了量化、分解,并对工作成效进行考核,使职责目标更加明确、执行更加到位。

本书适合供电企业营销、生产、策划、安监、农电、调度等业务部门管理人员、工作人员学习和参考。

图书在版编目(CIP)数据

高危及重要客户供用电安全管理与风险防范工作指南
/ 山西省电力公司编著. — 北京: 中国水利水电出版社
, 2011.5

ISBN 978-7-5084-8643-7

I. ①高… II. ①山… III. ①供电管理: 安全管理—
中国—指南 IV. ①F426.61-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第100097号

书 名	高危及重要客户供用电安全管理与风险防范工作指南
作 者	山西省电力公司 编著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www.waterpub.com.cn E-mail: sales@waterpub.com.cn 电话: (010) 68367658 (营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	中国水利水电出版社微机排版中心
印 刷	北京市兴怀印刷厂
规 格	184mm×260mm 16开本 19印张 351千字
版 次	2011年5月第1版 2011年5月第1次印刷
印 数	0001—3000册
定 价	46.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

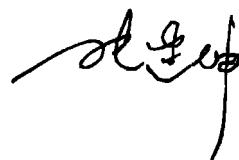
序

电网企业作为国民经济的基础性行业，与资源环境、经济环境、社会环境、人文环境、利益相关方等联系非常密切。供用电安全不仅与供电企业、用电企业息息相关，更与地方政府及相关行业的安全管理有着至关重要的联系，向高危及重要客户的供电安全，历来是供电工作中的难点和焦点。山西作为能源大省，境内有较多的高危及重要客户，供电企业在高危及重要客户供用电安全管理中如何建立并完善一套对高危及重要客户供电安全的日常监控流程与考核机制，做到准确定位、履职到位、服务到位，已成为各级供电企业急需深研细讨的课题。

山西省电力公司立足“客户安全我平安”的企业理念，以“三思三晋”和“四化”工作思路为指引，从业扩准入、供用电合同、停复电通知、用电安全检查服务、配合政策性关停等方面入手，按照“系统思考、超前防范、主动沟通、快速反应”的思路，强化精益化管理理念，健全、完善高危及重要客户管控制度。同时本着强化“责任落实、信息沟通、风险防范、结果考核”的管理原则，组织有关人员围绕高危及重要客户的供用电安全管理、各相关部门职责、流程标准、执行政策等，编写了《高危及重要客户供用电安全管理与风险防范工作指南》，形成了高危及重要客户事故应急保电，“一户一案”，力争从根本上确保高危及重要客户的供用电安全。

本指南遵循“系统思考、超前防范、主动沟通、快速反应”的工作思路，内容包括业扩报装、供用电合同、停复电通知、客户用电安全检查服务、政策性关停、调度运行、保护运行、主网管理、农网设备运行管理及供电安全管理风险与防范九个专业和一个考核，是对高危及重要客户供用电安全实行全过程管理的一个完整体

系。希望电网企业相关部门和人员能切实提高对高危及重要客户供电的安全重要性认识，强化风险防范意识，坚持“全局一盘棋”，对外主动沟通、加强服务，对内各负其责、协同配合，紧紧围绕优质服务和公司整体利益、努力打造“客户安全、政府放心、供电企业平安”的和谐共赢环境。

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes.

2010 年 12 月

前 言

山西省作为全国重要的能源基地，境内分布着大量的能源、化工企业，尤其是煤、焦碳、化工、钢铁等行业往往是高危客户的集中地，也是安全事故的多发行业。数据统计显示，自 2006 年以来山西全省共发生高危企业事故 140 起，其中煤矿 107 起（死亡 1133 人）、其他高危客户 33 起（死亡 464 人）。由于电力商品的特殊性，供电企业不可避免地与这些企业有着密切联系，国家及省政府有关高危企业的整顿、关停等相关文件，均涉及到供电企业。同时，高危客户发生安全事故后，供电企业会不同程度地面临事故调查组围绕高危及重要客户电力准入条件是否合规、是否连续供电、停复电通知是否规范、用电安全检查服务是否准确到位、政府相关指令是否正确执行等环节的问责问询，使得供电企业在对高危和重要客户供用电管理上存在着巨大的安全风险，同时也使得搞好高危及重要客户供用电安全成为摆在各供电企业面前的重大课题。

