



营销业务操作手册 业扩与用电检查

国网浙江省电力公司 组编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS



营销业务操作手册 业扩与用电检查

国网浙江省电力公司 组编



中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内
容
提
要

为完善电力营销业务的制度和标准体系建设,进一步规范营销业务操作、降低营销作业风险,指导基层工作人员开展各项业务工作,国网浙江省电力公司组织有关专业人员编写了《营销业务操作手册》。

本手册分为4个分册,涉及业扩与用电检查、电费抄核收及账务、电能计量、95598客户服务4个方面共713个作业项。本手册以作业项为编制单位,将每个作业项拆分为若干个作业环节,提出各环节的作业要求、作业内容及步骤、行为规范,并列举可能存在的风险点,提出相应的预控措施。

本手册可供电力营销人员在工作中学习使用。

图书在版编目(CIP)数据

业扩与用电检查 / 国网浙江省电力公司组编. —北京: 中国电力出版社, 2013.9
(营销业务操作手册)

ISBN 978-7-5123-4650-5

I. ①业… II. ①国… III. ①用电管理—技术手册 IV. ①TM92-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 148587 号

营销业务操作手册 业扩与用电检查

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>)

2013 年 9 月第一版

880 毫米×1230 毫米

横 16 开本

34.625 印张

北京丰源印刷厂印刷

2013 年 9 月北京第一次印刷

974 千字

各地新华书店经售

印数 0001—3000 册

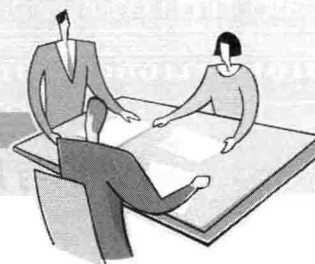
定价 95.00 元

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



编 委 会

主 任 姜雪明

副 主 任 孔繁钢 王 炜

委 员 朱 炯 陈 枫 袁华东 周关连 孙志能 蒋仁林

编 写 组

主 编 王 炜

副 主 编 朱 炯 陈 枫 袁华东

编 委 吕 建 陈吉奂 胡若云 卜佩征 李 熊 俞成彪

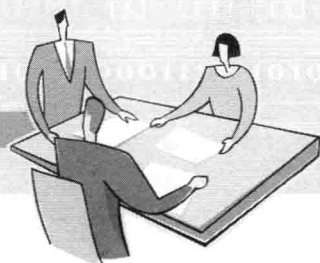
张宏达 秦俊宁 郑 斌 金家红

《业扩与用电检查》编写人员 金家红 陈根奇 张双权 赵国波 韩明磊 赵政武
寿海峰 朱建国 徐世予 胡 良 韦亚敏 徐文华
胡 泳 金良峰

《电费抄核收及账务》编写人员 沈志宏 骆云江 黄 燕 孙 跃 郭 雁 童晓燕
喻 亮 张春纲 王 静 周 晟 徐淦荣 楼小波
顾菊明 李国平 沈亚萍

《电 能 计 量》编写人员 汤炼丹 谢 烽 潘东海 罗晓静 顾 杲 邵鹏飞
寿丽萍 张晓英 曹君波

《95598 客户服务》编写人员 郑国和 张伟红 王荣历 陈红霞 张 爽 毛燕萍

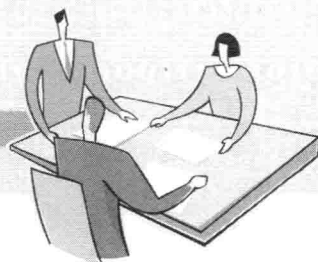


序

“三集五大”体系建设是国家电网公司深化“两个转变”，加快建设“一强三优”现代公司的重要举措。“大营销”是“三集五大”体系建设的重要一环。国网浙江省电力公司深刻理解“一型五化”大营销建设的内涵，勇挑重担、迎难而上，积极建设“三集五大”体系，取得了丰硕的成果。《营销业务操作手册》是国网浙江省电力公司“大营销”体系建设的众多成果之一。

手册涉及业扩与用电检查、电费抄核收及账务、电能计量、95598 客户服务 4 个方面共 713 个作业项。在编写体例上，充分体现“以防为主、防控并举”的思路，逐项明确具体的作业内容及步骤、行为规范，逐项开展风险点辨识，提出预控措施，实现用制度、标准控制工作流程和业务流程，规范具体营销业务操作的目的。

