

普通事项

国家电网有限公司部门文件

营销营业〔2024〕39号

国网营销部关于印发变更用电业务规则 (试行)的通知

各省(自治区、直辖市)电力公司,国网信通产业集团、国网客服中心:

为落实新版《供电营业规则》对变更用电业务的调整事项,适应第三监管周期输配电价改革和“高效办成一件事”等政策要求,扎实做好规则调整、系统适配等工作,国网营销部组织编制了《变更用电业务规则(试行)》(以下简称《规则》),现予以下发,请各单位遵照执行。

一是熟知规则,严格落实执行。《规则》对减容/恢复、更名、过户、其它变更等业务进行了调整,制定了业务办理告知书,

精简了手续资料。各单位要严格按照规则要点制定实施细则，规范做好业务衔接和执行，并将《规则》宣贯培训纳入本单位营销培训体系，确保人员全覆盖、要点全掌握。

二是夯实基础，抓好系统适配。《规则》将“电费试算”纳入变更用电业务基础环节，明确了不需重签合同的业务类型，优化了关键环节业务办理时限，细化了客户内部纠纷、到期不办理等情景处置要求。国网客服中心、营销 2.0 创新基地要按照总部统一部署，加快完成营销业务系统和网上国网等渠道改造，并配合各单位结合地区实际，做好系统功能适配调整。

三是主动创新，提高业务效率。《规则》提出了基本电价计费方式变更、需量值变更、定价策略变更、增值税信息变更等 8 项可以实现“即办即结”的业务场景。各单位要加快业务创新，充分发挥网上国网等公司自有线上渠道功能，全面推行免填单和自动审核等机制，持续提高业务效率，进一步提升服务需求响应速度和客户体验。

四是强化合规，做好信息公开。《规则》逐项明确了 13 种变更用电业务办理要求，各单位要结合告知书等内容，一次性告知客户变化要点，持续提升办电透明度，保障客户知情权和监督权。国网客服中心牵头、各省公司配合，对照完善 95598 知识库，提升客户咨询精准答复能力。各单位要加强《规则》执行中的问题收集、研究，重大事项及时报送国网营销部。

联系人：刘大川 66597641 dachuan-liu@sgcc.com.cn



（此件不公开发布，发至收文单位本部。未经公司许可，严禁以任何方式对外传播和发布，任何媒体或其他主体不得公布、转载，违者追究法律责任。）

变更用电业务规则（试行）

第一章 总则

第一条 坚持以人民为中心的发展思想，践行人民电业为人民的企业宗旨，依据《中华人民共和国电力法》、《电力供应与使用条例》、《供电营业规则》等法律法规制定本规则。

第二条 本规则包括减容/恢复、暂换/恢复、迁址、移表、暂拆/复装、过户、更名、分户、并户、销户、改压、改类、其它变更等13项变更用电业务的全过程工作规范相关内容。

第三条 变更用电业务以线上化、自动化、智能化、互联网化、电子化为发展方向，以“便捷、智能、阳光”为工作原则，统一业务规则、统筹渠道规划、统合系统融通，为用户提供规范、便捷、高效的用电服务。

第四条 全面推广关联性强、办事需求量大、跨专业的多个单项业务合理归集办理，实现业务办理一次性告知、一表申请、一套资料、一窗受理、一网办理，持续提高用户获得感、满意度。

第五条 本规则适用于国家电网有限公司总（分）部及所属各级单位，代管、控股单位参照执行。

第二章 工作职责

第六条 公司各级营销部门是本单位变更用电业务的归口管理部门。

第七条 国网营销部负责组织制定变更用电业务规则，对各级单位变更用电业务工作开展指导、检查和评价。

第八条 国网客服中心负责落实变更用电业务管理规定，支撑开展变更用电业务管理与评价，运营线上办电渠道，对业务质量开展回访分析，对优化业务规则、拓展服务渠道提出改进建议。

第九条 省公司负责落实总部变更用电业务相关管理规定，做好系统功能部署与业务运营，负责本单位变更用电业务督导、检查和评价。

第十条 地市（区、州）供电公司、直辖市所属区（县）供电公司负责辖区内变更用电业务具体实施及工作督导、检查和评价。

第三章 减容/恢复

第一节 总体要求

第十一条 用户停止部分或全部受电设备用电容量的可办理该业务。业务受理应以户为单位，高、低压用户均可以办理。高压用户减容应是整台、整组停止或更换小容量受电设备。用户减容应根据减容后的用电容量，不满足计费要求的换装对应的电能计量装置。更换小容量受电设备进行减容或更换原容量受电设备进行减容恢复时，更换的受电设备经检验合格后方可投入运行。

（一）非永久性减容

1.业务办理：减容次数不受限制，每次减容时长不得少于15日、最长不得超过2年（本年T日到次年的T-1日为

1 年，下文同)。2 年内恢复用电容量的按减容恢复办理，超过 2 年的按新装或增容办理。业务到期前应通过电话、短信等方式通知用户办理减容恢复或延期，到期未办理的可自动将减容期限延长至 2 年。应于减容满 2 年前 1 个月履行书面告知或公告手续（书面告知或公告手续指供电公司应当通过直接送达、留置送达和公证送达等形式书面告知用户，无法告知的应当采取公告形式，自发出公告之日起，经过三十日，即视为送达，下文同），用户仍未办理减容恢复的，不再保留减少容量的使用权，按永久性减容处理；对于全部用电容量减容的，必要时可实施分界设备停电。

2.电费计算：减容、减容恢复后，按业务变更后用电容量执行相应电价政策，对于高压用户自受电设备封停（送电）或更换完毕后的送电之日起算；对于低压用户自换装对应的电能计量装置通电之日起算。实际减容时长少于 15 日的，停用期间容（需）量电费正常收取。用户减容后容量达不到实施两部制电价规定容量标准的，应改为相应用电类别单一制电价计费。执行合同最大需量计收容（需）量电费的，合同最大需量按照减容后总容量申报；执行需量电价用户，通过换表等方式分段计算需量电费，以停（送）电日期为节点。

3.合同变更：非永久性减容无需重签供用电合同及其它协议。

（二）永久性减容

1.业务办理：减容后需恢复用电容量的按新装或增容办理，减少全部用电容量的按销户办理。

2.电费计算：按减容后的容量执行相应电价政策，对于高压用户自受电设备封停或更换完毕后的送电之日起算，对于低压用户自换装对应的电能计量装置通电之日起算。执行需量电价用户，通过换表等方式分段计算需量电费，以停（送）电日期为节点。

3.合同变更：永久性减容应重新签订供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第十二条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备变更用电业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主

体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第十三条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10 个工作日，高压多电源 20 个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用户用电地址、用电类别、供电点等，确认减容设备容量，填写现场勘查单，或在移动作业终端录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保

护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

（2）线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 设计审查

第十四条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展设计审查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。审查内容：

（1）确保资料的完整性和有效性，根据供电方案、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，审查设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

（2）主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、

线缆规格等应满足供电方案要求；通信、继电保护及安全自动化装置设置应符合有关规程；电能计量和电能信息采集装置的配置应符合国家、电力行业电能计量装置技术管理规程、国家电网公司电能计量装置以及电能信息采集系统相关技术标准。

（3）对重要电力用户还应审查供电电源配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施、涉网安全自动化装置、多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求。

用户如需变更审查后的设计文件，应将变更后的设计文件重新送审。鼓励应用图像、文字自动识别技术，探索实现设计材料的自动审核功能。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交设计审查申请、预约审查时间、上传审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后通过网上国网将审查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定审查时间、收集审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后将审查意见一次性答复用户。

第五节 中间检查

第十五条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展中间检查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过2个工作日。检查内容：根据审核同意的设计文件、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，

重点检查受电工程施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录，确保检查资料的完整性和有效性。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交中间检查申请、预约检查时间、上传检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后通过网上国网将检查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检查时间、收集检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后将检查意见一次性答复用户。

第六节 竣工检验

第十六条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

（3）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效

的治理措施。

(4) 双(多)路电源闭锁装置应可靠, 备用电源管理应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

(5) 用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源, 采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求, 非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效

对有受电工程的高压非重要电力用户(居民住宅小区除外), 设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表, 工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。检验通过后流转至下一工作环节。探索推广“云检验”服务, 用户通过网上国网上传现场图片和视频, 提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表, 工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第七节 合同变更

第十七条 对需要变更的供用电合同及其它协议文本内

容，由供用电双方协商一致后确定，经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节需在计量装拆及封停送电前完成。

第八节 计量装拆

第十八条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第九节 封停送电

第十九条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第十节 电费试算

第二十条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算通过。工作

时限：1 个工作日。

第十一节 业务归档

第二十一条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第四章 暂换/恢复

第一节 总体要求

第二十二条 用户因受电设备故障或计划检修，暂无同容量受电设备替代，需要临时更换其它容量受电设备的可办理该业务，规则如下。

（一）必须在原受电地点内整台暂换受电设备。

（二）暂换受电设备的使用时间：10（6、20）千伏及以下的不得超过2个月（本月T日到次月的T-1日为一月，下文同），35千伏及以上的不得超过3个月，业务到期前应通过电话、短信等方式通知用户办理暂换恢复，逾期不办理恢复手续的可以中止供电。

（三）暂换/恢复后的受电设备经检验合格后方可投入运行。自受电设备送电之日起按暂换/恢复后的容量执行相应电价政策。

（四）暂换/恢复无需重签供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第二十三条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备变更用电业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第二十四条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10

个工作日，高压多电源 20 个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址、用电类别、供电点等，确认暂换设备容量，填写现场勘查单，或在移动作业终端录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

（2）线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 设计审查

第二十五条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展设计审查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。审查内容：

（1）确保资料的完整性和有效性，根据供电方案、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，审查设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

（2）主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格等应满足供电方案要求；通信、继电保护及安全自动装置设置应符合有关规程；电能计量和电能信息采集装置的配置应符合国家、电力行业电能计量装置技术管理规程、国家电网公司电能计量装置以及电能信息采集系统相关技术标准。

（3）对重要电力用户还应审查供电电源配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施、涉网安全自动装置、

多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求。

用户如需变更审查后的设计文件，应将变更后的设计文件重新送审。鼓励应用图像、文字自动识别技术，探索实现设计材料的自动审核功能。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交设计审查申请、预约审查时间、上传审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后通过网上国网将审查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定审查时间、收集审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后将审查意见一次性答复用户。

第五节 中间检查

第二十六条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展中间检查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过2个工作日。检查内容：根据审核同意的设计文件、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，重点检查受电工程施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录，确保检查资料的完整性和有效性。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交中间检查申请、预约检查时间、上传检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后通过网上国网将检查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检查时间、收集检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后将检查意见一次性答复用户。

第六节 竣工检验

第二十七条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

（3）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效的治理措施。

（4）双（多）路电源闭锁装置应可靠，备用电源管理应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

（5）用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源，采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求，非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效。

对有受电工程的高压非重要电力用户（居民住宅小区除

外),设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表,工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。探索推广“云检验”服务,用户通过网上国网上传现场图片和视频,提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表,工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第七节 计量装拆

第二十八条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划,填写工作票并签发;按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置,核对装置编号,准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息,用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后,对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限:低压2个工作日,高压3个工作日。

第八节 封停送电

第二十九条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项,与用户约定现场工作时间。现场确认设备

状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第九节 电费试算

第三十条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算通过。工作时限：1 个工作日。

第十节 业务归档

第三十一条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第五章 迁址

第一节 总体要求

第三十二条 用户迁移受电设备用电地址的可办理该业务，规则如下。

（一）用户申请办理迁址业务，应满足供电点、用电容量、用电类别等不变的条件。（公网供电的高压用户供电点

是指为该户供电的同电压等级的供电线路，专线用户供电点是指为该户供电的变电站，低压用户供电点是指为该户供电的配电变压器，下文同。)

(二) 迁移后的新址不在原供电点供电的，新址用电按新装办理。

(三) 迁移后的新址在原供电点供电的，双(多)电源用户无需缴纳高可靠性供电费；新址用电容量超过原址用电容量的，超过部分按增容办理。

(四) 迁址引起的产权分界点用户侧工程费用由用户负担。

(五) 迁址应重新签订供用电合同及其它协议。

(六) 私自迁移用电地址用电的，除按《供电营业规则》第一百零一条第四项处理外，自迁新址不论是否引起供电点变动，一律按新装用电办理。

第二节 业务受理

第三十三条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备变更用电业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用

户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在方案答复环节前不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第三十四条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案3项工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压3个工作日，高压单电源10个工作日，高压多电源20个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实供电点、用电容量、用电类别等，确认迁移地址，填写现场勘查单，或在移动作业终端录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

（2）线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 设计审查

第三十五条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展设计审查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。审查内容：

（1）确保资料的完整性和有效性，根据供电方案、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，审查设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

（2）主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格等应满足供电方案要求；通信、继电保护及安全自动装置设置应符合有关规程；电能计量和电能信息采集装置的配置应符合国家、电力行业电能计量装置技术管理规程、国家电网公司电能计量装置以及电能信息采集系统相关技术标准。

（3）对重要电力用户还应审查供电电源配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施、涉网安全自动装置、多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求。

用户如需变更审查后的设计文件，应将变更后的设计文件重新送审。鼓励应用图像、文字自动识别技术，探索实现设计材料的自动审核功能。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交设计审查申请、预约审查时间、上传审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后通过网上国网将审查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定审查时间、收集审查

材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后将审查意见一次性答复用户。

第五节 中间检查

第三十六条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展中间检查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过2个工作日。检查内容：根据审核同意的设计文件、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，重点检查受电工程施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录，确保检查资料的完整性和有效性。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交中间检查申请、预约检查时间、上传检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后通过网上国网将检查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检查时间、收集检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后将检查意见一次性答复用户。

