

GONGDIANSUO
NONGCUN GONGDIAN FUWU SHOUCE

供电所 农村供电服务手册

陕西省电力公司农电工作部 编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本书为陕西省电力公司供电所人员培训系列书中的一本。本书围绕农村供用电服务，以国家法律法规政策、国家电网公司供电服务规范及相关规定为依据，内容涵盖农村供电服务的方方面面，主要内容包括报装接电服务、紧修供电服务、用电咨询服务、用电宣传服务、供电监督服务。

本书可作为供电所人员的培训用书，同时也是广大农民朋友了解农村供电服务的参考书。

图书在版编目（CIP）数据

供电所农村供电服务手册/陕西省电力公司农电工作部编. —北京：中国电力出版社，2013.5
ISBN 978-7-5123-4389-4

I. ①供… II. ①陕… III. ①农村配电—手册 IV. ①TM727.1-62

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第089342号

中国电力出版社出版、发行

（北京市东城区北京站西街19号 100005 <http://www.cepp.sgcc.com.cn>）

北京丰源印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2013年5月第一版 2013年5月北京第一次印刷

850毫米×1168毫米 32开本 3.125印张 52千字

印数0001—8000册 定价10.00元

敬告读者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪
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



国家电网
STATE GRID

供电所农村供电服务

手册



编委会

主 任 王成文

副主任 裴 非 王 星

编 委 嵇 旭 于晓牧 杨洪源 李 昕

方 义 朱光辉 王继峰 高 翔

姚福寿 刘俊华

编 写 人 员

主 编 杨永刚

副主编 孙基峰

编 写 张静学 屈小康 刘 辉 王高峰

吕卫东 王 森 李 梅 吴 洁

郭青林 李立鹏 刘相成 徐建范



国家电网
STATE GRID

供电所农村供电服务

手册



序

随着国家高度关注民生、关注“三农”的新形势、新要求的到来，广大农村电力客户对供电质量、供电服务需求的不断提高，决定了供电企业必须践行服务承诺，积极履行社会责任，不断满足农业生产、农村发展、农民生活对电力优质服务的需求，切实让群众用上“放心电”、“安全电”、“满意电”。而作为最基层的供电所，主要面对的是广大农村电力客户，如何提升供电所服务水平，更好地服务于“三农”，是摆在我们面前的一项重要课题。

为开展好农村供电服务工作，按照遵守统一服务规范、履行统一服务承诺、追求统一服务品质的原则，陕西省电力公司组织编写了《供电所农村供电服务手册》，目的是为了规范供电所供电服务行为，提升供电所服务“三农”水平。

希望本书的出版，能够为供电所开展农村供电服务



国家电网
STATE GRID

供电所农村供电服务

手册



目录

序

第一部分 报装接电服务

一、服务类别	3
1. 新装、增容	3
2. 临时用电	3
3. 迁址	3
4. 移表	3
5. 更名	3
6. 过户	4
7. 分户	4
8. 并户	4
9. 销户	4
10. 改类	4
二、服务内容及职责	5
1. 新装、增容	5
2. 临时用电	16
3. 迁址	17
4. 移表、分户和并户	18

5. 更名、过户	19
6. 销户	19
7. 改类	20
三、行为规范	21

第二部分 | 紧修供电服务

一、紧修服务受理	25
1. 服务内容	25
2. 服务规范	25
二、现场处理	28
1. 服务内容	28
2. 服务规范	28
三、客户回访	32
1. 服务内容	32
2. 服务规范	32
四、紧修服务投诉处理	33
1. 服务内容	33
2. 服务规范	33
五、行为规范	35

第三部分 | 用电咨询服务

一、服务方式	39
二、服务内容	40
1. 用电业务	40

2. 营销服务	40
3. 停电信息	40
4. 新闻媒体咨询	40
5. 其他咨询	40
三、服务规范	41
1. 电话咨询服务规范	41
2. 柜台咨询服务规范	42
四、行为规范	44
五、常见咨询业务答复	45
1. 业扩报装咨询	45
2. 营销服务咨询	46
3. 停电咨询	50
4. 媒体咨询	52
5. 其他咨询	52

第四部分 | 用电宣传服务

一、宣传方式	59
1. 专项活动宣传	59
2. 重要节假日、集会及季节性宣传	60
3. 媒体宣传	61
二、宣传内容	62
1. 标志、标识	62
2. 安全用电常识	63
3. 农业生产用电常识	66

4. 触电急救常识	68
5. 电力法律法规常识	73
三、宣传规范	78

第五部分 | 供电监督服务

一、监督内容	81
1. 对内监督内容	81
2. 对外监督内容	82
二、监督方式	84
1. 对内监督方式	84
2. 对外监督方式	84
三、监督规范	86
1. 对内监督规范	86
2. 对外监督规范	87