该手册凝聚了 40 余名电力营销专业人员近 6 个月夜以继日的努力，是集体智慧的结晶，也是国网浙江省电力公司系统营销战线多年知识积累和经验沉淀的结果。该手册的出版，将进一步丰富营销技术标准体系，有利于规范营销业务的具体操作，有助于防范营销业务的综合风险，对供电企业营销业务的开展具有很好的指导作用和实践意义。



前 言

为全面落实“以防为主”的工作要求，不断完善电力营销业务的制度和标准体系建设，进一步规范营销业务操作、降低营销作业风险，指导基层工作人员开展各项业务工作，国网浙江省电力公司组织有关专业人员编写了《营销业务操作手册》。本手册共分为《业扩与用电检查》、《电费抄核收及账务》、《电能计量》、《95598 客户服务》4 个分册。

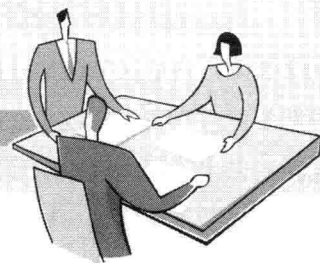
本手册以作业项为编制单位，分项的基础来源于《国家电网公司营销业务应用标准化设计业务模型说明书》，共涉及业扩与用电检查、电费抄核收及账务、电能计量、95598 客户服务 4 个方面共 713 个作业项。编写人员根据作业现场实际，将每个作业项拆分为若干个作业环节，提出各环节的作业要求、作业内容及步骤、行为规范，并对各作业环节进行同步剖析，逐一列举可能存在的风险点，提出相应的预控措施。

本手册可应用于营销业务的全过程。同一工作岗位开展不同的营销业务时，应适用对应分册中的相应作业项；不同工作岗位，从事相同的作业内容适用相同的作业项。对大营销实施过程中出现的新型业务，试点单位应参照本手册的编制规则及方法，编写相应的操作手册，与具体业务同步推广应用。

本手册所列举的风险，只限于该项作业所对应的工作环节可能引发的人身、财产、政治等直接风险，对这些风险可能引发的派生影响不作详细描述。限于编者水平，疏漏之处在所难免，恳请读者提出宝贵意见。

本书编写组

2013 年 6 月



目 录

序

前言

客户申请确认 (YXZY-YY-144)	1	高压新装设计文件审核 (YXZY-YY-159)	25
用电大项目前期咨询业务受理 (YXZY-YY-145)	2	高压新装中间检查 (YXZY-YY-160)	27
用电大项目前期咨询需求信息处理 (YXZY-YY-146)	4	高压新装安装采集终端 (YXZY-YY-161)	29
用电大项目前期咨询现场勘查 (YXZY-YY-147)	5	高压新装竣工报验 (YXZY-YY-162)	31
用电大项目前期咨询审批 (YXZY-YY-148)	7	高压新装竣工验收 (YXZY-YY-163)	33
用电大项目前期咨询答复意见 (YXZY-YY-149)	9	高压新装签订合同 (YXZY-YY-164)	36
用电大项目前期咨询资料归档 (YXZY-YY-150)	11	高压新装装表 (YXZY-YY-165)	38
高压新装业务受理 (YXZY-YY-151)	12	高压新装送电 (YXZY-YY-166)	40
高压新装现场勘查 (YXZY-YY-152)	14	高压新装信息归档 (YXZY-YY-167)	43
高压新装拟定供电方案 (YXZY-YY-153)	16	高压新装客户回访 (YXZY-YY-168)	44
高压新装审批 (YXZY-YY-154)	18	高压新装资料归档 (YXZY-YY-169)	45
高压新装答复供电方案 (YXZY-YY-155)	20	低压非居民新装业务受理 (YXZY-YY-170)	46
高压新装确定费用 (YXZY-YY-156)	22	低压非居民新装现场勘查 (YXZY-YY-171)	48
高压新装业务收费 (YXZY-YY-157)	23	低压非居民新装审批 (YXZY-YY-172)	50
高压新装供电工程进度跟踪 (YXZY-YY-158)	24	低压非居民新装答复供电方案 (YXZY-YY-173)	52