第六节 竣工检验

第三十七条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电

力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

（3）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效的治理措施。

（4）双（多）路电源闭锁装置应可靠，备用电源管理应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

（5）用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源，采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求，非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效。

对有受电工程的高压非重要电力用户（居民住宅小区除外），设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表，工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。探索推广“云检验”服务，用户通过网上国网上传现场图片和视

频，提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第七节 合同变更

第三十八条 对需要变更的供用电合同及其它协议文本内容，由供用电双方协商一致后确定，经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节需在计量装拆及封停送电前完成。

第八节 计量装拆

第三十九条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第九节 封停送电

第四十条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确

认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第十节 业务归档

第四十一条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第六章 移表

第一节 总体要求

第四十二条 用户因修缮房屋或其它原因需要移动电能计量装置安装位置的可办理该业务，规则如下。

（一）用户申请办理移表业务，应满足用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变的条件。

（二）在移动电能计量装置前用户应停止全部用电容量；对有受电工程的高压用户需进行竣工检验。

（三）移表引起的产权分界点用户侧工程费用由用户负担。

（四）移表无需重签供用电合同及其它协议。

（五）私自移动电能计量装置安装位置的，按《供电营业规则》第一百零一条第四项处理。

第二节 业务受理

第四十三条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备变更用电业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第四十四条 方案答复环节仅包括现场勘查。工作时限：低压 1 个工作日，高压 2 个工作日；对有特殊要求的用户，按照与用户约定的时间完成。

工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址、用电容量、用电类别、供电点等，确认移表位置，填写现场勘查单，或在移动作业终端录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。现场具备直接移表条件的，应采用“一岗制”作业模式，当场完成移表工作。

1.线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。

2.线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 竣工检验

第四十五条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

(3) 冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效的治理措施。

(4) 双(多)路电源闭锁装置应可靠,备用电源管理应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

(5) 用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源,采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求,非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效。

对有受电工程的高压非重要电力用户(居民住宅小区除外),设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表,工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。探索推广“云检验”服务,用户通过网上国网上传现场图片和视频,提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表,工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第五节 计量装拆

第四十六条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作

环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第六节 封停送电

第四十七条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第七节 业务归档

第四十八条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第七章 暂拆/复装

第一节 总体要求

第四十九条 用户因修缮房屋等原因需要暂时停止用电并拆除电能计量装置的可办理该业务，规则如下。

（一）暂拆必须停止全部用电容量的使用并结清电费。

（二）受理暂拆申请后5个工作日内完成电能计量装置拆除。受理复装申请后5个工作日内完成复装接电。两部制电价用户暂拆期间不收取容（需）量电费。

（三）暂拆期限最长不得超过1年。在1年期限内的，用户暂拆原因消除后需恢复用电的，可提出复装申请。暂拆到期前应通过电话、短信等方式通知用户办理复装手续，到期未办理的可自动将期限延长至1年。暂拆期限满1年、经书面告知或公告后仍未办理复装手续的按销户处理。后续用户需用电时按新装办理。

（四）暂拆/复装无需重签供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第五十条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598网站等各类线上渠道应具备变更用电业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通

过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第五十一条 方案答复环节仅包括现场勘查。工作时限：低压 1 个工作日，高压 2 个工作日；对有特殊要求的用户，按照与用户约定的时间完成。

工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址、用电容量、用电类别、供电点等，确定暂拆方案，填写现场勘查单，或在移动作业终端录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。现场具备直接移表条件的，应采用“一岗制”作业模式，当场完成暂拆工作。

1.线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。

2.线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。

第四节 计量装拆

第五十二条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第五节 封停送电

第五十三条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第六节 业务归档

第五十四条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料

“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第八章 过户

第一节 总体要求

第五十五条 用户因用电地址物权归属、管理权责等发生变更引起用电人变更的，可办理该业务，规则如下。

（一）原户应结清电费。用户之间存在用电纠纷的，应当妥善处理，再行申请办理过户。

（二）临时用电可以办理过户业务。

（三）过户后的新用户用电性质发生变化的，应重新确定用户行业分类、用电类别、电价类别等基础信息。

（四）对发现用电地址物权发生变化，应通知用户补办过户手续，经告知仍未补办过户手续、签订供用电合同的，必要时通过书面告知，履行审批后可中止供电。

（五）执行需量电价用户，通过换表等方式分段计算需量电费，以停（送）电日期为节点。对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统应向电力交易平台提供业务受理、分段计量数据等信息，电力交易平台应向营销业务系统提供原户最新结算周期的最终结算依据。

（六）过户应与原户解除、与新户签订供用电合同及其它协议。委托转供电用户还须同步变更委托转供电协议。

第二节 业务受理

第五十六条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申

请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备变更用电业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第五十七条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作，对无增容、改类等涉及接入工程、受电工程及计价计费信息变更的业务联办需求，则仅包含现场勘查工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10 个工作日，高压多电源 20 个工作日。如仅有现场勘查，低压 1 个工作

日，高压 2 个工作日；对有特殊要求的用户，按照与用户约定的时间完成。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址等，确认用户改类、增容等联办需求，填写现场勘查单，或在移动作业终端录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推

进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

（2）线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 合同变更

第五十八条 应先与原户解除供用电合同，与新户签订供用电合同及其它协议，文本内容由供用电双方协商一致后确定，经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节在计量装拆前完成。

第五节 计量装拆

第五十九条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个

工作日。

第六节 电费试算

第六十条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算通过。工作时限：1 个工作日。

第七节 电费清算

第六十一条 根据用户需求和实际情况选择是否实施清算，其中高压用户过户必须清算。清算环节后不可终止、调度、回退流程。工作时限：1 个工作日。

第八节 业务归档

第六十二条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第九章 更名

第一节 总体要求

第六十三条 用户变更名称的可办理该业务，规则如下。

（一）更名一般只针对同一法人或自然人名称的变更。临时用电可以办理更名。

（二）对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统

应向电力交易平台提供业务受理信息，用户应在电力交易平台同步办理注册信息变更手续。

（三）更名应当重新签订供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第六十四条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户更名业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备更名业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户更名业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。

第三节 合同变更

第六十五条 更名业务应重新签订供用电合同及其它协议，文本内容由供用电双方协商一致后确定，并经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供

用电合同及其它协议。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第四节 业务归档

第六十六条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十章 分户

第一节 总体要求

第六十七条 用户受电设备具备分装条件、分立为两户及以上的可办理该业务，规则如下。

（一）用户申请办理分户业务，应满足用电地址、供电点、用电容量不变的条件。

（二）原户应结清电费，分立新户的用电地址应具有独立的不动产权属。

（三）原户用电容量由用户自行协商分割，分户引起的产权分界点用户侧工程费用由用户负担。

（四）分户后的受电设备经检验合格后应分别装表计费，原户、分立新用户用电性质发生变化的，应按国家政策重新确定用户行业分类、用电类别、电价类别等基础信息。

（五）执行需量电价用户，通过换表等方式分段计算需

量电费，以停（送）电日期为节点。对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统应向电力交易平台提供业务受理、分段计量数据等信息。

（六）原户应重新签订供用电合同及其它协议，分立的新户应签订供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第六十八条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户分户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备分户业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查

时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第六十九条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10 个工作日，高压多电源 20 个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址、供电点、用电容量等，确认用户受电设备具备分装条件，填写现场勘查单，或者在移动作业终端上录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，勘查人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能

表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

（3）线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 设计审查

第七十条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展设计审查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。审查内容：

（1）确保资料的完整性和有效性，根据供电方案、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，审查设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

（2）主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格等应满足供电方案要求；通信、继电保护及安全自动装置设置应符合有关规程；电能计量和电能信息采集装置

的配置应符合国家、电力行业电能计量装置技术管理规程、国家电网公司电能计量装置以及电能信息采集系统相关技术标准。

(3) 对重要电力用户还应审查供电电源配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施、涉网安全自动装置、多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求。

用户如需变更审查后的设计文件，应将变更后的设计文件重新送审。鼓励应用图像、文字自动识别技术，探索实现设计材料的自动审核功能。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交设计审查申请、预约审查时间、上传审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后通过网上国网将审查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定审查时间、收集审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后将审查意见一次性答复用户。

第五节 中间检查

第七十一条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展中间检查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过2个工作日。检查内容：根据审核同意的设计文件、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，重点检查受电工程施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录，确保检查资料

的完整性和有效性。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交中间检查申请、预约检查时间、上传检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后通过网上国网将检查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检查时间、收集检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后将检查意见一次性答复用户。

第六节 竣工检验

第七十二条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

（3）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效的治理措施。

（4）双（多）路电源闭锁装置应可靠，备用电源管理

应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

(5) 用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源,采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求,非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效。

对有受电工程的高压非重要电力用户(居民住宅小区除外),设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表,工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。探索推广“云检验”服务,用户通过网上国网上传现场图片和视频,提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表,工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第七节 合同变更

第七十三条 应与原户解除供用电合同,与新户签订供用电合同及其它协议,文本内容由供用电双方协商一致后确定,经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功

能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节需在计量装拆及封停送电前完成。

第八节 计量装拆

第七十四条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第九节 封停送电

第七十五条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第十节 电费试算

第七十六条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算通过。工作时限：1 个工作日。

第十一节 电费清算

第七十七条 根据用户需求和实际情况选择是否实施清算。电能表示数通过透抄、特抄等方式获取。清算环节后不可终止、调度、回退流程。工作时限：1 个工作日。

第十二节 业务归档

第七十八条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十一章 并户

第一节 总体要求

第七十九条 同一供电点、同一用电地址的多个相邻用户合并为一户的可办理该业务，规则如下。

（一）原户、并入户应结清电费。

（二）新用户用电容量不得超过并户前各户容量总和；并户引起的产权分界点用户侧工程费用由用户负担。

（三）并户后的受电设备经检验合格后应重新装表计费，新用户用电性质发生变化的，应按国家政策重新确定用户行业分类、用电类别、电价类别等基础信息。

（四）执行需量电价用户，通过换表等方式分段计算需量电费，以停（送）电日期为节点。对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统应向电力交易平台提供业务受理、

分段计量数据等信息，电力交易平台应向营销业务系统提供并入户最新结算周期的最终结算依据，原户应在电力交易平台同步办理注册信息变更手续，并入户应及时在电力交易平台将交易合同履行完毕或转让。

（五）并户应与原户解除、与新户签订供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第八十条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户并户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备并户业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人

员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第八十一条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10 个工作日，高压多电源 20 个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电容量等，确认用电地址、供电点，填写现场勘查单，或者在移动作业终端上录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，勘查人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

(4) 计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

(1) 线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

(2) 线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 设计审查

第八十二条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展设计审查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。审查内容：

(1) 确保资料的完整性和有效性，根据供电方案、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，审查设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

(2) 主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格等应满足供电方案要求；通信、继电保护及安全自

动装置设置应符合有关规程；电能计量和电能信息采集装置的配置应符合国家、电力行业电能计量装置技术管理规程、国家电网公司电能计量装置以及电能信息采集系统相关技术标准。

（3）对重要电力用户还应审查供电电源配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施、涉网安全自动装置、多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求。

用户如需变更审查后的设计文件，应将变更后的设计文件重新送审。鼓励应用图像、文字自动识别技术，探索实现设计材料的自动审核功能。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交设计审查申请、预约审查时间、上传审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后通过网上国网将审查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定审查时间、收集审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后将审查意见一次性答复用户。

第五节 中间检查

第八十三条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展中间检查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过2个工作日。检查内容：

根据审核同意的设计文件、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，重点检查受电工程施工及试验

单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录，确保检查资料的完整性和有效性。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交中间检查申请、预约检查时间、上传检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后通过网上国网将检查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检查时间、收集检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后将检查意见一次性答复用户。

第六节 竣工检验

第八十四条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

（3）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效的治理措施。

(4) 双(多)路电源闭锁装置应可靠, 备用电源管理应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

(5) 用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源, 采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求, 非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效。

对有受电工程的高压非重要电力用户(居民住宅小区除外), 设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表, 工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。探索推广“云检验”服务, 用户通过网上国网上传现场图片和视频, 提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表, 工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第七节 合同变更

第八十五条 应与原户解除供用电合同, 与新户签订供用电合同及其它协议, 文本内容由供用电双方协商一致后确定, 经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生

效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节需在计量装拆及封停送电前完成。

第八节 计量装拆

第八十六条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第九节 封停送电

第八十七条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第十节 电费试算

第八十八条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算通过。工作时限：1 个工作日。

第十一节 电费清算

第八十九条 应实施电费清算。清算环节后不可终止、调度、回退流程。工作时限：1 个工作日。

第十二节 业务归档

第九十条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十二章 销户

第一节 总体要求

第九十一条 用户终止供用电关系的可办理该业务，规则如下。

（一）须停止现场全部用电容量的使用。

（二）用户应结清电费；对存在预收电费的用户，应同步办理银行转账或预收互转，同步收集退费所需资料，并在业务归档前完成退费。

（三）对低压用户，现场勘查后具备直接拆除电能计量装置条件的，应当场完成拆除工作；对需分界设备停电后方能拆除的，应组织相关专业人员实施分界设备停电，停电后现场拆除。

（四）对高压用户，现场勘查后具备销户条件的，工作人员指导用户拉停进线开关，组织调控、运行等专业人员开

展分界设备停电、挑火、接户线拆除、电能计量装置拆除工作。

（五）对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统应向电力交易平台提供业务受理、分段计量数据等信息，电力交易平台应向营销业务系统提供并入户最新结算周期的最终结算依据，用户应同步在电力交易平台将交易合同履行完毕或转让。