为此，山西省电力公司站在讲政治、保民生、保稳定的高度，以思想科学化、科学制度化、制度信息化、信息人性化的“四化”思想为内涵，围绕高危及重要客户前期准入、日常供电运行过程监控、用电安全服务、政策性关停等主要环节，对高危及重要客户供用电安全主要关键点进行风险辨识，通过相应的管理制度及执行流程，提出风险防范措施，并将其措施进行固化。同时编写《高危及重要客户供用电安全管理及风险防范工作指南》，以对高危及重要客户供用电安全进行全生命周期的精益化管理，力争实现高危及重要客户供用电安全管理的可控、能控、在控。

本指南涵盖高危及重要客户供用电安全管理各个环节，明确了高危及重要客户供用电安全管理中各专业职责分工、工作目标、业

务管理、关键控制风险点、业务流程、考核等方面的主要内容，有很强的政策性、实用性。其中第二至第九部分就高危及重要客户业扩准入、供用电合同、停复电通知、用电安全检查、政策性关停服务、调度运行、继电保护及自动装置、主网供电安全、农网供电安全等工作进行了风险点辨识，提出了风险防范措施；考核部分对涉及高危及重要客户供用电安全管理的供电企业各职能部门、具体岗位、关键工作进行了量化、分解，并对工作成效进行考核，使职责目标更加明确、执行更加到位。

本书适合供电企业生产、营销、策划、安监、农电、调度等业务部门管理人员、工作人员学习和使用。希望本书的出版能为供电企业高危及重要客户供用电安全管理提供借鉴和指导。

由于编写时间仓促和水平有限，书中难免出现不足和缺憾，欢迎广大读者批评指正。同时也借本书出版之际向给予帮助和支持的有关领导和专家表示衷心的感谢。

山西省电力公司

2010年12月

目 录

序 前言

第一部分 总 述

高危及重要客户供用电安全管理指导思想与工作目标·····	1
高危及重要客户供用电安全管理基本概念·····	1
高危及重要客户供用电安全风险防范体系·····	3

第二部分 高危及重要客户业扩报装准入管理

高危及重要客户业扩报装准入管理办法·····	11
高危及重要客户业扩报装准入风险与防范·····	22
高危及重要客户业扩报装准入管理流程·····	24
高危及重要客户业扩报装准入管理考核·····	27
附件·····	32

第三部分 高危及重要客户供用电合同管理

高危及重要客户供用电合同管理办法·····	45
高危及重要客户供用电合同风险与防范·····	51
高危及重要客户供用电合同签约流程·····	53
高危及重要客户供用电合同考核·····	55
附件·····	58

第四部分 高危及重要客户停（复）电通知管理

高危及重要客户停（复）电通知管理办法·····	71
高危及重要客户停（复）电通知风险与防范·····	77
高危及重要客户停（复）电通知流程·····	79
高危及重要客户停（复）电通知考核·····	82

附件	88
----------	----

第五部分 高危及重要客户用电安全检查服务

高危及重要客户用电安全检查服务管理办法	96
高危及重要客户用电安全检查服务风险与防范	104
高危及重要客户用电安全检查服务标准流程	107
高危及重要客户用电安全检查服务考核	109
附件	113

第六部分 高危及重要客户政策性关停服务

高危及重要客户政策性关停服务管理办法	127
高危及重要客户政策性关停风险与防范	132
高危及重要客户政策性关停服务实施流程	134
高危及重要客户政策性关停服务考核	136
附件	140

第七部分 高危及重要客户供电调度运行管理

高危及重要客户供电调度管理办法	157
高危及重要客户供电安全调度运行管理风险与防范	163
高危及重要客户供电安全调度运行管理流程	165
高危及重要客户供电安全调度运行管理考核	167
附件	170