低压非居民新装确定费用（YXZY-YY-174）	54	高压增容答复供电方案（YXZY-YY-200）	93
低压非居民新装业务收费（YXZY-YY-175）	55	高压增容确定费用（YXZY-YY-201）	95
低压非居民新装供电工程进度跟踪（YXZY-YY-176）	56	高压增容业务收费（YXZY-YY-202）	96
低压非居民新装安装采集终端（YXZY-YY-177）	57	高压增容供电工程进度跟踪（YXZY-YY-203）	97
低压非居民新装竣工报验（YXZY-YY-178）	59	高压增容设计文件审核（YXZY-YY-204）	98
低压非居民新装竣工验收（YXZY-YY-179）	60	高压增容中间检查（YXZY-YY-205）	100
低压非居民新装签订合同（YXZY-YY-180）	63	高压增容安装采集终端（YXZY-YY-206）	102
低压非居民新装装表接电（YXZY-YY-181）	65	高压增容竣工报验（YXZY-YY-207）	104
低压非居民新装信息归档（YXZY-YY-182）	67	高压增容竣工验收（YXZY-YY-208）	106
低压非居民新装客户回访（YXZY-YY-183）	68	高压增容签订合同（YXZY-YY-209）	109
低压非居民新装资料归档（YXZY-YY-184）	69	高压增容装表（YXZY-YY-210）	111
低压居民新装业务受理（YXZY-YY-185）	70	高压增容送电（YXZY-YY-211）	113
低压居民新装现场勘查（YXZY-YY-186）	72	高压增容信息归档（YXZY-YY-212）	116
低压居民新装审批（YXZY-YY-187）	74	高压增容客户回访（YXZY-YY-213）	117
低压非居民新装答复供电方案（YXZY-YY-188）	75	高压增容资料归档（YXZY-YY-214）	118
低压居民新装确定费用（YXZY-YY-189）	76	低压非居民增容业务受理（YXZY-YY-215）	119
低压居民新装业务收费（YXZY-YY-190）	77	低压非居民增容现场勘查（YXZY-YY-216）	121
低压居民新装签订合同（YXZY-YY-191）	78	低压非居民增容审批（YXZY-YY-217）	123
低压居民新装装表接电（YXZY-YY-192）	80	低压非居民增容答复供电方案（YXZY-YY-218）	125
低压居民新装信息归档（YXZY-YY-193）	82	低压非居民增容确定费用（YXZY-YY-219）	127
低压居民新装客户回访（YXZY-YY-194）	83	低压非居民增容业务收费（YXZY-YY-220）	128
低压居民新装资料归档（YXZY-YY-195）	84	低压非居民增容供电工程进度跟踪（YXZY-YY-221）	129
高压增容业务受理（YXZY-YY-196）	85	低压非居民增容安装采集终端（YXZY-YY-222）	130
高压新装现场勘查（YXZY-YY-197）	87	低压非居民增容竣工报验（YXZY-YY-223）	132
高压增容拟定供电方案（YXZY-YY-198）	89	低压非居民增容竣工验收（YXZY-YY-224）	133
高压增容审批（YXZY-YY-199）	91	低压非居民增容签订合同（YXZY-YY-225）	136