（六）销户应与用户解除全部供用电合同及其它协议。

（七）用户连续六个月不用电，且经现场确认用电主体消亡、用电地址拆迁、受电装置已拆除等不具备继续用电条件或存在用电安全隐患的，用户限期内未履行整改义务的，应通过直接送达、留置送达和公证送达等形式书面告知用户办理销户手续；无法与用户取得联系时，工作人员进行公告超一个月后主动予以销户，用户需重新用电的按新装办理。

第二节 业务受理

第九十二条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户销户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备销户业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户

补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第九十三条 方案答复环节仅包括现场勘查。工作时限：低压 1 个工作日，高压 2 个工作日；对有特殊要求的用户，按照与用户约定的时间完成。

工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址、用电类别、供电点等，确认已停止现场全部用电容量的使用，填写现场勘查单，或者在移动作业终端上录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，勘查人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

1.线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。

2.线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后经用户签字确认后流转至下一工

作环节。

第四节 合同变更

第九十四条 与用户解除供用电合同及其它协议。

第五节 计量装拆

第九十五条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场拆除电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、拆除时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置拆回处置。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第六节 封停送电

第九十六条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场应对用户进线开关作封停处理，并通知协同部门人员办理分界点设备停电工作。工作时限：与计量装拆时限并行。

第七节 电费清算

第九十七条 应实施电费清算。清算环节后不可终止、调度、回退流程。工作时限：1 个工作日。

第八节 业务归档

第九十八条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一

键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十三章 改压

第一节 总体要求

第九十九条 用户因需求发生变化等原因需要改变供电电压等级的可办理该业务，规则如下。

（一）改变电压等级后超过原容量的，超出部分按增容办理。

（二）改压后按新的电压等级执行相应电价政策。

（三）改压引起的用户产权范围内工程费用由用户负担。

（四）由于供电企业的原因引起用户供电电压等级变化的，改压引起的用户产权范围外工程费用由供电企业负担；非供电企业原因引起用户供电电压等级变化的，改压引起的用户产权范围外工程费用按照当地投资政策确定费用投资主体。

（五）对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统应向电力交易平台提供业务受理、分段计量数据等信息。

（六）改压应重新签订供用电合同及其它协议。

第二节 业务受理

第一百条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户改压业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请

即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备改压业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第一百〇一条 方案答复环节包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10 个工作日，高压多电源 20 个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，应重点核实用电地址、用电类别、用电容量等，确认供电点，填写现场勘查单，或者在移动作业终端上录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作

人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场勘查情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用户。用户确认后流转至下一工作环节。

(2) 线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 设计审查

第一百〇二条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展设计审查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。审查内容：

(1) 确保资料的完整性和有效性，根据供电方案、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，审查设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

(2) 主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格等应满足供电方案要求；通信、继电保护及安全自动装置设置应符合有关规程；电能计量和电能信息采集装置的配置应符合国家、电力行业电能计量装置技术管理规程、国家电网公司电能计量装置以及电能信息采集系统相关技术标准。

(3) 对重要电力用户还应审查供电电源配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施、涉网安全自动装置、多电源闭锁装置应满足有关规程、规定的要求。

用户如需变更审查后的设计文件，应将变更后的设计文件重新送审。鼓励应用图像、文字自动识别技术，探索实现设计材料的自动审核功能。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交设计审查申请、

预约审查时间、上传审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后通过网上国网将审查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定审查时间、收集审查材料。营销业务系统自动生成设计审查登记表，工作人员按约定时间组织开展设计审查。审查完成后将审查意见一次性答复用户。

第五节 中间检查

第一百〇三条 对有受电工程的高压重要电力用户、居民住宅小区需开展中间检查，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过2个工作日。检查内容：根据审核同意的设计文件、《供电营业规则》有关规定和国家、电力行业有关标准，重点检查受电工程施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录，确保检查资料的完整性和有效性。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交中间检查申请、预约检查时间、上传检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后通过网上国网将检查意见一次性答复用户。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检查时间、收集检查材料。营销业务系统自动生成中间检查登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展中间检查。检查完成后将检查意见一次性答复用户。

第六节 竣工检验

第一百〇四条 对高压用户受电工程的涉网部分需开展竣工检验，对其它用户无需此环节。工作时限：单次不超过3个工作日。检验内容：

（1）确保检验资料的完整性和有效性，根据国家、电力行业相关政策要求、技术标准和用户工程竣工报告，对受电工程涉网部分进行全面检验。

（2）电源接入方式、受电容量、电气主接线、运行方式、无功补偿、自备电源、计量配置、保护配置等应符合供电方案；电气设备应符合国家的政策法规；试验项目应齐全、结论应合格；电能计量装置配置和接线应符合计量规程要求，电能信息采集等装置应配置齐全、符合技术规范要求。

（3）冲击负荷、非对称负荷及谐波源设备应采取有效的治理措施。

（4）双（多）路电源闭锁装置应可靠，备用电源管理应完善、单独接地、投切装置应符合要求。

（5）用户应当按照国家和行业标准配置自备应急电源，采取非电性质应急安全保护措施。自备应急电源容量至少应满足全部保安负荷正常启动和带载运行的要求，非电性质应急安全保护措施及应急预案应完整有效。

对有受电工程的高压非重要电力用户（居民住宅小区除外），设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工及试验单位资质证明材料、涉及电网安全的隐蔽工程施工工艺及试验记录等可在该环节合并提供。

1.线上渠道。用户可通过网上国网提交竣工检验申请、

预约检验时间、上传检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表，工作人员按约定时间现场组织开展竣工检验。检验完成后通过网上国网将检验意见一次性答复用户。探索推广“云检验”服务，用户通过网上国网上传现场图片和视频，提升竣工检验一次通过率。

2.线下渠道。工作人员与用户约定检验时间、收集检验材料。营销业务系统自动生成竣工检验登记表，工作人员按约定时间到现场组织开展竣工检验。检验完成后将检验意见一次性答复用户。

第七节 合同变更

第一百〇五条 对需要变更的供用电合同及其它协议文本内容，由供用电双方协商一致后确定，经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节需在计量装拆及封停送电前完成。

第八节 计量装拆

第一百〇六条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第九节 封停送电

第一百〇七条 工作人员应一次性告知用户需配合的工作内容及注意事项，与用户约定现场工作时间。现场确认设备状态后，准确记录现场电能表示数，指导用户对受电设备开展封停或送电工作，并由用户在工作单或移动作业终端签字确认。送电工作开始前，工作人员还应对用户更换或启用的受电设备进行检验，合格后启封送电。工作时限：与计量装拆环节并行。

第十节 电费试算

第一百〇八条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算通过。工作时限：1 个工作日。

第十一节 业务归档

第一百〇九条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十四章 改类

第一节 总体要求

第一百一十条 用户因电力用途发生变化或根据国家电价政策变更电价类别、用电类别、两部制电价、分时电价、

阶梯电价的可办理该业务，规则如下。

（一）用电类别变更。因电力用途发生变化引起电价类别、用电类别变化的可办理该业务。对于执行需量电价用户，通过换表等方式分段计算需量电费，以停（送）电日期为节点。对直接参与电力市场交易的用户，营销业务系统应向电力交易平台提供业务受理、分段计量数据等信息。用电类别变更应重签供用电合同及其它协议。

（二）基本电价计费方式变更。执行两部制电价的用户可办理该业务。基本电价计费方式包括按容量计费、按合同最大需量计费、按实际最大需量计费。最小变更周期为3个月，用户可选择生效月份。基本电价计费方式变更无需重签供用电合同及其它协议。

（三）需量值变更。执行两部制电价的用户选择合同最大需量计费方式的可办理该业务。用户可申请变更下一个月（抄表周期）的合同最大需量核定值。实际最大需量超过合同最大需量核定值105%的，超过部分加1倍计收，未超的按合同最大需量核定值计收；核定值低于运行容量40%的，按运行容量的40%核定。需量值变更无需重签供用电合同及其它协议。

（四）定价策略变更。选择单一制或两部制的工商业电价用户可办理该业务。运行容量大于100千伏安小于315千伏安的，可选择执行单一制或两部制电价，原则上变更周期不少于12个月；运行容量在315千伏安及以上执行单一制电价的存量工商业用户，选择执行两部制电价后，不允许改

回单一制电价。定价策略变更无需重签供用电合同及其它协议。

（五）阶梯基数变更。满足属地一户多人口电价政策的居民用户可办理该业务。业务办理以住宅为单位，一个房产证对应的住宅为一户（没有房产证的以电表为单位），户内人口数量以房产证（电表）地址对应的户口本、居住证或以政府主管部门规定的有效证明材料为准。阶梯基数变更无需重签供用电合同及其它协议。

（六）用电补助维护。列入属地享受免费电量电费补贴政策的用户可办理该业务，发放对象、标准、流程按属地相关政策执行。用电补助维护无需重签供用电合同及其它协议。

（七）峰谷电标志周期变更。满足分时电价政策的用户可以办理业务，变更周期按属地相关政策执行。峰谷电标志周期变更无需重签供用电合同及其它协议。

基本电价计费方式变更、需量值变更、定价策略变更、阶梯基数变更、用户补助维护业务推广即办即结，业务受理后应在 1 个工作日内完成归档。

第二节 业务受理

第一百一十一条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户改类业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备改类业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。对于暂时无法联网获取证照信息或申请资料暂不齐全的用户，在收到其用电主体资格证明后，受理用电申请并录入营销业务系统，业务人员在后续现场勘查环节，收齐相关资料。如用户在现场勘查时不能补齐相关资料，可终止业务流程。

第三节 方案答复

第一百一十二条 对于用电类别变更的改类，包含方案答复环节，包括现场勘查、拟定供电方案、答复供电方案 3 项工作。对于基本电价计费方式变更、需量值变更、定价策略变更、阶梯基数变更、用户补助维护、峰谷电标志周期变更的改类无方案答复环节。工作时限：从业务受理环节开始，至正式答复供电方案，低压 3 个工作日，高压单电源 10 个工作日，高压多电源 20 个工作日。

1.现场勘查。工作人员与用户按照预约时间开展现场勘查，重点核实用电类别变更情况，填写现场勘查单，或者在

移动作业终端上录入相关信息。用户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，工作人员应做好记录，及时将有关情况报送相关责任部门，并暂缓办理该用户用电业务。在违约用电、窃电嫌疑排查处理完毕后，重新启动业务办理流程。

2.拟定供电方案。工作人员应结合用户业务办理需求和现场情况，合理确定供电方案基本内容：

（1）基本信息，包括但不限于用户名称、用电地址、行业分类、用电容量、负荷性质等用电信息及联系人、联系方式等其它信息。

（2）接入系统方案，包括但不限于供电电源、供电电压、供电线路、供电容量、产权分界点及接入设备等。

（3）受电系统方案，包括但不限于受电点建设方案、无功补偿标准及配置、自备应急电源及非电性质应急安全保护措施配置要求、电能质量要求等。

（4）计量计费方案，包括但不限于计量点设置、电能表类型、远程采集、精度要求等计量方案及定价策略、电价类别、峰谷标志、功率因数标准等计费方案。

对定比定量等未装表计量的用户，按照“控增量、去存量”原则，在服务用户业务办理过程中，制定装表方案，推进实现电能计量装置应装尽装。

3.答复供电方案。

（1）线上渠道。用户可通过网上国网预约现场服务时间。工作人员将供电方案上传至营销业务系统，营销业务系统自动生成供电方案答复单，通过网上国网一次性答复用

户。用户确认后流转至下一工作环节。

(2) 线下渠道。工作人员与用户确定现场服务时间并录入营销业务系统。现场勘查后制定供电方案，以供电方案答复单形式一次性答复用户，经用户签字确认后流转至下一工作环节。

第四节 合同变更

第一百一十三条 仅用电类别变更的改类业务涉及此环节。对需要变更的供用电合同及其它协议文本内容，由供用电双方协商一致后确定，经双方法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。此环节需在计量装拆前完成。

第五节 计量装拆

第一百一十四条 工作人员根据供电方案、作业条件、工作环境及危险点等制定工作计划，填写工作票并签发；按照与用户约定时间现场装拆电能计量装置，核对装置编号，准确记录电能表示数、互感器变比、装拆时间等信息，用户在计量装拆单或移动作业终端上签字确认后，对电能计量装置加封并记录封印编号。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第六节 电费试算

第一百一十五条 试算通过的自动流转至下一工作环节，试算异常的应复核用户用电类别、电价类别、电能表示数等信息，并将工单调度或回退至相关环节处理，直至试算

通过。工作时限：1 个工作日。

第七节 业务归档

第一百一十六条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十五章 其它变更

第一节 总体要求

第一百一十七条 用户调整交费方式、银行账号、增值税信息、行业分类、用电地名（地理位置不变）、联系人信息等基础信息的可办理该业务，规则如下。

（一）基础信息变更。用户基础信息与实际情况不符或存在缺失时，需维护交费方式、用电地名（地理位置不变）、联系人信息的可办理该业务。基础信息变更无需重签供用电合同及其它协议。

（二）电费结算协议变更。用户变更支付方式、结算方式、付款账户的可办理该业务。工作人员结合用户类型、用能特性、风险等级，选择对应的协议版本，完成支付方式、结算方式等基本策略配置，主动告知用户发票获取方式、违约责任、争议解决方式等事项。电费结算协议变更需重签电费结算协议。