第八部分 高危及重要客户继电保护及自动装置运行管理

高危及重要客户供电安全继电保护管理办法	175
高危及重要客户供电安全继电保护及安全自动装置风险与防范	178
高危及重要客户供电安全继电保护管理流程	180
高危及重要客户供电安全继电保护管理考核	182

第九部分 高危及重要客户供电安全主网管理

高危及重要客户供电安全主网管理办法	187
高危及重要客户供电安全主网管理风险与防范	194
高危及重要客户供电安全主网管理考核	195
附件	202

第十部分 高危及重要客户供电安全农网管理

农网高危及重要客户供电安全管理办法·····	208
农网高危及重要客户供电安全管理风险与防范·····	214
农网高危及重要客户供电安全管理流程·····	215
农网高危及重要客户供电安全管理考核·····	217

第十一部分 高危及重要客户供用电安全管理风险与防范考核

高危及重要客户供用电安全管理与风险防范考核办法·····	218
高危及重要客户供用电安全管理与风险防范考核表·····	222

第十二部分 附 录

附录 A 《关于加强重要电力用户供电电源及自备应急电源配置监督管理的意见》（电监安全〔2008〕43号）·····	224
附录 B 山西省电力公司高危及重要客户供用电安全管理办法（试行）·····	227
附录 C 山西省电力公司高危及重要客户电气设备接入电网验收规范（试行）·····	253
附录 D 山西省电力公司高危及重要客户供电安全工作“十个不准”·····	266
附录 E 山西省电力公司高危及重要客户事故现场到位工作规定·····	267
附录 F 山西省电力公司高危及重要客户供用电合同示范文本·····	272

第一部分 总 述

高危及重要客户供用电安全管理指导思想与工作目标

一、高危及重要客户供用电安全管理指导思想

电力公司上下应牢固树立“客户安全我平安”的理念，遵循“系统思考、超前防范、主动沟通、快速反应”的工作思路；把握供电隐患整治、用电安全服务两条主线；明确“高危及重要客户是安全生产责任主体、政府主管部门是安全全面监管责任主体、供电企业是供电安全责任主体”三个主体，同时供电企业为高危及重要客户用电安全提供技术服务和指导；强化“责任落实、信息沟通、风险防范、结果考核”四个关键环节的全面管理；坚持“全局一盘棋”，形成部门各负其责、协同配合、高效联动的工作机制，确保高危及重要客户供用电安全。

二、高危及重要客户供用电安全管理工作目标

对高危及重要客户供用电安全实施全过程精益化管理。严把业扩报装准入关，杜绝非法高危及重要客户入网接电；严把供用电合同关，明确供电人和用电人的权利和义务关系，积极化解供电企业对高危及重要客户供电的各种法律风险；严把停复电通知关，杜绝由于停复电通知不规范引发的供电企业责任风险；搞好供电设施隐患整治，不断提高对高危及重要客户连续供电能力；按规定开展高危及重要客户用电安全服务工作，为高危及重要客户用电设施隐患整治提供技术服务；积极与政府及主管部门沟通，强化各类信息管理，推行煤矿等高危客户应急保电服务预案“一户一案”的编制工作，配合做好政策性关停服务工作。

高危及重要客户供用电安全管理基本概念

一、高危及重要客户的定义和供电电源配置

高危客户的定义：高危客户是指按照负荷属性属一、二类负荷并且满足

“中断供电将发生中毒、爆炸、透水 and 火灾等情况，并可能造成重大及以上人身伤亡，造成重大政治影响和社会影响，造成严重环境污染事故的电力客户，以及特殊重要用电场所的电力客户。

高危行业范围：

1. 煤矿类。
2. 非煤矿山：金属矿山类、非金属矿山类。
3. 冶金：黑色金属冶炼及压延加工业类、有色金属冶炼及压延加工业类。
4. 石油：石油和天然气开采业、冶炼工业。
5. 化工：生产类。
6. 危险化学品：生产类、存贮类。
7. 其他高危行业：电气化铁路、军事、航空运输业等其他类。