低压非居民增容装表（YXZY—YY—226）	139	装表临时用电签订合同（YXZY—YY—252）	179
低压非居民增容信息归档（YXZY—YY—227）	141	装表临时用电装表（YXZY—YY—253）	181
低压非居民增容客户回访（YXZY—YY—228）	142	装表临时用电送电（YXZY—YY—254）	183
低压非居民增容资料归档（YXZY—YY—229）	143	装表临时用电信息归档（YXZY—YY—255）	186
低压居民新装业务受理（YXZY—YY—230）	144	装表临时用电客户回访（YXZY—YY—256）	187
低压居民增容现场查勘（YXZY—YY—231）	146	装表临时用电资料归档（YXZY—YY—257）	188
低压居民增容审批（YXZY—YY—232）	148	减容业务受理（YXZY—YY—258）	189
低压居民增容答复供电方案（YXZY—YY—233）	149	减容现场勘查（YXZY—YY—259）	191
低压居民增容确定费用（YXZY—YY—234）	151	减容审批（YXZY—YY—260）	193
低压居民增容业务收费（YXZY—YY—235）	152	减容答复供电方案（YXZY—YY—261）	195
低压居民增容装表接电（YXZY—YY—236）	153	减容供电工程进度跟踪（YXZY—YY—262）	197
低压居民增容信息归档（YXZY—YY—237）	155	减容竣工报验（YXZY—YY—263）	198
低压居民增容客户回访（YXZY—YY—238）	156	减容竣工验收（YXZY—YY—264）	200
低压居民增容资料归档（YXZY—YY—239）	157	减容变更合同（YXZY—YY—265）	203
装表临时用电业务受理（YXZY—YY—240）	158	减容换表（YXZY—YY—266）	205
装表临时用电现场勘查（YXZY—YY—241）	160	减容送电（YXZY—YY—267）	207
装表临时用电拟定供电方案（YXZY—YY—242）	162	减容信息归档（YXZY—YY—268）	210
装表临时用电审批（YXZY—YY—243）	164	减容客户回访（YXZY—YY—269）	211
装表临时用电答复供电方案（YXZY—YY—244）	166	减容资料归档（YXZY—YY—270）	212
装表临时用电确定费用（YXZY—YY—245）	168	减容恢复业务受理（YXZY—YY—271）	213
装表临时用电业务收费（YXZY—YY—246）	169	减容恢复现场勘查（YXZY—YY—272）	215
装表临时用电供电工程进度跟踪（YXZY—YY—247）	170	减容恢复审批（YXZY—YY—273）	217
装表临时用电设计文件审核（YXZY—YY—248）	171	减容恢复答复供电方案（YXZY—YY—274）	219
装表临时用电中间检查（YXZY—YY—249）	173	减容恢复供电工程进度跟踪（YXZY—YY—275）	221
装表临时用电竣工报验（YXZY—YY—250）	175	减容恢复竣工报验（YXZY—YY—276）	222
装表临时用电竣工验收（YXZY—YY—251）	176	减容恢复竣工验收（YXZY—YY—277）	223

减容恢复变更合同 (YXZY-YY-278)	226	迁址答复供电方案 (YXZY-YY-304)	266
减容恢复换表 (YXZY-YY-279)	228	迁址确定费用 (YXZY-YY-305)	268
减容恢复送电 (YXZY-YY-280)	230	迁址业务收费 (YXZY-YY-306)	269
减容恢复信息归档 (YXZY-YY-281)	233	迁址供电工程进度跟踪 (YXZY-YY-307)	270
减容恢复客户回访 (YXZY-YY-282)	234	迁址设计文件审核 (YXZY-YY-308)	271
减容恢复资料归档 (YXZY-YY-283)	235	迁址中间检查 (YXZY-YY-309)	273
暂停业务受理 (YXZY-YY-284)	236	迁址迁移采集终端 (YXZY-YY-310)	275
暂停现场勘查 (YXZY-YY-285)	238	迁址竣工报验 (YXZY-YY-311)	277
暂停审批 (YXZY-YY-286)	240	迁址竣工验收 (YXZY-YY-312)	279
暂停换表 (YXZY-YY-287)	241	迁址装表 (YXZY-YY-313)	282
暂停设备封停 (YXZY-YY-288)	243	迁址送电 (YXZY-YY-314)	284
暂停信息归档 (YXZY-YY-289)	244	迁址信息归档 (YXZY-YY-315)	287
暂停客户回访 (YXZY-YY-290)	245	迁址客户回访 (YXZY-YY-316)	288
暂停资料归档 (YXZY-YY-291)	246	迁址资料归档 (YXZY-YY-317)	289
暂停恢复业务受理 (YXZY-YY-292)	247	暂拆业务受理 (YXZY-YY-318)	290
暂停恢复现场勘查 (YXZY-YY-293)	249	暂拆现场勘查 (YXZY-YY-319)	292
暂停恢复审批 (YXZY-YY-294)	251	暂拆审批 (YXZY-YY-320)	294
暂停恢复换表 (YXZY-YY-295)	252	暂拆拆表 (YXZY-YY-321)	295
暂停恢复设备启封 (YXZY-YY-296)	254	暂拆信息归档 (YXZY-YY-322)	297
暂停恢复信息归档 (YXZY-YY-297)	255	暂拆客户回访 (YXZY-YY-323)	298
暂停恢复客户回访 (YXZY-YY-298)	256	暂拆资料归档 (YXZY-YY-324)	299
暂停恢复资料归档 (YXZY-YY-299)	257	复装业务受理 (YXZY-YY-325)	300
迁址业务受理 (YXZY-YY-300)	258	复装现场勘查 (YXZY-YY-326)	302
迁址现场勘查 (YXZY-YY-301)	260	复装审批 (YXZY-YY-327)	304
迁址拟订供电方案 (YXZY-YY-302)	262	复装确定费用 (YXZY-YY-328)	305
迁址审批 (YXZY-YY-303)	264	复装业务收费 (YXZY-YY-329)	306