（三）增值税信息变更。用户增加或修改增值税信息的可办理该业务。工作人员应核实增值税发票类型、统一社会信用代码、开户银行、银行账号、注册地址、联系电话等信息的准确性。增值税信息变更无需重签供用电合同及其它协议。

基础信息变更、电费结算协议变更、增值税信息变更业务推广即办即结，业务受理后应在 1 个工作日内完成归档。

第二节 业务受理

第一百一十八条 统一线上、线下业务办理规则，全渠道受理用户业务申请，推广应用“刷脸办”、“一证办”功能，申请资料尚在有效期的无需再次提供，对用户一并申请的多项变更用电业务办理需求应一次收资、联合办理，实现申请即进机、受理给回执。工作时限：1 个工作日。

1.线上受理。网上国网、95598 网站等各类线上渠道应具备业务受理功能，主动公示业务流程、申请资料、工作时限等信息。营销业务系统校验用户业务申请信息，通过后自动受理并生成业务申请单和回执，不通过的应提醒用户补齐缺失内容，无法补齐的可终止业务流程。

2.线下受理。业务受理人员应履行一次性告知义务，推广应用语音、视频、图像识别等技术，自动采集、智能比对用户信息，主动应用政务平台线上调取用户业务办理资料。推行免填单服务，由营销业务系统自动生成并打印业务申请单，由用户签字或签章确认后完成申请。

第三节 合同变更

第一百一十九条 仅电费结算协议变更的其它变更业务涉及此环节。对需要变更的电费结算协议文本内容，由相关方协商一致后确定，经法定代表人、企业负责人或授权委托人签章后生效。推广应用合同结构化填写、自动化生成、电子化签章功能，线上签订供用电合同及其它协议。工作时限：低压 2 个工作日，高压 3 个工作日。

第四节 业务归档

第一百二十条 业务归档包括信息归档和资料归档。信息归档由营销业务系统自动发起校核，通过后完成信息归档。资料归档按照“谁办理、谁提供、谁负责”的原则，收集、整理并核对归档资料，纸质资料应扫描上传至营销业务系统，实现档案电子化。在营销业务系统探索实现档案资料“一键生成、一键整理、一键归档”功能。工作时限：1 个工作日。

第十六章 工作人员主动发起的变更用电业务

第一百二十一条 工作人员在用电检查、内部稽查、用电普查等过程中发现用户行业分类、交费方式、银行账号、增值税信息、用电地名（地理位置不变）、联系人信息等基础档案信息发生变化，且计价计费信息未发生变化，但用户未主动申请办理其它变更业务时，供电公司可以主动发起。

发现用户基础档案信息、用电类别发生变化时，应当采用拍照、录音、视频等方式留存佐证，并在 5 个工作日内书面告知用户，由用户主动申请办理相关业务。用户未主动申请办理的，经供电公司再次书面告知后，供电公司可以主动

发起相关业务。

用户擅自改变用电类别的，按《供电营业规则》第一百零一条第一项处理。

第十七章 服务质量与安全管控

第一百二十二条 各省公司应对变更用电业务服务质量、工作效率、用户满意度等情况实施全过程管控，持续提升服务水平。

第一百二十三条 国网客服中心应通过 95598 热线、网上国网等渠道，对各省公司变更用电业务服务质量、办理效率等情况开展常态化评价，定期发布评价报告、通报服务质量情况。

第一百二十四条 用户现场存在违约、违法用电等异常情况的，工作人员应做好现场记录，及时报相关责任部门，暂停业务办理。异常情况排查、处理完毕后，依申请重启业务流程。

第一百二十五条 用户现场存在产权、经济等用电纠纷的，工作人员应暂缓业务办理，纠纷解决后依申请重启业务流程。

第一百二十六条 严格按照国家、行业技术标准开展设计审查、中间检查及竣工检验工作，加强对相关设计、施工、设备供应单位的资质审查，把好用户入网安全关。

第一百二十七条 全面落实保障现场工作安全的组织措施和技术措施，严格执行“两票三制”，加强作业前技术交底、安全交底，严格执行现场停送电工作程序，确保现场作

业安全。

第十八章 附则

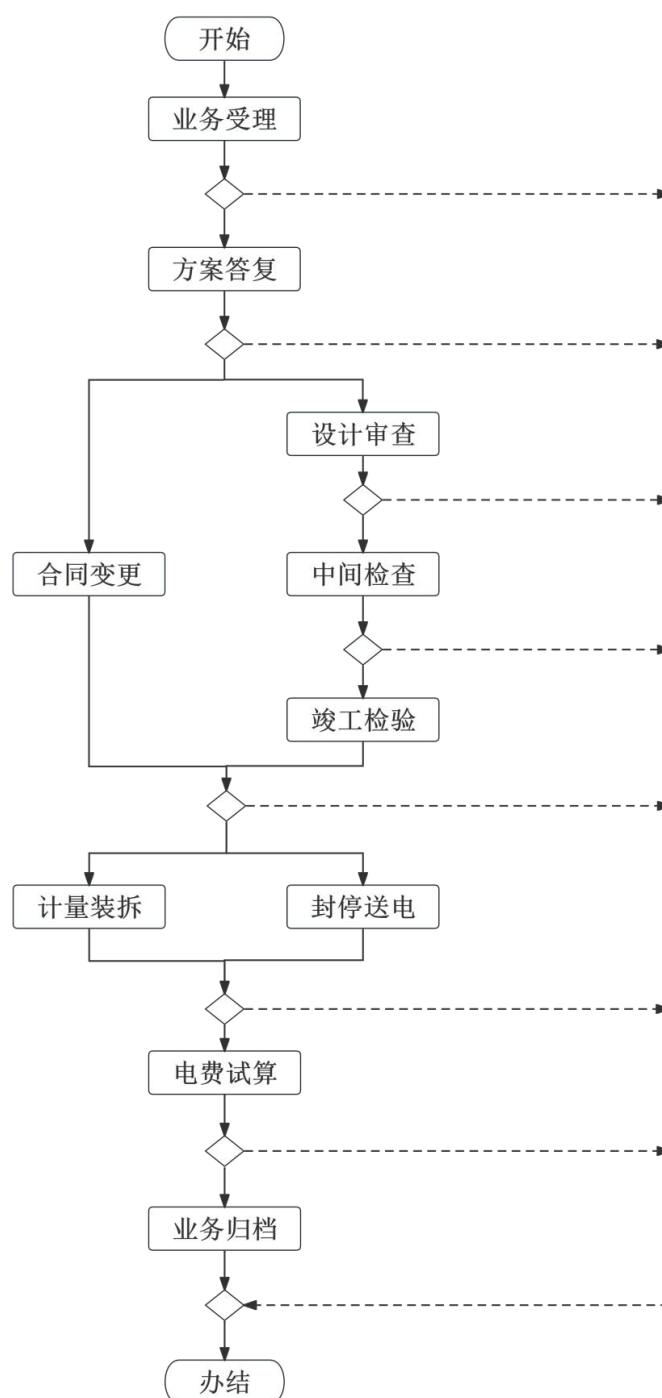
第一百二十八条 本规则自 2024 年 6 月 1 日起试行。

第一百二十九条 《国网营销部关于印发变更用电及低压居民新装（增容）业务工作规范（试行）的通知》（营销营业〔2017〕40 号）中变更用电业务的有关规定同步停止执行。