重要客户的定义：重要电力客户是指在国家或者一个地区（城市）的社会、政治、经济生活中占有重要地位，对其中断供电将可能造成人身伤亡、较大环境污染、较大政治影响、较大经济损失、社会公共秩序严重混乱的用电单位或对供电可靠性有特殊要求的用电场所。

重要客户范围：

1. 党政机关。
2. 国防。
3. 信息安全。
4. 交通运输。
5. 水利枢纽。
6. 公共事业。
7. 其他重要客户。

重要电力客户供电电源配置参考《关于加强重要电力用户供电电源及自备应急电源配置监督管理的意见》（电监安全〔2008〕43号）。

二、供电企业在高危及重要客户供用电安全管理中承担的职责

根据国家有关法律法规、国务院部委文件以及省政府相关政策，供电企业在高危及重要客户供用电管理中承担着以下六大职责：

1. 依法依规对合法高危及重要客户安全可靠供电。
2. 认真执行政府及行业主管部门行政指令，不向非法企业供电。
3. 服务政府及行业主管部门，配合政府及行业主管部门执法行动。
4. 供电隐患整治到位，确保不发生因供电原因引起的高危及重要客户安

全事故。

5. 严格执行停送电制度，确保停（复）电通知规范到位。

6. 服务客户，为高危及重要客户提供用电安全服务及技术指导，积极督导高危及重要客户进行用电安全隐患整治。

高危及重要客户供用电安全风险防范体系

一、高危及重要客户分类定性报批、核准工作要求

1. 高危及重要客户分类定性标准。

地市级地方人民政府电力管理部门确定高危及重要客户行业范围及用电负荷特性，供电企业按照确定后的范围和特性，提出高危及重要客户名单，经地市级政府电力管理部门批准后，报电力监管机构备案。

2. 高危客户及重要客户用电负荷特性认定。

高危客户用电负荷特性认定。煤矿客户、电气化铁路、航空运输业等为一级负荷，非煤矿山、化工、危险化学品、冶金、石油类以及其他高危客户用电负荷特性由当地行业主管部门进行确认。

重要客户用电负荷特性认定，由市级电力管理部门同意认可。

3. 供电企业配置相应供电电源。

在申请用电业务前，根据行业分类，由相应的县（市、区）级以上政府行业主管部门、电力管理部门出具高危及重要客户负荷认定书，供电企业按照负荷认定书进行供电电源配置。

4. 高危及重要客户认定备案管理。

根据“安全属地管理”的原则，各县（支）公司应于每年10月15日前根据地方政府行业主管部门确定的高危及重要电力客户的行业范围及用电负荷特性，排查梳理所在行政区域客户（含地市公司其他供电单位供电客户），提出高危及重要客户建议名单报地市公司稽查中心。

地市（分）公司稽查中心须于每年10月31日将各单位上报的高危及重要客户名单，按行政区域、县（支）公司分类整理、汇总，经地市（分）公司营销部甄别、审核，上报省公司复审，复审后确定的名单由各地市（分）公司营销部以正式文件报市级政府有关部门进行核准，核准后名单应于12月5日前向公司内部及相关媒体发布。

各市级政府批复高危及重要客户名单的正式文件，由省公司报送国家电监

会派驻机构、省经信委备案。

5. 高危及重要客户的供电管理及运行措施。

地市（分）公司各专业职能部门应于次年1月15日前，根据发布的高危及重要客户名单制定本年度高危及重要客户供用电安全专业管理措施与计划，并付诸实施。

各县（支）公司、地市（分）公司大户所要结合本供电区域的高危及重要客户供用电特点、地理位置等情况，于次年1月15日前制定本单位营销、生产等专业高危及重要客户供用电安全管理方面的措施和计划，并严格按照计划开展工作。