复装装表接电 (YXZY-YY-330)	307
复装信息归档 (YXZY-YY-331)	309
复装客户回访 (YXZY-YY-332)	310
复装资料归档 (YXZY-YY-333)	311
更名业务受理 (YXZY-YY-334)	312
更名合同变更 (YXZY-YY-335)	314
更名信息归档 (YXZY-YY-336)	316
更名客户回访 (YXZY-YY-337)	317
更名资料归档 (YXZY-YY-338)	318
过户业务受理 (YXZY-YY-339)	319
过户现场勘查 (YXZY-YY-340)	321
过户审批 (YXZY-YY-341)	323
过户签订合同 (YXZY-YY-342)	325
过户信息归档 (YXZY-YY-343)	328
过户客户回访 (YXZY-YY-344)	329
过户资料归档 (YXZY-YY-345)	330
分户业务受理 (YXZY-YY-346)	331
分户现场勘查 (YXZY-YY-347)	333
分户拟订供电方案 (YXZY-YY-348)	335
分户审批 (YXZY-YY-349)	337
分户答复供电方案 (YXZY-YY-350)	339
分户确定费用 (YXZY-YY-351)	341
分户业务收费 (YXZY-YY-352)	342
分户供电工程进度跟踪 (YXZY-YY-353)	343
分户设计文件审核 (YXZY-YY-354)	344
分户中间检查 (YXZY-YY-355)	346

分户安装采集终端 (YXZY-YY-356)	348
分户竣工报验 (YXZY-YY-357)	350
分户竣工验收 (YXZY-YY-358)	352
分户签订合同 (YXZY-YY-359)	355
分户装表 (YXZY-YY-360)	358
分户送电 (YXZY-YY-361)	360
分户信息归档 (YXZY-YY-362)	363
分户客户回访 (YXZY-YY-363)	364
分户资料归档 (YXZY-YY-364)	365
并户业务受理 (YXZY-YY-365)	366
并户现场勘查 (YXZY-YY-366)	368
并户拟订供电方案 (YXZY-YY-367)	370
并户审批 (YXZY-YY-368)	372
并户答复供电方案 (YXZY-YY-369)	374
并户确定费用 (YXZY-YY-370)	375
并户业务收费 (YXZY-YY-371)	376
并户供电工程进度跟踪 (YXZY-YY-372)	377
并户设计文件审核 (YXZY-YY-373)	378
并户中间检查 (YXZY-YY-374)	380
并户装拆采集终端 (YXZY-YY-375)	382
并户竣工报验 (YXZY-YY-376)	384
并户竣工验收 (YXZY-YY-377)	385
并户变更合同 (YXZY-YY-378)	388
并户装表 (YXZY-YY-379)	390
并户送电 (YXZY-YY-380)	392
并户信息归档 (YXZY-YY-381)	395

并户客户回访 (YXZY-YY-382)	396
并户资料归档 (YXZY-YY-383)	397
销户业务受理 (YXZY-YY-384)	398
销户现场勘查 (YXZY-YY-385)	400
销户审批 (YXZY-YY-386)	402
销户拆除采集终端 (YXZY-YY-387)	403
销户拆表 (YXZY-YY-388)	405
销户确定费用 (YXZY-YY-389)	407
销户费用结清 (YXZY-YY-390)	408
销户信息归档 (YXZY-YY-391)	409
销户终止合同 (YXZY-YY-392)	410
销户资料归档 (YXZY-YY-393)	411
改类业务受理 (YXZY-YY-394)	412
改类现场勘查 (YXZY-YY-395)	414
改类审批 (YXZY-YY-396)	416
改类变更合同 (YXZY-YY-397)	418
改类装表接电 (YXZY-YY-398)	420
改类信息归档 (YXZY-YY-399)	422
改类客户回访 (YXZY-YY-400)	423
改类资料归档 (YXZY-YY-401)	424
计量装置故障业务受理 (YXZY-YY-402)	425
计量装置故障现场勘查 (YXZY-YY-403)	427
计量装置故障确定费用 (YXZY-YY-404)	429
计量装置故障业务收费 (YXZY-YY-405)	430
计量装置故障计量装置故障处理 (YXZY-YY-406)	431
计量装置故障信息归档 (YXZY-YY-407)	432