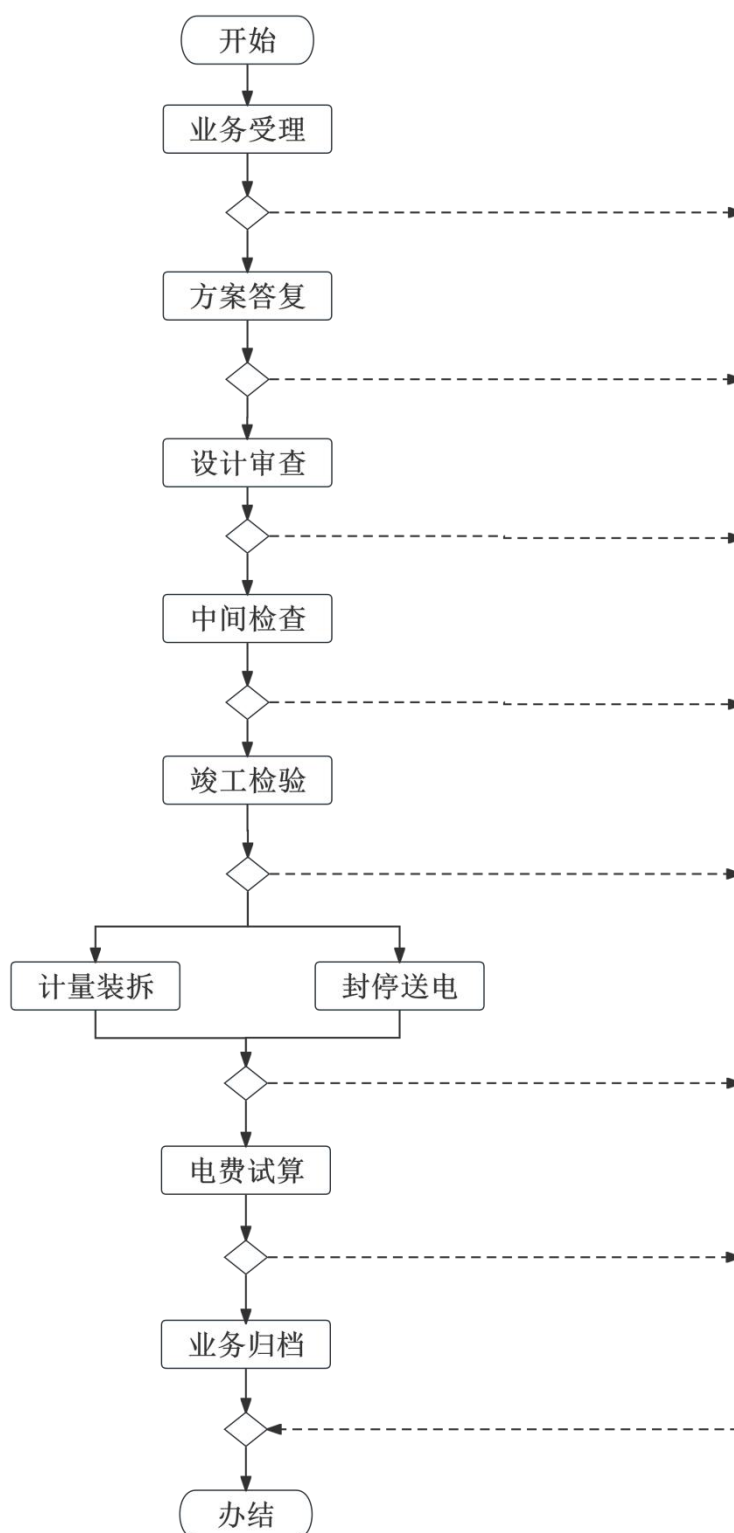
第一百三十条 本规则由国网营销部负责解释。

变更用电业务工作流程图

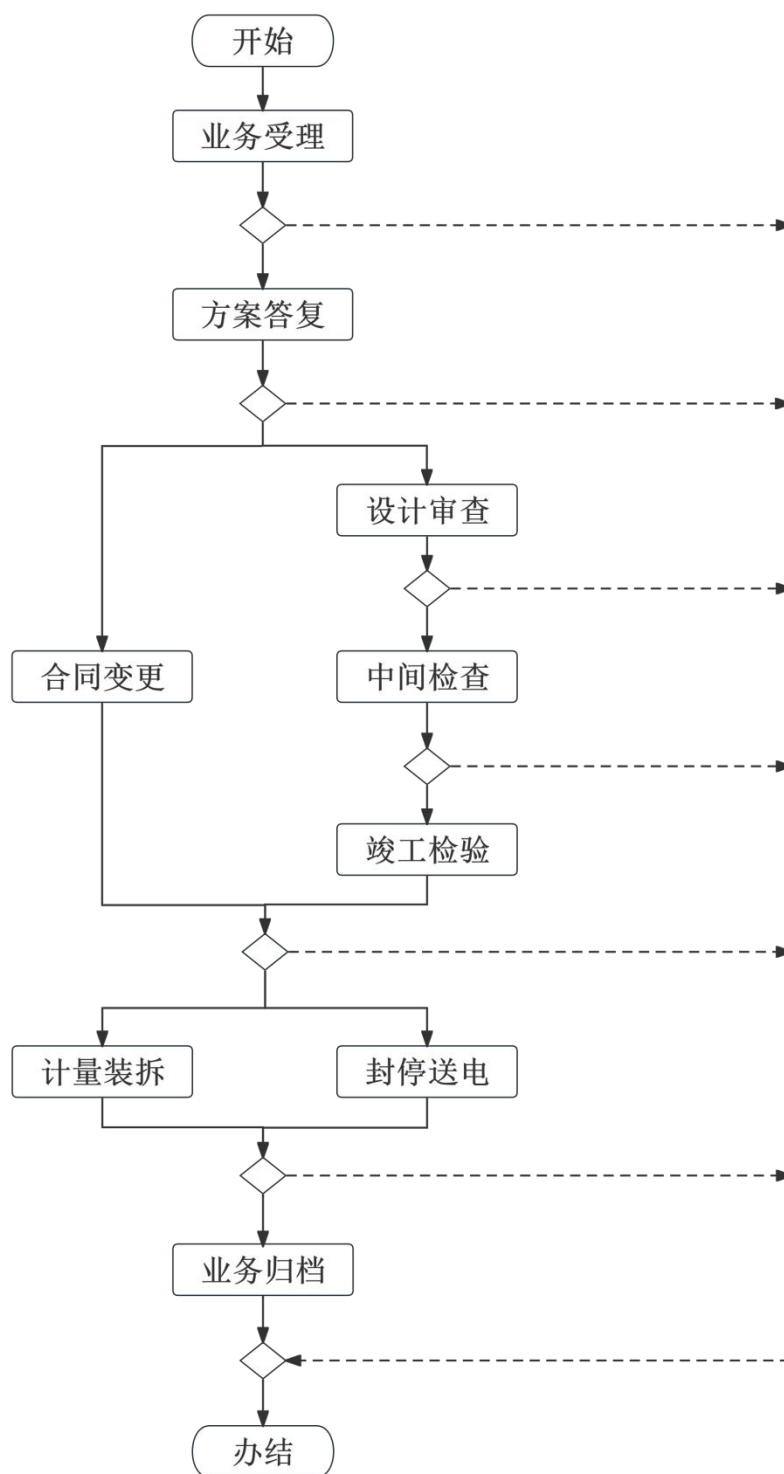
1. 减容/恢复业务工作流程图



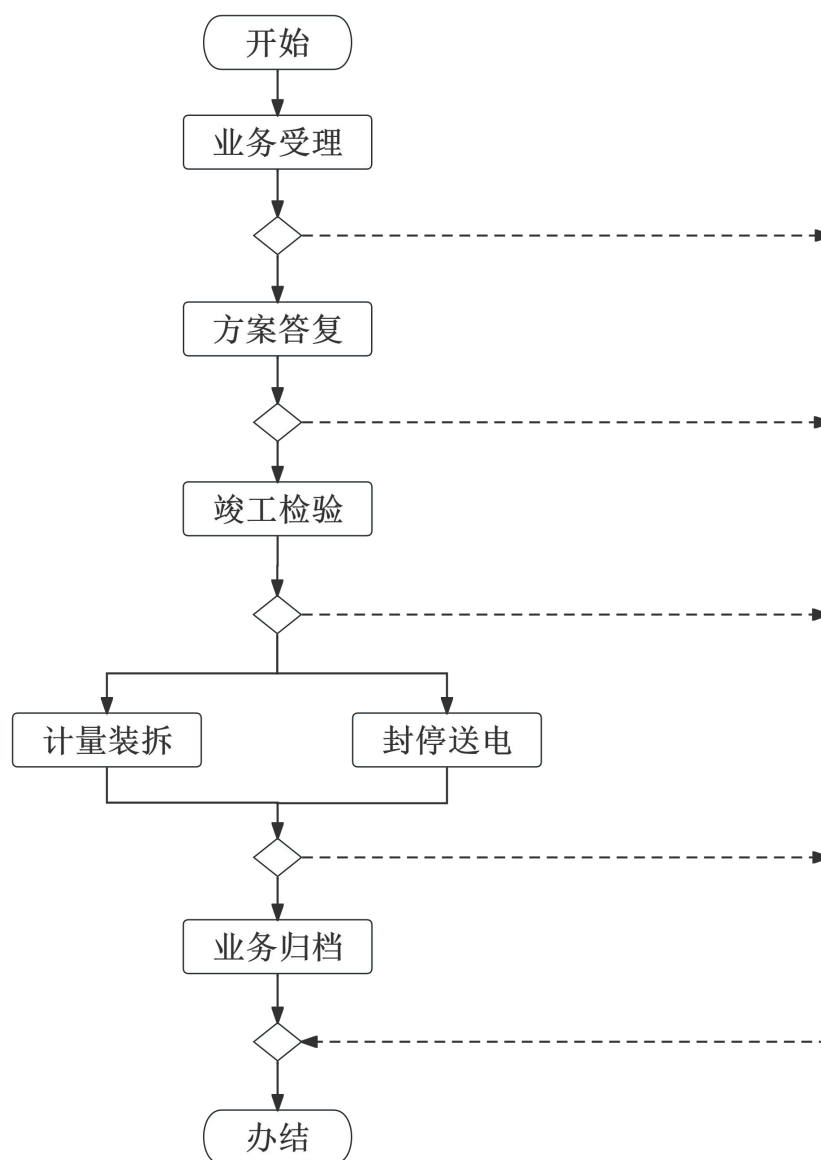
2. 暂换/恢复业务工作流程图



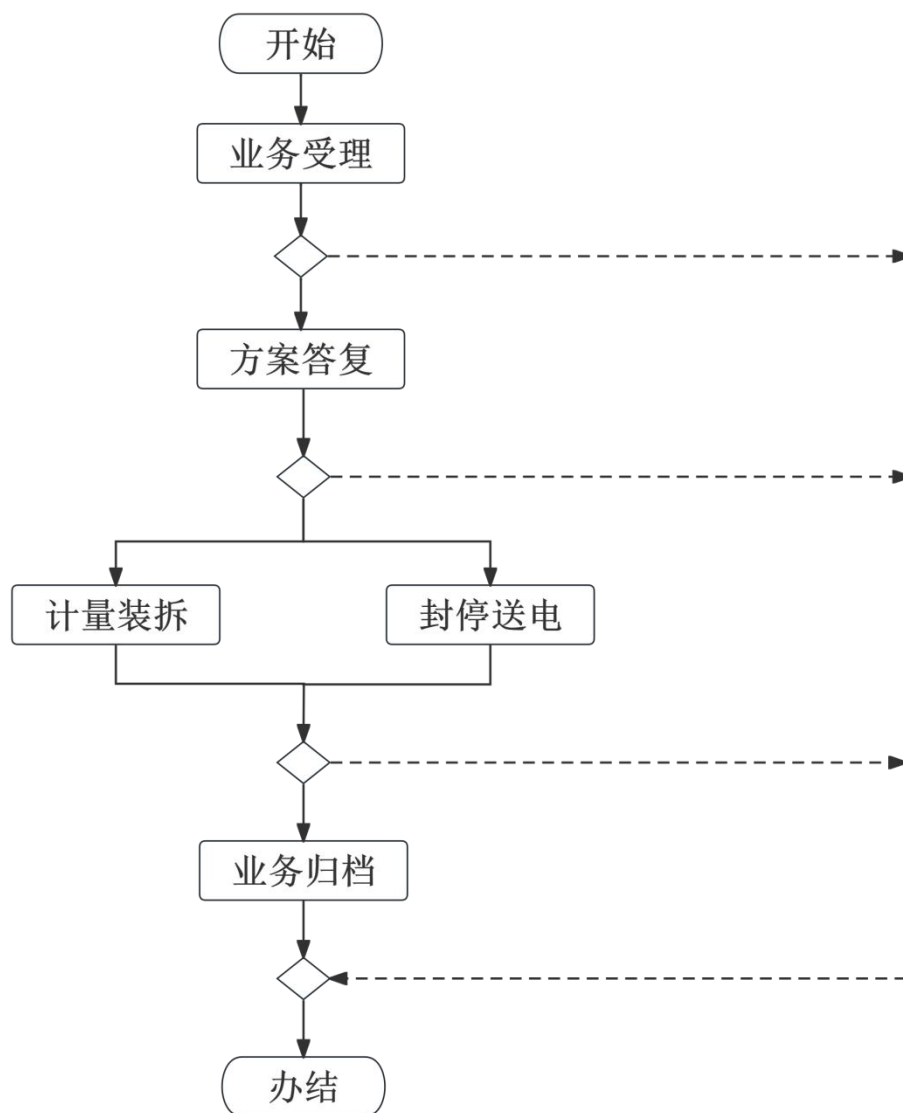
3. 迁址业务工作流程图



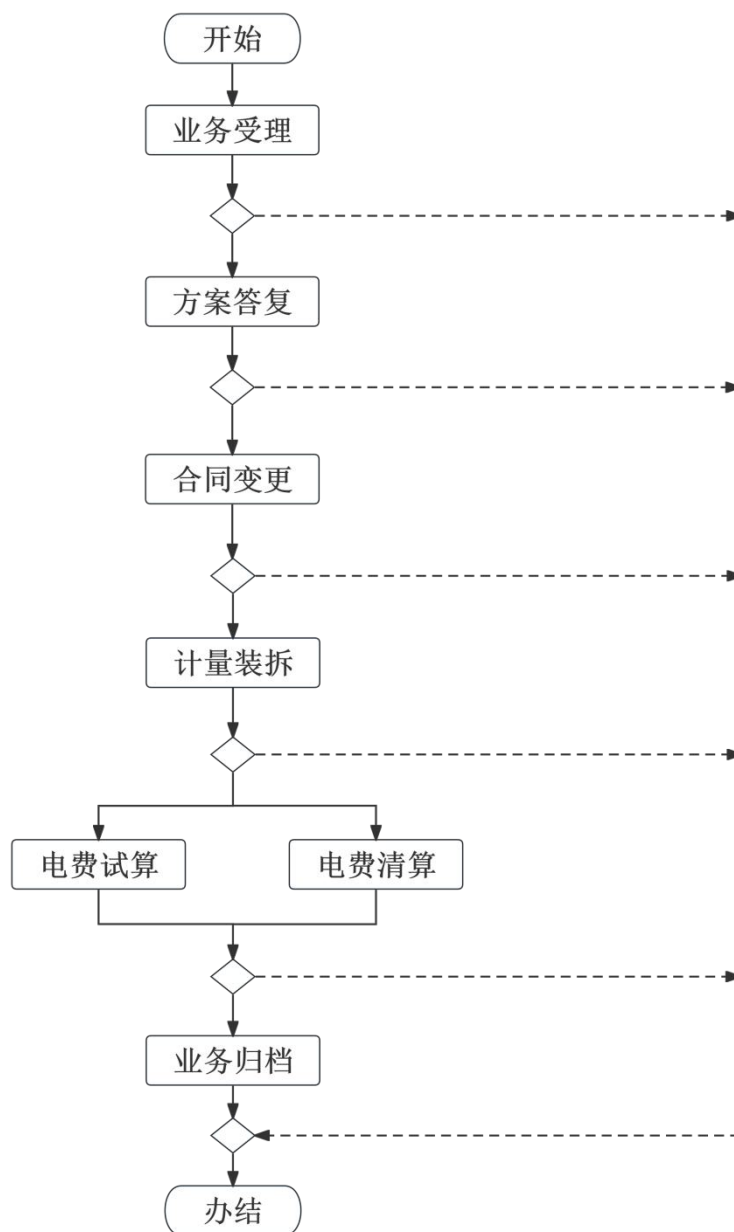
4. 移表业务工作流程图



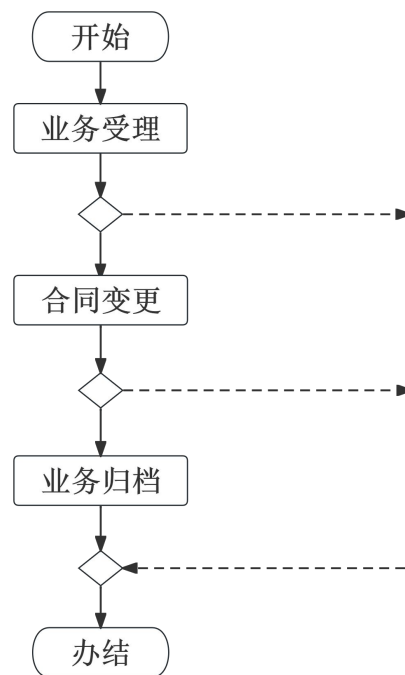
5. 暂拆/复装业务工作流程图



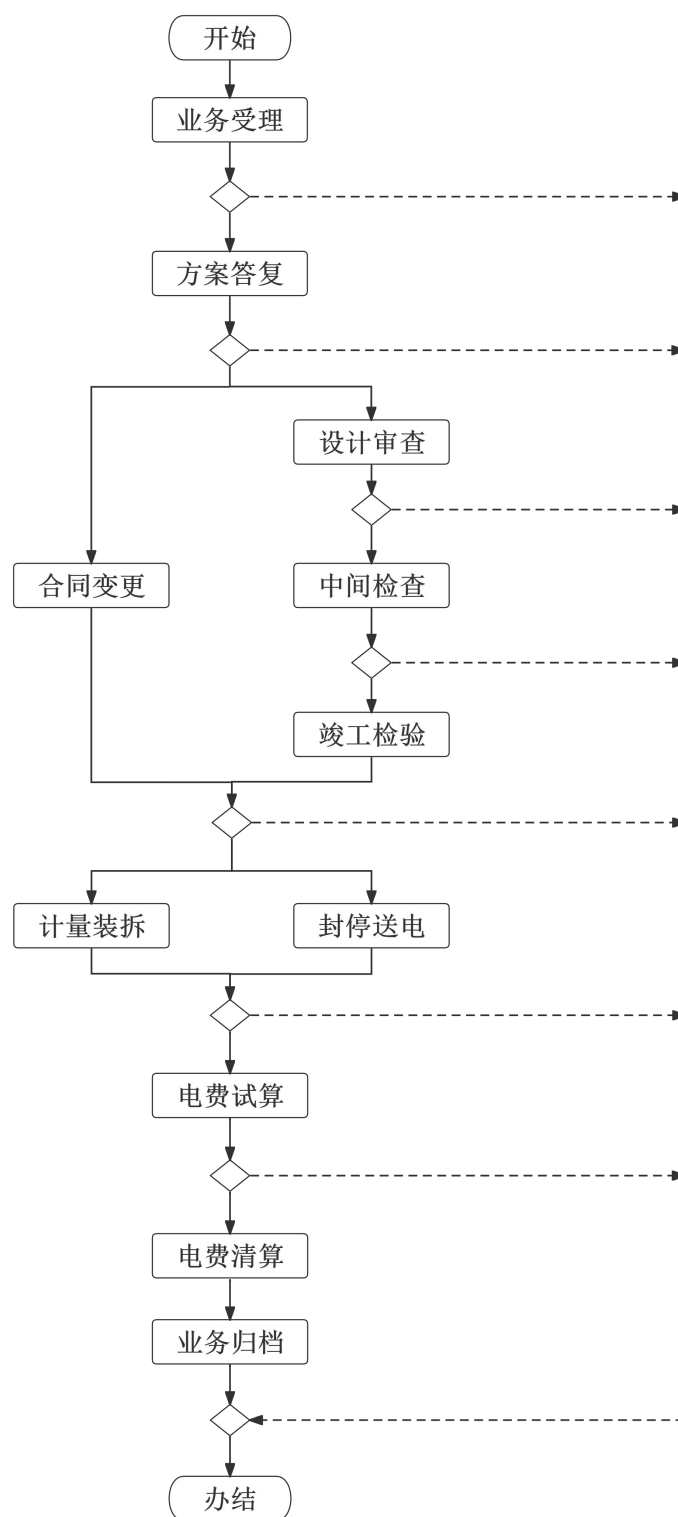
6. 过户业务工作流程图



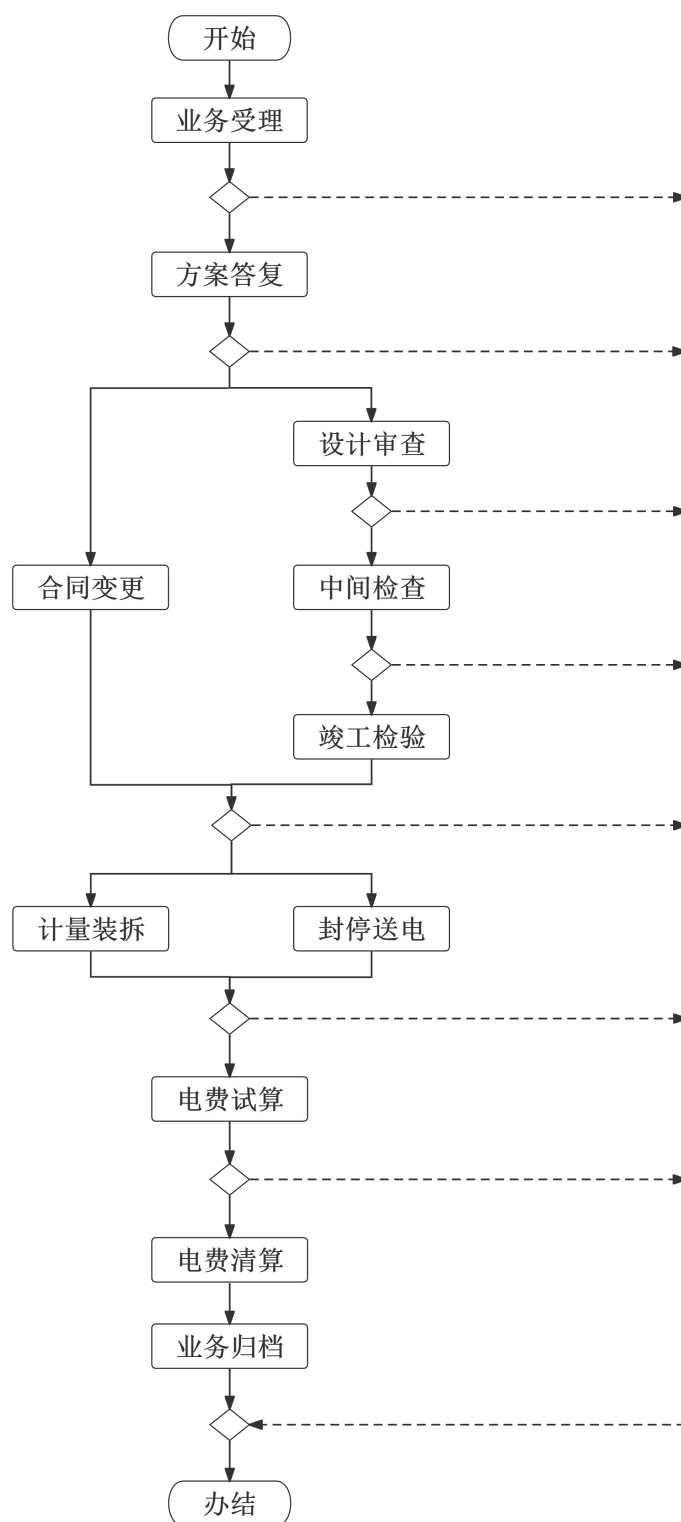
7. 更名业务工作流程图



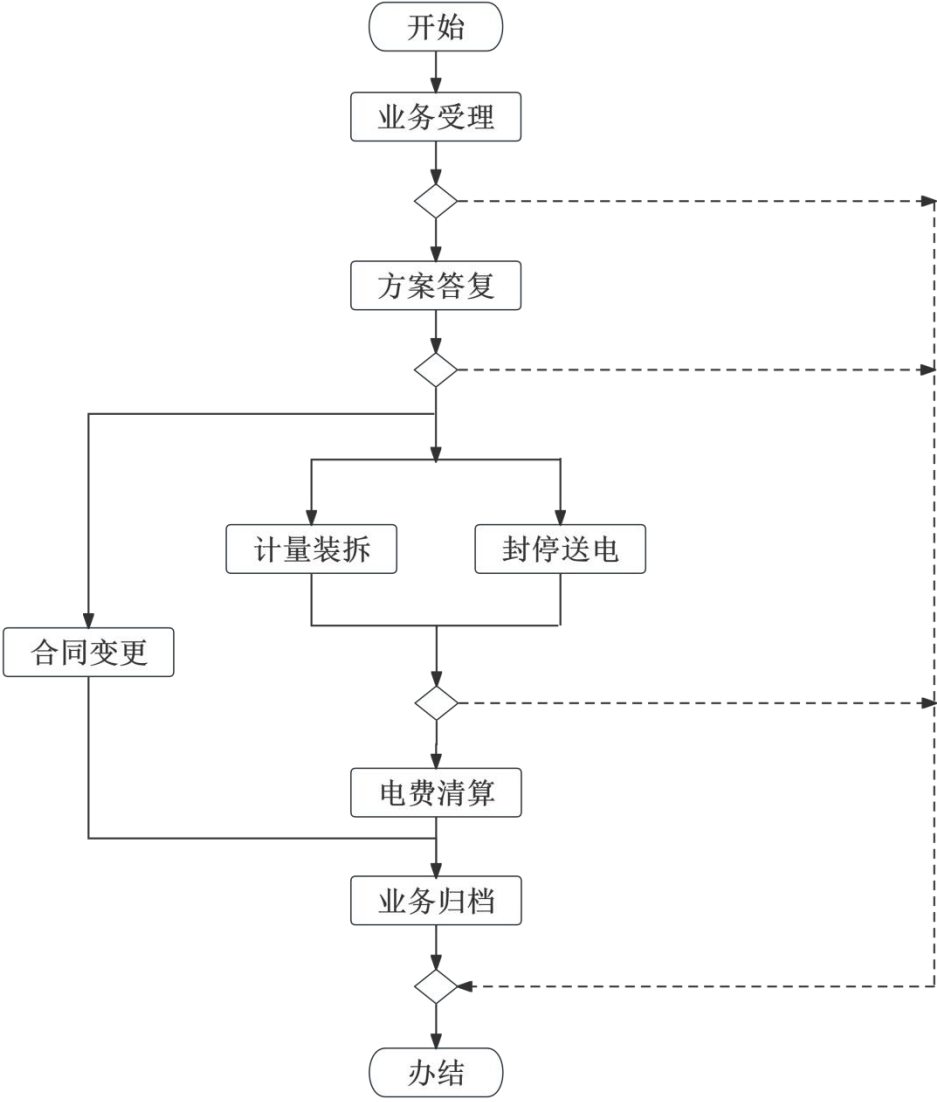
8. 分户业务工作流程图



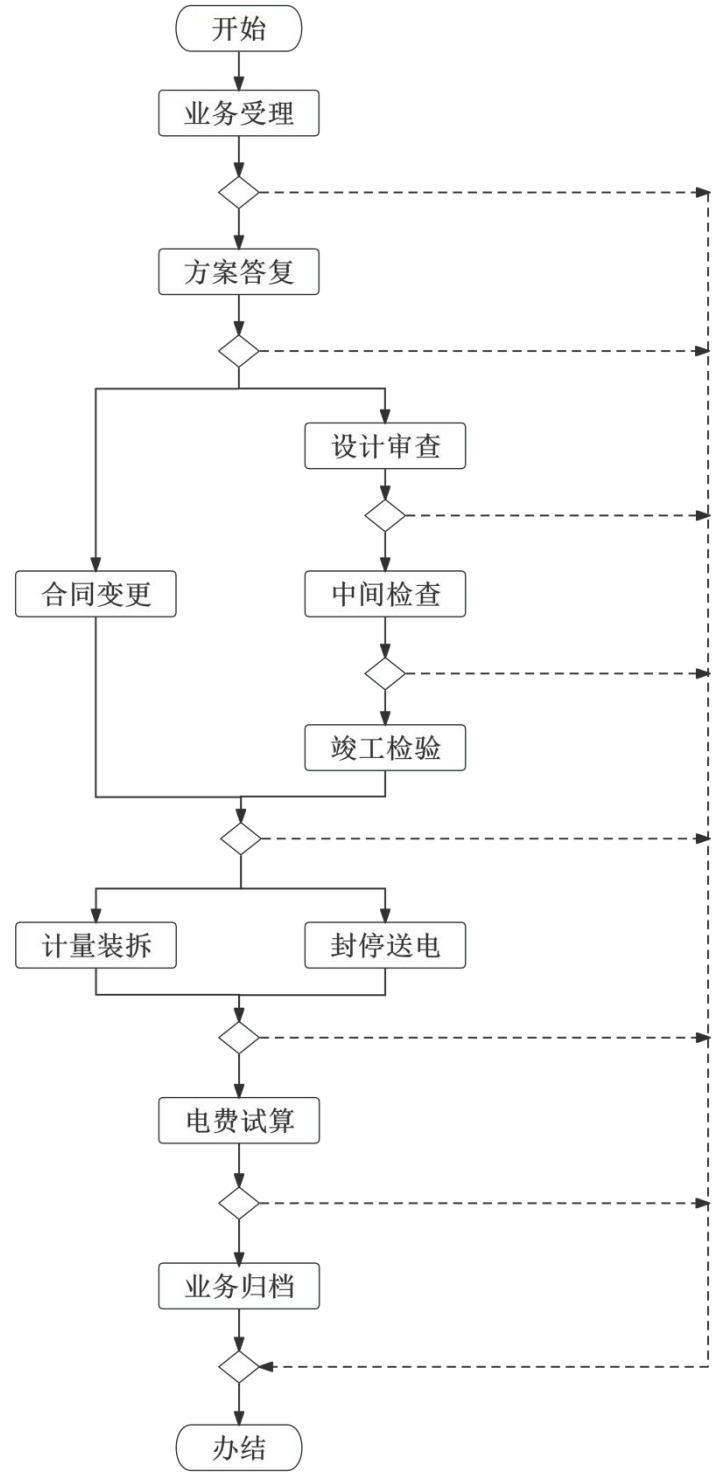
9. 并户业务工作流程图



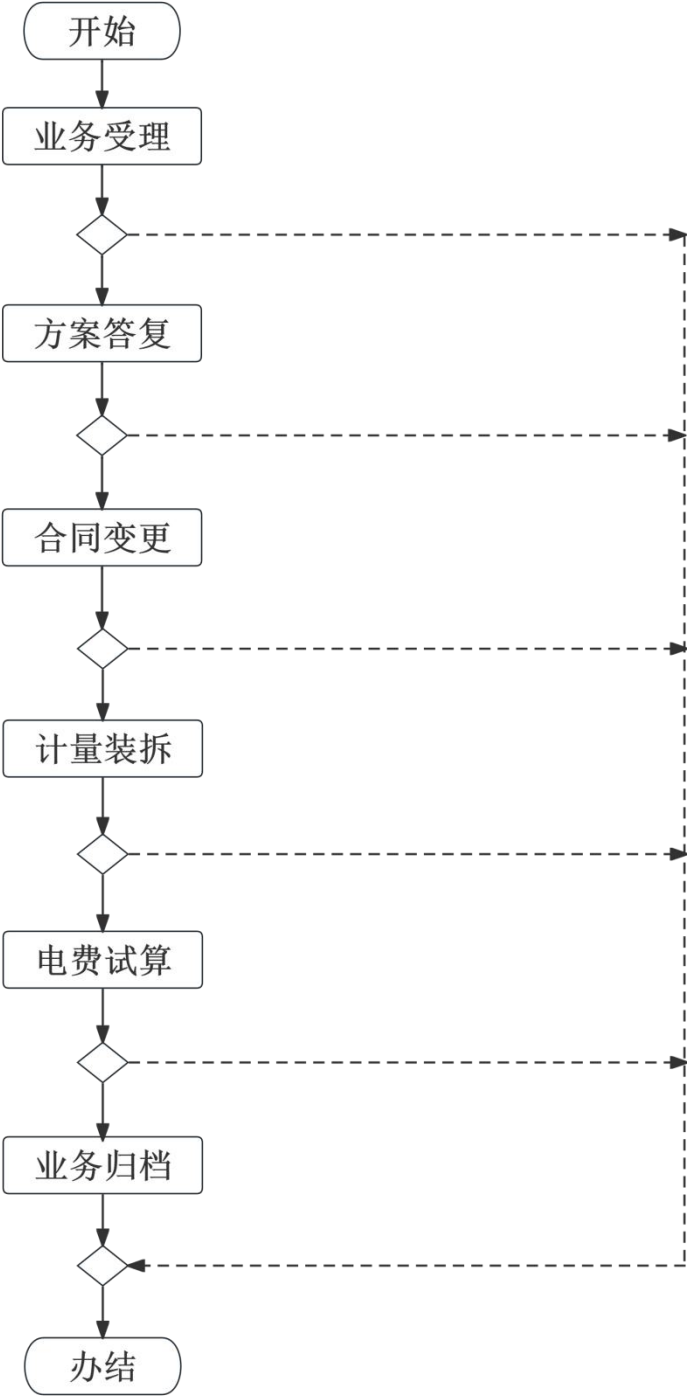
10. 销户业务工作流程图



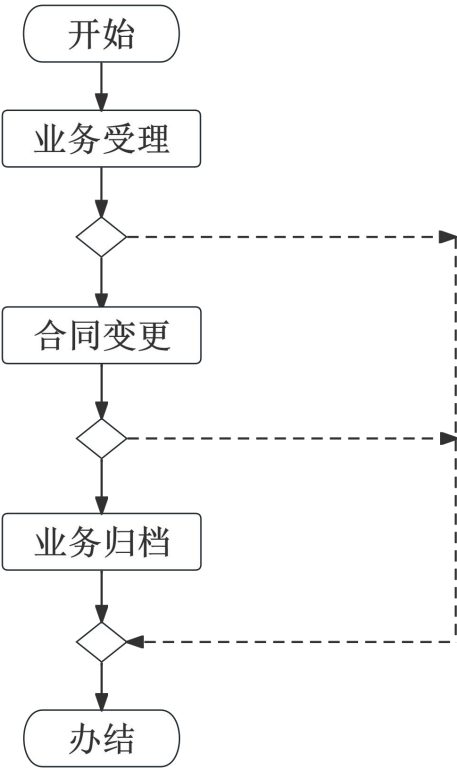
11. 改压业务工作流程图



12. 改类业务工作流程图



13. 其它变更业务 workflow



变更用电业务档案资料和工作时限清单

减容/恢复

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
4		方案答复单		●	电子/纸质	
5	设计审查	受电工程设计单位资质证明材料	○		电子/纸质	3/次
6		受电工程设计及说明书	○		电子/纸质	
7		受电工程设计审查登记表		○	电子/纸质	
8		用户受电工程设计审查意见单		○	电子/纸质	
9	中间检查	受电工程施工单位资质证明材料	○		电子/纸质	2/次
10		隐蔽工程施工及实验记录	○		电子/纸质	
11		受电工程中间检查登记表		○	电子/纸质	
12		用户受电工程中间检查意见单		○	电子/纸质	
13	竣工检验	受电工程竣工报告	○		电子/纸质	3/次
14		受电工程竣工检验登记表		○	电子/纸质	
15		用户受电工程竣工检验意见单		○	电子/纸质	
16	合同变更	供用电合同及其它协议		○	电子/纸质	计量装拆及封停送电前完成
17	计量装拆	计量装拆单		○	电子/纸质	高压 3 低压 2
18	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
19	电费试算	/			/	1
21	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
22	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

2. 暂换/恢复

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
4		方案答复单		●	电子/纸质	
5	设计审查	受电工程设计单位资质证明材料	●		电子/纸质	3/次
6		受电工程设计及说明书	●		电子/纸质	
7		受电工程设计审查登记表		○	电子/纸质	
8		用户受电工程设计审查意见单		○	电子/纸质	
9	中间检查	受电工程施工单位资质证明材料	●		电子/纸质	2/次
10		隐蔽工程施工及实验记录	●		电子/纸质	
11		受电工程中间检查登记表		○	电子/纸质	
12		用户受电工程中间检查意见单		○	电子/纸质	
13	竣工检验	受电工程竣工报告	●		电子/纸质	3/次
14		受电工程竣工检验登记表		●	电子/纸质	
15		用户受电工程竣工检验意见单		●	电子/纸质	
16	计量装拆	计量装拆单		○	电子/纸质	高压 3 低压 2
17	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
18	电费试算	/			/	1
19	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
20	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

3. 迁址

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3		新用电地址物权证件	●		电子/纸质	
4	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
5		方案答复单		●	电子/纸质	
6	设计审查	受电工程设计单位资质证明材料	●		电子/纸质	3/次
7		受电工程设计及说明书	●		电子/纸质	
8		受电工程设计审查登记表		○	电子/纸质	
9		用户受电工程设计审查意见单		○	电子/纸质	
10	中间检查	受电工程施工单位资质证明材料	●		电子/纸质	2/次
11		隐蔽工程施工及实验记录	●		电子/纸质	
12		受电工程中间检查登记表		○	电子/纸质	
13		用户受电工程中间检查意见单		○	电子/纸质	
14	竣工检验	受电工程竣工报告	●		电子/纸质	3/次
15		受电工程竣工检验登记表		●	电子/纸质	
16		用户受电工程竣工检验意见单		●	电子/纸质	
17	合同变更	供用电合同及其它协议		●	电子/纸质	计量装拆及封停送 电前完成
18	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
19	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
20	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