二、高危及重要客户供用电安全风险防范组织机构及职责分工

为保证高危及重要客户供用电安全管理工作顺利开展，切实完成高危及重要客户供用电安全管理工作的既定目标，省公司要求各地市（分）供电公司、县（支）公司必须成立以行政正职为组长的高危及重要客户供用电安全风险防范领导小组，负责各单位高危及重要客户供用电安全管理工作的统一领导、统一协调、统一部署、统一考核，并建立健全本单位高危及重要客户供用电安全管理及风险防范体系。

1. 地市（分）公司高危及重要客户供用电安全风险防范组织机构。

组长：各单位行政正职。

副组长：营销经理（常务）、生产经理（农电经理）、基建经理。

成员：办公室、发策部、人资部、安监部、生技部、营销部、农电部等部门及稽查中心、调度所、保护所等直属单位负责人。

领导小组下设办公室，办公室设在稽查中心，负责高危及重要客户供用电安全风险管理工作发起、组织、协调、考核。

2. 县（支）公司高危及重要客户供用电安全风险防范组织机构。

组长：各单位行政正职。

副组长：营销经理（常务）、生产经理（农电经理）。

成员：营业、客服、稽查、安监、生技、农电、调度、办公室等部门负责人。

领导小组下设办公室，办公室设在稽查职能部门，负责高危及重要客户供用电安全风险管理工作发起、组织、协调、考核。

3. 地市（分）公司各部门职责分工。

（1）营销部。地市（分）公司营销部为地市（分）公司高危及重要客户安全用电服务的归口管理部门，负责客户安全用电服务工作的业务管理

及组织实施，具体负责高危及重要客户业扩报装、供用电合同、停复电通知等方面风险防范管理。协调安全、生产、调度等部门完成相应专业技术工作。

(2) 办公室。对政府部门涉及高危及重要客户相关文件专人管理、专人督办，做好文档管理工作。负责做好高危及重要客户事故的配合救援工作；负责组织协调公司各部门做好高危及重要客户事故应急响应工作；负责对高危及重要客户供用电合同及相关协议的合法性进行审查。

(3) 发展策划部。负责高危及重要客户供电电网结构隐患治理项目管理，配合营销部制定高危及重要客户供电方案。

(4) 人资部。负责落实对各部门、各单位的高危及重要客户供用电安全管理工作的绩效考核。

(5) 安监部。为公司供电隐患整治工作的监督部门，负责供电隐患的汇总、分析，负责督促有关单位制定高危及重要客户供电应急预案，并监督供电隐患治理工作的落实。

(6) 生技部。负责接带高危及重要客户主网供电设施安全可靠供电，做好接带高危及重要客户主网输变电设备的隐患整治工作。负责组织对主网变电站接带所有高危及重要客户线路掉闸的原因分析。

(7) 农电部。负责接带高危及重要客户农网供电设施可靠供电，做好接带高危及重要客户农网变电站、配电线路的隐患整治。负责组织对农网变电站接带所有高危及重要客户线路掉闸的原因分析。

(8) 调度所。负责电网调度工作的管理、监督、检查；负责调度协议的管理，严格执行停送电管理相关规定；督促各级调度部门制定高危及重要客户供电应急预案。负责涉及高危及重要客户供电的电网保护及自动化装置安全运行，指导客户认真开展与电网直接连接的送（受）电设备的保护定值管理及运行管理工作。