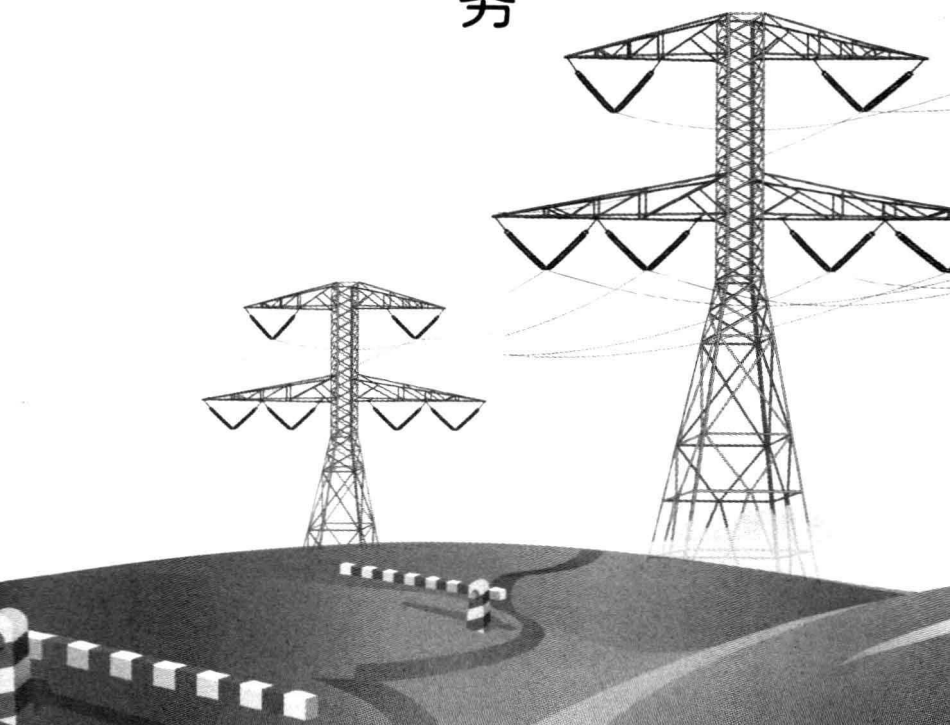
国家电网
STATE GRID

供电所农村供电服务手册



第一部分

报装接电服务





国家电网
STATE GRID

供电所农村供电服务

手册



一、服务类别

1. 新装、增容

受理客户用电申请，根据电网实际情况，新装或增容用电。

2. 临时用电

受理客户用电申请，为建房、打井、抗旱排涝、庆祝集会等客户办理临时用电。

3. 迁址

受理客户供电点、用电容量、用电类别均不变的前提下，申请迁移受电装置的用电地址。

4. 移表

受理客户因修缮房屋或其他原因，在用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变情况下，申请移动用电计量装置的安装位置。

5. 更名

在用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变的条件下，仅客户名称改变，而不牵涉产权关系变更，完成客户档案中客户名称的变更工作，并变更供用电合同。



6. 过户

由于客户产权关系的变更，为客户办理过户申请。现场勘查核实客户的用电地址、用电容量、用电类别未发生变更后，依法与新客户签订供用电合同，注销原客户供用电合同，同时完成新客户档案的建立及原客户档案的注销。

7. 分户

一户分列为两户及以上的变更业务。

8. 并户

同一供电点，同一用电地址的相邻两个及以上客户并户的变更业务。

9. 销户

因客户拆迁、停产、破产等原因申请停止全部用电容量的使用，终止供用电关系。

10. 改类

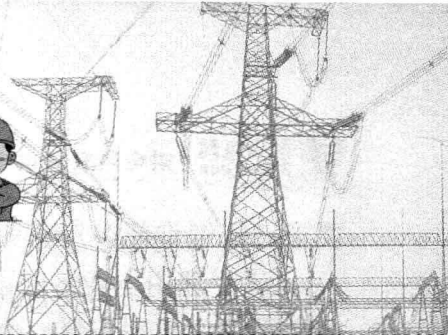
客户在同一受电装置内，电力用途发生变化而引起用电电价类别的增加、改变或减少。



国家电网
STATE GRID

供电所农村供电服务

手册



二、服务内容及职责

1. 新装、增容

(1) 用电申请。

1) 服务内容。

a. 提交受理资料。受理资料主要包括：报装单位名称、申请报装项目名称、申请事由、用电地址、用电性质、申请容量、联系人和电话及交费方式等，客户产权证明及其复印件。有效的营业执照复印件或非企业法人的机构代码证。经办人的身份证及复印件，法定代表人出具的授权委托书。建筑总平面图、用电设备明细表、配电设施设计资料、近期及远期用电容量。涉及承包村组场地的客户需提供村组证明等相关资料。