21	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

4. 移表

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压 2 低压 1
5	竣工检验	受电工程竣工报告	○		电子/纸质	3/次
6		受电工程竣工检验登记表		○	电子/纸质	
7		用户受电工程竣工检验意见单		○	电子/纸质	
8	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
9	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
10	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
11	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

5. 暂拆/复装

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
4	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
5	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
6	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
7	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

6. 过户

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		过户双方有效身份证明（注：居民用户可不提供原户身份证明）	●		电子/纸质	
3		用电地址物权证件	●		电子/纸质	
4	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3 如仅有现场勘查工作，则： 高压 2 低压 1
5		方案答复单		○	电子/纸质	
6	合同变更	供用电合同及其它协议		●	电子/纸质	计量装拆及封停送电前完成
7	计量装拆	计量装拆单		○	电子/纸质	高压 3 低压 2
8	电费试算	/			/	1
9	电费清算	/			/	1
10	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
11	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

7. 更名

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3	合同变更	供用电合同及其它协议		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
4	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
5	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

8. 分户

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		分立后双（多）方用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3		分立后双（多）方用电地址物权证件	●		电子/纸质	
4		项目批准文件（高压用户提供）	○		电子/纸质	
6	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
7		方案答复单		○	电子/纸质	
8	设计审查	受电工程设计单位资质证明材料	○		电子/纸质	3/次
9		受电工程设计及说明书	○		电子/纸质	
10		受电工程设计审查登记表		○	电子/纸质	
11		用户受电工程设计审查意见单		○	电子/纸质	
12	中间检查	受电工程施工单位资质证明材料	○		电子/纸质	2/次
13		隐蔽工程施工及实验记录	○		电子/纸质	
14		受电工程中间检查登记表		○	电子/纸质	
15		用户受电工程中间检查意见单		○	电子/纸质	
16	竣工检验	受电工程竣工报告	○		电子/纸质	3/次
17		受电工程竣工检验登记表		○	电子/纸质	
18		用户受电工程竣工检验意见单		○	电子/纸质	
19	合同变更	供用电合同及其它协议		●	电子/纸质	计量装拆及封停送 电前完成
20	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
21	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
22	电费试算	/			/	1
23	电费清算	/			/	1
24	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
25	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

9. 并户

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		并户各方用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3		项目批准文件（高压用户提供）	○		电子/纸质	
4		重要等级申请表（高压用户提供）	○		电子/纸质	
5	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
6		方案答复单		○	电子/纸质	
7	设计审查	受电工程设计单位资质证明材料	○		电子/纸质	3/次
8		受电工程设计及说明书	○		电子/纸质	
9		受电工程设计审查登记表		○	电子/纸质	
10		用户受电工程设计审查意见单		○	电子/纸质	
11	中间检查	受电工程施工单位资质证明材料	○		电子/纸质	2/次
12		隐蔽工程施工及实验记录	○		电子/纸质	
13		受电工程中间检查登记表		○	电子/纸质	
14		用户受电工程中间检查意见单		○	电子/纸质	