计量装置故障客户回访 (YXZY-YY-408)	433
计量装置故障资料归档 (YXZY-YY-409)	434
更改交费方式业务受理 (YXZY-YY-410)	435
更改交费方式变更合同 (YXZY-YY-411)	437
更改缴费方式信息归档 (YXZY-YY-412)	439
更改缴费方式资料归档 (YXZY-YY-413)	440
批量销户业务受理 (YXZY-YY-414)	441
批量销户现场勘查 (YXZY-YY-415)	443
批量销户审批 (YXZY-YY-416)	445
批量销户拆除采集终端 (YXZY-YY-417)	446
批量销户拆表 (YXZY-YY-418)	448
批量销户费用结清 (YXZY-YY-419)	450
批量销户信息归档 (YXZY-YY-420)	451
批量销户终止合同 (YXZY-YY-421)	452
批量销户资料归档 (YXZY-YY-422)	453
申请校验业务受理 (YXZY-YY-423)	454
申请校验确定费用 (YXZY-YY-424)	456
申请校验业务收费 (YXZY-YY-425)	457
申请校验装表接电 (YXZY-YY-426)	458
申请鉴定退补电量 (YXZY-YY-427)	460
申请校验退业务费 (YXZY-YY-428)	462
申请校验信息归档 (YXZY-YY-429)	463
申请校验业务退费 (YXZY-YY-430)	464
申请校验资料归档 (YXZY-YY-431)	465
批量更改线路台区业务受理 (YXZY-YY-432)	466
批量更改线路台区现场勘查 (YXZY-YY-433)	467

批量更改线路台区审批 (YXZY-YY-434)	469
批量更改线路台区信息归档 (YXZY-YY-435)	470
新装客户合同起草 (YXZY-YY-436)	471
新装客户合同审核 (YXZY-YY-437)	472
新装客户合同审批 (YXZY-YY-438)	473
新装客户合同签订 (YXZY-YY-439)	474
新装客户合同归档 (YXZY-YY-440)	476
变更用电合同起草 (YXZY-YY-441)	477
变更用电合同审核 (YXZY-YY-442)	479
变更用电合同审批 (YXZY-YY-443)	480
变更用电合同签订 (YXZY-YY-444)	481
变更用电合同归档 (YXZY-YY-445)	483
续签合同起草 (YXZY-YY-446)	484
续签合同审核 (YXZY-YY-447)	485
续签合同审批 (YXZY-YY-448)	486
续签合同签订 (YXZY-YY-449)	487
续签合同归档 (YXZY-YY-450)	488
补签合同起草 (YXZY-YY-451)	489
补签合同审核 (YXZY-YY-452)	490
补签合同审批 (YXZY-YY-453)	491
补签合同签订 (YXZY-YY-454)	492
补签合同归档 (YXZY-YY-455)	493
合同终止受理 (YXZY-YY-456)	494
合同终止归档 (YXZY-YY-457)	495
周期检查服务计划 (YXZY-YY-458)	496

现场周期检查服务管理 (YXZY-YY-459)	498
专项检查计划管理 (YXZY-YY-460)	501
专项检查工作 (YXZY-YY-461)	502
现场调查取证 (YXZY-YY-462)	505
违约用电处理 (YXZY-YY-463)	508
窃电处理 (YXZY-YY-464)	510
窃电立案 (YXZY-YY-465)	512
窃电结案 (YXZY-YY-466)	513
确定补收电费及违约费用 (YXZY-YY-467)	514
违约用电、窃电处理审批 (YXZY-YY-468)	515
违约用电、窃电处理收费 (YXZY-YY-469)	516
违约用电、窃电处理复电 (YXZY-YY-470)	517
违约用电、窃电处理归档 (YXZY-YY-471)	518
停复电执行管理 (YXZY-YY-472)	519
预防性试验管理 (YXZY-YY-473)	522
设备运行档案管理 (YXZY-YY-474)	523
谐波监测管理 (YXZY-YY-475)	524
无功补偿管理 (YXZY-YY-476)	527
入网电工登记 (YXZY-YY-477)	528
重要保电任务管理 (YXZY-YY-478)	529
重要客户安全管理 (YXZY-YY-479)	532
客户用电事故管理 (YXZY-YY-480)	534
设备缺陷管理 (YXZY-YY-481)	536
用电检查人员资格登记 (YXZY-YY-482)	537