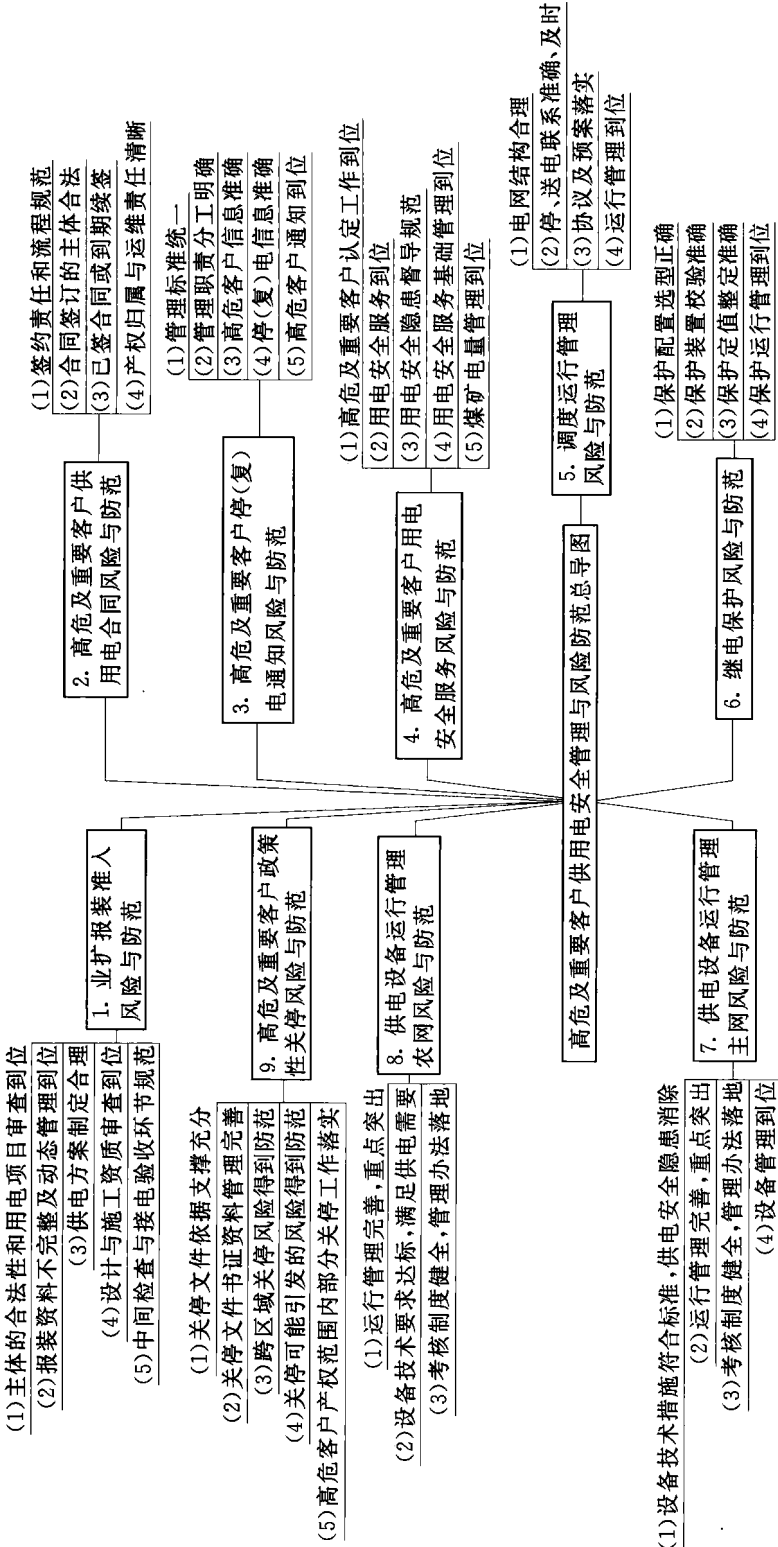
(9) 稽查中心。协助营销部做好高危及重要客户供用电安全风险管理工作，具体负责地市（分）公司高危及重要客户供用电安全管理的组织、协调、监督、考核，负责高危及重要客户用电安全服务、配合政策性关停风险防范管理。