15	竣工检验	受电工程竣工报告	○		电子/纸质	3/次
16		受电工程竣工检验登记表		○	电子/纸质	
17		用户受电工程竣工检验意见单		○	电子/纸质	
18	合同变更	供用电合同及其它协议		●	电子/纸质	计量装拆及封停送 电前完成
19	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
20	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
21	电费试算	/			/	1
22	电费清算	/			/	1
23	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
24	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

10. 销户

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3		拆迁许可证或政府相关拆迁证明（批量销户必备）	○		电子/纸质	
4		拆迁清单（批量销户必备）	○		电子/纸质	
5		退费所需资料（银行转账提供银行账户信息，预收互转提供双方有效身份证明）	○		电子/纸质	
6	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压 2 低压 1
7	合同变更	/			/	计量装拆及封停送电前完成
8	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3；低压 2
9	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
10	电费清算	/			/	1
11	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
12	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

11. 改压

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3		用电地址物权证明	●			
4	方案答复	现场勘查单		●	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
5		方案答复单		○	电子/纸质	
6	设计审查	受电工程设计单位资质证明材料	○		电子/纸质	3/次
7		受电工程设计及说明书	○		电子/纸质	
8		受电工程设计审查登记表		○	电子/纸质	
9		用户受电工程设计审查意见单		○	电子/纸质	
10	中间检查	受电工程施工单位资质证明材料	○		电子/纸质	2/次
11		隐蔽工程施工及实验记录	○		电子/纸质	
12		受电工程中间检查登记表		○	电子/纸质	
13		用户受电工程中间检查意见单		○	电子/纸质	
14	竣工检验	受电工程竣工报告	○		电子/纸质	3/次
15		受电工程竣工检验登记表		○	电子/纸质	
16		用户受电工程竣工检验意见单		○	电子/纸质	
17	合同变更	供用电合同及其它协议		●	电子/纸质	计量装拆及封停送 电前完成
18	计量装拆	计量装拆单		●	电子/纸质	高压 3 低压 2
19	封停送电	封停、送电任务现场工作单		●	电子/纸质	
20	电费试算	/			/	1
21	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
22	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

12. 改类

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明	●		电子/纸质	
3		户口本、居住证等有效证明 (阶梯基数变更用电业务必备)	●		电子/纸质	
4		用电地址权属证件 (阶梯基数变更用电业务必备)	●		电子/纸质	
5		属地政府提供的发放对象清单 (用电补助维护业务必备)	●		电子/纸质	
6	方案答复	现场勘查单		○	电子/纸质	高压单电源 10 高压多电源 20 低压 3
7		方案答复单		○	电子/纸质	
8	合同变更	供用电合同及其它协议(用电类别变更需重签, 其它可不重签)		○	电子/纸质	计量装拆及封停送电前完成
9	计量装拆	计量装拆单		○	电子/纸质	高压 3 低压 2
10	电费试算	/			/	1
11	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
12	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

13. 其它变更

序号	工作环节	档案资料	用户提供	过程资料	留存形式	工作时限
1	业务受理	变更用电业务办理单		●	电子	1
2		用电主体资格证明，租赁用户还需提供租赁协议，能源托管用户还需提供托管协议	●		电子/纸质	
3	合同变更	电费结算协议		○	电子/纸质	高压 3 低压 2
4	业务归档	收集、整理、归档用户档案资料			电子/纸质	1
5	其它根据实际情况需要留档的材料				电子/纸质	/

注：《变更用电业务档案资料和工作时限清单》补充说明

1. “用户提供”为用户在相应业务工作环节需要提交的资料，“过程资料”为工作人员在服务过程中需要留存的资料或信息。
2. 标注“●”为必要档案资料，标注“○”为非必要档案资料。
3. 自然人用电主体资格证明材料包括身份证、军人证、护照、户口簿或公安机关户籍证明等，非自然人有效身份证明材料包含法人身份证明材料和组织机构证明材料，其中组织机构证明材料包括营业执照、组织机构代码证、登记证书、上级单位出具的证明材料等。代理人办理时应同时提供授权委托书、代理人有效身份证明。
4. 用电地址物权证件，包括不动产权证、土地使用权证、土地使用权出让合同、已正式备案的购房合同、乡镇及以上政府主管部门出具的证明材料等。
5. 工作时限单位：工作日。

变更用电业务办理告知书

(减容/恢复)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理 2.方案答复 3.工程实施 4.封停送电