客户申请确认 (YXZY—YY—144)

序号	作业环节	作业要求	作业内容及步骤	行为规范	风险点辨识	预控措施
1	接收并审查客户资料	应对客户所提供的需求信息进行分析,对申请中发现疑问的,应与客户进行充分沟通,明确需求	1. 接收并审查客户申请资料,确保齐全、有效。对于由于资料不全、无法完成业务受理的,使用一次性告知单,与客户约定时间补充完整资料。 2. 获取客户同一自然人或同一法人主体的其他用电地址的用电情况及客户服务历史信息。 3. 获取客户信用信息,掌握客户信用度,判断供电的可行性	1. 起身迎接客户,礼貌示坐,主动问候,首先使用普通话。 2. 遵守首问负责制。无论客户要办理的业务是否对口,都要认真倾听,询问、了解客户需求,热心引导,不得推诿。 3. 遵守先外后内的原则。有客户来办理业务时,应当立即停办内部事务,马上接待客户。 4. 当营业厅客户较多时,应主动做好客户情绪安抚工作	1. 等候的客户激增或作业人员服务技能欠缺会导致服务质量下降,可能引发服务风险。 2. 个人电脑故障、营销业务系统故障、突发停电等突发事件发生,可能引起客户不满和营业厅秩序混乱	1. 合理配置工作人员,维护服务秩序。 2. 定期开展班组学习会、班前会和班后会,研究分析服务风险典型案例,加强警示教育,提高作业人员的工作责任意识。 3. 定期开展营业厅客户特殊事件的应急预案预演,并请作业人员参与预演
2	处理客户信息	1. 必须遵守保密规定,不得对外泄露客户的商业秘密。 2. 应仔细核对营销业务系统和客户信息,确保各项信息正确	1. 将客户信息录入营销业务系统。 2. 提供客户联系卡	1. 在业务办理过程中,应注意聆听客户需求 and 提出的问题,并有针对性地答复或说明。 2. 当客户较多时,运用“接一、安二、招呼三”的忙碌接待法进行客户接待,照顾好每位客户,切不可只顾及当前客户,怠慢其他等候的客户。 3. 客户离开柜台时,作业人员应起身,微笑点头与客户告别	1. 作业人员录入营销业务系统信息有误,导致信息有误,引发服务事故,或后续环节作业人员无法及时联系客户,给后续工作带来不便。 2. 给客户提供客户联系卡有误,可能给客户的查询工作带来不便,影响供电服务质量	1. 实行营业工作督导制和巡检制,由专人每日巡检工作质量,加强营业工作过程管控。 2. 对涉及客户服务的重要环节,采用一人工作、一人校核的工作机制,以减少工作差错的发生
3	后续处理	应确保将受理资料完整存档,不得遗失	1. 对不明确的需求信息,与客户进一步沟通,明确需求,并引导客户办理相关的流程。 2. 对于资料齐全的申请业务,可以将资料直接转至相关业务受理岗位,完成对应业务流程的发起工作。 3. 对于由于资料不全无法完成业务受理的,应将客户已提交的资料建立档案,统一存放至规定位置	用电话联系工作时,音量应保持适度,应首先使用普通话	丢失客户申请资料,造成客户投诉,引发营业服务事故	1. 对于业务移交需日结日清的,根据营销业务系统内已办业务清单逐一核对移交的客户纸质业务档案,并在业务档案移交记录簿中,与下一环节作业人员双方签字备案。 2. 每日按一定比例抽检业务档案的完整性和正确性,对差错列入经济责任制考核

用电大项目前期咨询业务受理 (YXZY—YY—145)