b. 在客户自行填写或配合填写的用电业务申请单上，必须由客户亲自签名。

c. 农村客户新建房屋报装业务需有政府职能部门的批建手续。

2) 服务规范。

a. 供电营业窗口工作人员按照“首问负责制”服务



要求，仔细询问客户意图，快速办理业务。

b. 受理用电业务时，主动向客户说明该项业务所需客户提供的相关资料、办理流程、收费项目、标准及业务咨询和投诉电话号码。

c. 主动向客户提供《客户业扩报装办理告知书》、用电业务申请单，客户需填写业务登记表时，应提示、引导并协助客户填写。如填写有误，应礼貌地请客户重新填写，并给予指导和帮助。

d. 接受客户业务申请资料，应查验客户资料是否齐全、申请单信息是否完整、检查证件是否有效。审查合格后向客户提供业务联系卡。对于资料欠缺或不完整的，工作人员应书面告知客户需要补充、完善的具体资料。

e. 受理客户用电申请后，应在一个工作日内将相关资料转至下一个流程。

f. 对客户需求信息进行分析，必要时通过与客户的进一步沟通，明确需求。客户的要求与政策法规、制度相悖时，应耐心解释。

(2) 现场勘查。

1) 服务内容。

a. 审核客户的用电需求，确定新增用电容量、用电性质及负荷特性，初步确定供电电源、供电电压、供电线路、计量方案、计费方案等。

b. 应根据《国家电监会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》，审核客户行业范围和负荷特性，并根据农村特殊客户供电可靠性的要求以及中断供电危害程度，对客户提出配置自备电源、缺相保护等建议。

c. 客户用电设备清单由现场工作人员帮助客户填写，并认真与现场核对，填写设备总容量时可小于或等于申请容量，但不能大于申请容量。

2) 服务规范。

a. 现场勘查前，勘查人员应预先了解待勘查地点的现场供电条件，与客户预约现场勘查时间，明确工作内容、地点，请客户予以配合。组织相关人员进行勘查。

b. 现场勘查时，应重点核实客户负荷性质、用电容量、用电类别等信息，结合现场供电条件，初步确定供电方案。

c. 与客户会面时，应主动出示证件，进行自我介绍。需进入客户室内时，应先按门铃或轻轻敲门，方可入内。

d. 勘查至少由2人以上进行，勘查时应统计客户现场设备总容量或变更后容量，用电类别、勘查线路名称、配变名称、确定产权分界点，绘制供电方案简图。

e. 对现场不具备供电条件的，应在勘查意见中说明原因，并向客户做好解释工作。

f. 办理增容业务的客户如存在违约用电、窃电嫌疑



等异常情况，勘查人员应做好现场记录，及时报上级，并暂缓办理该客户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后重新启动业扩报装流程。

(3) 制订供电方案。

1) 服务内容。

a. 根据客户申请、业扩现场勘查单内容、客户设备容量情况填写单等相关内容，确定供电方案。

b. 供电方案内容包括如下内容。

客户基本用电信息，包括户名、用电地址、行业、用电性质、负荷分级，核定的用电容量，拟定的客户分级。

客户接入系统方案，包括供电电压等级，供电电源及供电容量，供电线路及敷设方式要求。

客户受电系统方案，包括受电装置的容量、主要用电设备容量等。

计量方案，包括计量点设置，电能计量装置配置类别及接线方式、计量方式、用电信息采集等。

计费方案，包括用电类别、电价分类等信息。

c. 低压供电方案的有效期为三个月。供电方案发生变更的，应严格履行审批程序，对因客户需求发生变化造成的，应书面通知客户重新办理用电申请手续；对因电网原因造成的，应与客户沟通协商、重新确定供电方案后再答复客户。

d. 自接到客户申请起到方案答复，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。客户必须在方案答复单上签名（盖章）。

2) 服务规范。

a. 低压供电方案可由现场勘查人员提出，经上级审核后答复客户。经审批确认后的供电方案，应书面答复客户。

b. 经办人根据现场勘查结果、用电需求及当地供电条件因素，经过技术经济比较、与客户协商一致后，提出初步供电方案。

c. 经办人应告知客户基本的用电信息，包括：用电性质、负荷分级、核定的用电容量、拟定的客户分级、供电电压等级、用电类别、电价分类、下一环节需要注意的事项等。

d. 电能计量和用电信息采集装置的配置应符合 DL/T 448—2000《电能计量装置技术管理规程》、国家电网公司智能电能表以及用电信息采集系统相关技术标准。进户线缆截面、配电装置应满足电网安全及客户用电要求。

e. 因故不能如期确定供电方案，应主动向客户说明原因。

(4) 客户受电工程施工、验收。

1) 服务内容。

a. 对有受电工程的客户，应明确受电工程施工投资界面。