4. 县（支）公司各部门职责分工参照地市（分）公司职能部门、直属单位业务分工确定。

地市（分）公司、县（支）公司各有关部门要做到目标一致、职责明确、执行有力、信息共享。

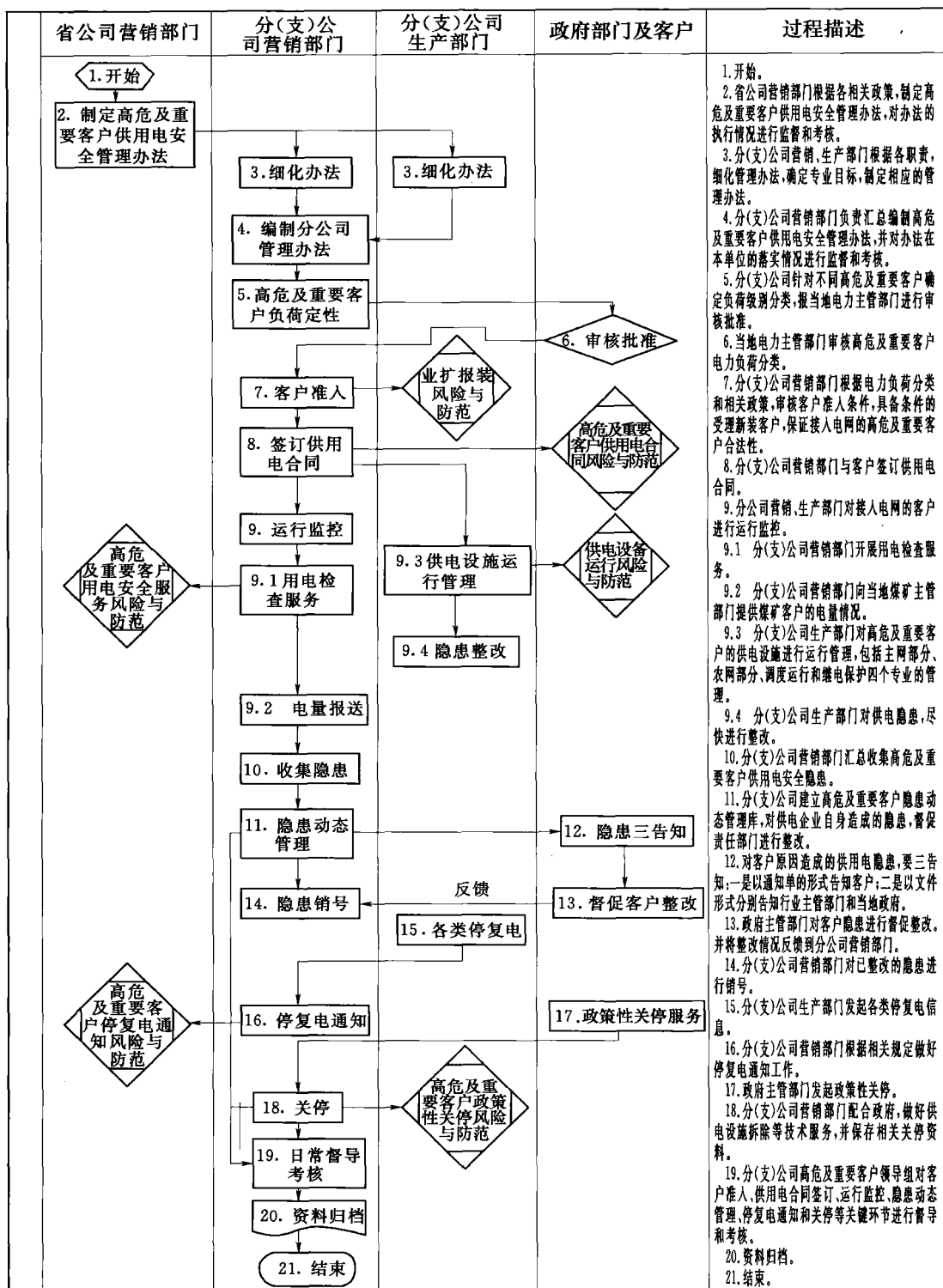
三、高危及重要客户供电安全管理责任框图

(一) 高危及重要客户供电用电安全管理与风险防范总导图。



高危及重要客户供电用电安全管理与风险防范总导图

(二) 高危及重要客户供用电安全风险防范管理总流程。



高危及重要客户供用电安全风险防范管理总流程图