序号	作业环节	作业要求	作业内容及步骤	行为规范	风险点辨识	预控措施
1	接受申请	应时刻关注客户的用电项目或用电需求信息,可从市场调研、政府招商引资、政府批文、来信、来函、来访等多种渠道获取	1. 了解客户需求、办理业务的种类等基本情况。 2. 指导客户填写用电大项目前期咨询受理单。 3. 详细记录用电项目或客户的名称、用电地址、用电用途、近/远期用电容量、用电时间、项目联系人、联系方式等信息。 4. 向客户提供查询依据	1. 起身迎接客户,礼貌示坐,主动问候,首先使用普通话。 2. 遵守首问负责制。无论客户要办理的业务是否对口,都要认真倾听,询问、了解客户需求,热心引导,不得推诿。 3. 遵守先外后内原则。有客户来办理业务时,应当立即停办内部事务,马上接待客户。 4. 在营业厅客户较多时,应主动做好客户情绪安抚工作。 5. 客户填写业务登记表时,应将表格文字正面朝向客户并双手递接,协助客户填写相关业务表格,详细说明业务表格填写的方法。若填写有误,应礼貌地请客户重新填写,并给予热情地指导和帮助	1. 等候的客户激增或作业人员服务技能欠缺会导致服务质量下降。 2. 个人电脑故障、营销业务系统故障、突发停电等突发事件发生,可能引起客户不满和营业厅秩序混乱	1. 合理配置工作人员,维护服务秩序。 2. 定期开展营业厅客户特殊事件的应急预案预演,并请作业人员参与预演。 3. 发生电脑或系统故障,应考虑采用先受理客户申请,后补系统录入的方式进行补救。记录经办人联系方式,对必须当场处理的业务,应考虑使用移动办公设施,上门服务
2	办理业务	1. 必须遵守保密规定,不允许对外泄露客户的商业秘密。	对于用电项目尚无法确定明确客户,直接转入归档;对于客户明确提出用电需求的: 1. 将客户的相关申请信息完整、准确地录入营销业务系统。 2. 根据项目名称、用电地址、联系人、联系方式等相关信息查询客户以往的咨询服务或用电业务办理历史,补充形成用电大项目前期咨询受理的附加信息。 3. 将相关信息发送至下一工作环节。	1. 在业务办理过程中,应注意聆听客户需求和提出的问题,并有针对性地进行答复或说明。 2. 当客户较多时,运用“接一、安二、招呼三”的忙碌接待法进行客户接待,照顾好每位客户,切不可只顾及当前客户,怠慢其他等候的客户。 3. 受理结束时应询问客户是否还有别的用电需求,并告知客户所办业务的答复时间、注意事项和下一步需办理的事项。	1. 营销业务系统信息录入错误,可能导致客户信息错误,或给后续工作带来不便,可能引发服务风险。	1. 严格按照《国家电网公司营销业务系统操作手册》开展工作。

续表

序号	作业环节	作业要求	作业内容及步骤	行为规范	风险点辨识	预控措施
2	办理业务	2. 应仔细核对营销业务系统和客户信息，确保各项信息正确	4. 在客户提交的用电大项目前期咨询受理单“营业受理”栏签名、填写“受理时间”，盖供电企业印章。 5. 打印或填写客户联系卡，与用电大项目前期咨询受理单客户联一并交给客户	4. 客户离开柜台时，作业人员应起身，微笑点头与客户告别	2. 给客户提供的客户联系卡有误，可能给客户的查询工作带来不便，降低供电服务质量	2. 实行营业工作督导制和巡检制，由专人每日巡检工作质量，加强营业工作过程管控
3	传递资料	1. 应在规定时限内将受理的纸质资料送达下一环节的作业人员。 2. 应确保将受理资料完整移交	1. 梳理资料，形成资料清单，并按清单顺序完成整理。 2. 将整理后的纸质资料提交下一作业环节，并办理交接手续。 3. 对属于同城受理的业务，受理工作终结后，应联系该申请业务发生区域的供电营业窗口办理后续工作，并在下一工作日内将受理的纸质申请资料送达管辖单位	1. 确保受理的纸质资料整洁、完整。 2. 必要时与下一环节工作人员联系，详细告知客户申请的其他特殊要求	丢失客户的申请资料或遗漏发送业务流程，造成延误客户的申请，引发客户投诉等服务风险	1. 为避免资料的缺损和增加资料移交的可操作性，对相关岗位常见的各类流程纸质资料，建立统一的模板或清单。交接工作严格按照模板和资料对照进行。 2. 每日下班前核查营销业务系统待办工作单，及时处理应发送而未发送而的业务流程。 3. 每日按一定比例抽检业务档案的完整性和正确性，对差错列入经济责任制考核