二、业务办理说明

业务受理
<p>您需提供以下申请资料：</p> <p>★用电主体资格证明：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。</p> <p>若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。</p> <p>经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请资料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。</p>
方案答复
<p>在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查并确定实施方案。</p>
工程实施
<p>如您有受电工程还需配合开展以下工作：</p> <ol style="list-style-type: none">1.设计审查，若为高压重要电力用户或居民住宅小区，在受电工程设计完成后须提出设计审查申请，同步提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。2.中间检查，若为高压重要电力用户或居民住宅小区，在受电工程中的隐蔽工程覆盖前须提出中间检查申请，同步请提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录。3.竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。对高压非重要电力用户（居民住宅小区除外），设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录等可在竣工检验环节合并提供。
封停送电
<p>现场具备条件后，我们将与您约定时间开展受电设备的封停/送电工作。</p>
<p>注意事项：</p> <p>业务办理应以户为单位，高、低压用户均可以办理。高压用户减容应是整台、整组停止或更换小容量受电设备，低压用户减容应根据减容后的用电容量换装对应的电能计量装置。</p> <p>(一) 非永久性减容</p> <ol style="list-style-type: none">1.减容次数不受限制，每次减容时长不得少于15日、最长不得超过2年（本年T日到次年的T-1日为1年）。2.两年内恢复用电容量的按减容恢复办理，如您到期前未办理减容恢复且减容期限未超过2年，自动将您的减容期延长至2年。3.减容期限满两年仍未办理减容恢复的，我公司不再保留减少容量的使用权，按永久性减容处理，如需重新恢复用电按照新装或增容办理。4.减容、减容恢复后，按业务变更后用电容量执行相应电价政策，对于高压用户自受电设备封停（送电）或更换完毕后的送电之日起算；对于低压用户自换装对应的电能计量装置通电之日起算。5.实际减容时长少于15日的，停用期间容（需）量电费正常收取。 <p>(二) 永久性减容</p> <ol style="list-style-type: none">1.减容后需恢复用电容量的按新装或增容办理，减少全部用电容量的按销户办理。2.按减容后的容量执行相应电价政策，对于高压用户自受电设备封停或更换完毕后的送电之日起算。

起算，对于低压用户自换装对应的电能计量装置通电之日起算。

3. 合同变更：永久性减容应重新签订供用电合同及其他协议。

如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。

您可登录全国建筑市场监管公共平台 <http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company>、信用能源网站

<http://www.creditenergy.gov.cn/publicity> 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(暂换/恢复)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.方案答复

3.工程实施

4.送电

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请资料：

★**用电主体资格证明**：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请资料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

方案答复

在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查并确定实施方案。

工程实施

如您有受电工程还需配合开展以下工作：

1. 设计审查，若为高压重要电力用户或居民住宅小区，在受电工程设计完成后须提出设计审查申请，同步提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

2. 中间检查，若为高压重要电力用户或居民住宅小区，在受电工程中的隐蔽工程覆盖前须提出中间检查申请，同步请提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录。

3. 竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。对高压非重要电力用户（居民住宅小区除外），设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录等可在竣工检验环节合并提供。

送电

现场具备条件后，我们将与您约定时间开展受电设备的送电工作。

注意事项：

用户受电设备故障或计划检修，暂无同容量受电设备替代、需要临时更换其他容量受电设备的可办理该业务。

1. 业务办理须在原受电地点内整台暂换受电设备，暂换/恢复后的受电设备应检验合格后投入运行。

2. 暂换受电设备的使用时间：10（6、20）千伏及以下的不得超过2个月（本月T日到次月的T-1日为一月，下文同），35千伏及以上的不得超过3个月，逾期不办理恢复手续的可以中止供电。

3. 按暂换/恢复后的容量执行相应电价政策，自受电设备送电之日起算。

4. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

5. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。您可登录全国建筑市场监管公共服务平台 <http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company>、信用能源网站 <http://www.creditenergy.gov.cn/publicity> 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，

您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(迁址)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理 2.方案答复 3.工程实施 4.装表接电

二、业务办理说明

业务受理
您需提供以下申请材料： ★ 用电主体资格证明 ：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。 ★ 新址物权证件 ：包括不动产权证、工程建设规划许可证、土地承包经营权证、土地使用权证、土地使用权出让合同、已正式备案的购房合同、乡镇及以上政府主管部门出具的证明材料等原件，租赁用户还需提供租赁协议。 如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。 经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请材料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。
方案答复
在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查并确定实施方案。
工程实施
如您有受电工程还需配合开展以下工作： 1. 设计审查，若为高压重要电力用户或居民住宅小区，在受电工程设计完成后须提出设计审查申请，同步提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。 2. 中间检查，若为高压重要电力用户或居民住宅小区，在受电工程中的隐蔽工程覆盖前须提出中间检查申请，同步请提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录。 3. 竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。对高压非重要电力用户（居民住宅小区除外），设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录等可在竣工检验环节合并提供。
装表接电
现场具备条件后，我们将与您约定时间开展装表接电工作。
注意事项： 1. 迁移受电设备用电地址的可办理该业务，应满足供电点、用电容量、用电类别等不变的条件。如您为高压用户，供电点是指为您供电的同电压等级的供电线路；如您为专线用户，供电点是指为您供电的变电站；如您为低压用户，供电点是指为您供电的配电变压器。 2. 迁移后的新址不在原供电点供电的，新址用电按新装办理。新址用电容量超过原址用电容量的，超过部分按增容办理。 3. 迁址引起的供用电产权分界点用户侧工程费用由您负担。 4. 迁址应重新与我公司签订供用电合同及其他协议。 5. 私自迁移用电地址用电的，除按《供电营业规则》第一百零一条第四项处理外，自迁新址不论是否引起供电点变动，一律按新装用电办理。 6. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。 7. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。 任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。

您可登录全国建筑市场监管公共平台 <http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company>、信用能源网站 <http://www.creditenergy.gov.cn/publicity> 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(移表)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理 2.方案答复 3.工程实施 4.装表接电

二、业务办理说明

业务受理
您需提供以下申请资料： ★ 用电主体资格证明 ：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。 若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。 经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请资料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。
方案答复
在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查并确定实施方案。
工程实施
如您有受电工程还需配合开展以下工作： 竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。
装表接电
现场具备条件后，我们将与您约定时间开展装表接电工作。
注意事项： 1. 因修缮房屋或其他原因需要移动电能计量装置安装位置的可办理该业务，应满足用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变的条件。 2. 在移动电能计量装置前应停止全部用电容量。 3. 移表引起的供用电产权分界点用户侧工程费用由您负担。 4. 私自移动电能计量装置安装位置的，按《供电营业规则》第一百零一条第四项处理。 5. 因用户之间存在用电纠纷导致业务办理过程受阻的，我公司将暂缓您的申请流程，请您妥善处理后再行申请办理移表业务。 6. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。 7. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。 任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。您可登录全国建筑市场监管公共服务平台 http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company 、信用能源网站 http://www.creditenergy.gov.cn/publicity 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，

您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(暂拆/复装)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.封停送电

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请材料：

★**用电主体资格证明：**自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请材料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

封停送电

在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查。现场具备条件后，我们将与您约定时间开展受电设备的封停/送电工作。

注意事项：

1. 因修缮房屋等原因需要暂时停止用电并拆除电能计量装置的可办理该业务。
2. 办理业务时须停止全部用电容量的使用并结清电费。
3. 受理暂拆申请后我们将在5个工作日内完成电能计量装置拆除。受理复装申请后5个工作日内完成复装接电。
4. 暂拆期限最长不得超过一年（日历年）；在一年期限内的，暂拆原因消除后需恢复用电的，您可提出复装申请；如您暂拆到期前未办理复装申请且暂拆期限未超过一年，可自动将您的暂拆期限延长至一年；暂拆期限满一年仍未办理复装手续的按销户处理，后续您需用电时按新装办理。
5. 因用户之间存在用电纠纷导致业务办理过程受阻的，我公司将暂缓您的申请流程，请您妥善处理后再行申请办理暂拆业务。

6. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

7. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。您可登录全国建筑市场监管公共服务平台 <http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company>、信用能源网站 <http://www.creditenergy.gov.cn/publicity> 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线

进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(过户)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.合同变更

3.电费清算

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请资料：

★**用电主体资格证明**：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

★**用电地址物权证件**：包括不动产权证、工程建设规划许可证、土地承包经营权证、土地使用权证、土地使用权出让合同、已正式备案的购房合同、乡镇及以上政府主管部门出具的证明材料等原件，租赁用户还需提供租赁协议。

若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请资料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

若需办理电费银行转账退费时，还需提供收款银行账户、凭证相关信息资料(含收款人名称、开户银行、银行账号、联行号等)。

合同变更

在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与新户签订供用电合同，过户后若需我公司代理购电，还需签订代理购电协议。

电费清算

我们将为您抄录电表底数或换表。您需要结清底度电费后过户才能生效。

注意事项：

1. 在用电地址、用电容量不变条件下，可以办理过户。直接参与电力市场交易的用户，原户应同步在电力交易平台办理退市或用电单元删除。

2. 低压非居民客户、高压客户：需补充提供原户营业执照原件或加盖单位公章的营业执照复印件或是原户在申请表单上盖章证明。

3. 如原户办理过电费代扣业务，请及时取消，新户主可根据需要办理。

4. 在过户流程结束前所产生的电费，开具的电费发票抬头为原户名无法更改，请原户主、新户主自行协商好相关事宜，避免纠纷。

5. 业务办理需原户、新户双方协商一致，如我公司在处理过户业务过程中，因原户、新户之间存在纠纷引起业务办理过程受阻的，我公司将暂缓您的过户流程，待您办妥相关事宜后重新申请。

6. 过户前如有欠费需结清电费后方可办理。过户业务办理时您可以根据实际需要选择“是”“否”电费清算，其中高压用户发起过户必须清算。仍有预收电费余额时，可选择“退费”“预收互转（即余额结转）”两种方式办理，实际退费余额以电费清算结果为准，过户申请所产生的相关债权债务及法律纠纷，由原户、新户双方自行协调解决。

7. 如新户需开具电费增值税发票的，应提供一份含开具发票类型、购买方名称、纳税人识别号、公司注册地址、开户银行、银行账号、联系电话、用电户号完整开票信息的申请报告，并加盖公章。

8. 单一制/两部制电价执行规则告知：

(1) 工商业用户办理业务后运行容量在100千伏安及以下的，执行单一制电价；100千伏安以上至315千伏安之间的，可选择执行单一制或两部制电价；315千伏安及以上的，执行两部制电价。

(2) 执行两部制电价的用户，请同步确认容（需）量电费计费方式。选择执行需量电价计费方式的两部制用户，每月每千伏安用电量达到260千瓦时及以上的，当月需量电价按核定标准的90%

执行。每月每千伏安用电量为用户所属全部计量点当月总用电量除以用户合同变压器容量。定价策略变更办结后，下一个结算周期生效。

9. 工商业用电客户进入电力市场告知：

(1) 10 千伏及以上工商业用户（含独立新型储能电站）原则上全部直接参与市场交易。

(2) 工商业用户直接参与电力市场交易前，暂由电网企业代理购电，需与我公司签订代理购电相关合同。工商业用户可在电力交易平台办理注册手续，选择成为批发用户或者零售用户。批发用户在注册生效后的次月可参与电力市场交易；零售用户通过零售商城服务平台（电力交易平台和“e-交易”App）与售电公司签约生效后，次月起由售电公司代理参与电力市场交易。

10. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

11. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

温馨提醒：过户完成后，原户号已失效，之前在支付宝、微信、银行等渠道办理的电费代扣业务均已失效，不再进行电费代扣。过户完成后生成新的用电户号，您可使用新用电户号查交电费或办理业务！

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(更名)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.合同变更

3.业务办结

二、业务办理说明

业务受理
您需提供以下申请资料： ★ 用电主体资格证明 ：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。 如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。 经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。
合同变更
在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您重新签订供用电合同及其他协议。
业务办结
受理您的业务申请后，我们将为您办理户名变更。 1. 在用电主体、用电地址、用电容量、用电类别不变条件下，可办理更名。 2. 更名一般只针对同一法人或自然人名称的变更，需要用电人与供电人双方确认。 3. 直接参与电力市场交易的客户，更名后应在电力交易平台同步办理注册信息变更手续。 4. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。 5. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局12398能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(分户)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理 2.方案答复 3.工程实施 4.装表接电

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请资料：

★**分立后双（多）方用电主体资格证明：**自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

★**分立后双（多）方用电地址物权证件：**包括不动产权证、工程建设规划许可证、土地承包经营权证、土地使用权证、土地使用权出让合同、已正式备案的购房合同、乡镇及以上政府主管部门出具的证明材料等原件，租赁用户还需提供租赁协议。

★**高压用户需提供项目批准文件。**

若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请材料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

方案答复

在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查并确定实施方案。

工程实施

如您有受电工程还需配合开展以下工作：

1. 设计审查，若为高压重要电力用户，在受电工程设计完成后须提出设计审查申请，同步提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

2. 中间检查，若为高压重要电力用户，在受电工程中的隐蔽工程覆盖前须提出中间检查申请，同步请提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录。

3. 竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。对高压非重要电力用，设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录等可在竣工检验环节合并提供。

装表接电

现场具备条件后，我们将与您约定时间开展装表接电工作。

注意事项：

1. 申请办理分户业务，应满足用电地址、供电点、用电容量不变的条件。
2. 原户应结清电费，分立新户的用电地址应具有独立的不动产权属。
3. 用电容量由用户自行协商分割，需要增加用电容量的，分户后另行办理增容业务。
4. 分户引起的供用电产权分界点用户侧工程费用由用户负担。
5. 分户后的受电设备经检验合格后应分别装表计费，原户、分立新用户用电性质发生变化的，应按国家政策重新确定用户行业分类、用电类别、电价类别等基础信息。
6. 原户与分立的新户均应与我公司签订供用电合同及其他协议。
7. 若您为电力市场交易用户应在电力交易平台同步办理注册信息变更手续。
8. **单一制/两部制电价执行规则告知：**
 - (1) 工商业用户办理业务后运行容量在 100 千伏安及以下的，执行单一制电价；100 千伏安至上至 315 千伏安之间的，可选择执行单一制或两部制电价；315 千伏安及以上的，执行两部制电价。
 - (2) 执行两部制电价的用户，请同步确认容（需）量电费计费方式。选择执行需量电价计费方

式的两部制用户，每月每千伏安用电量达到 260 千瓦时及以上的，当月需量电价按核定标准的 90% 执行。每月每千伏安用电量为用户所属全部计量点当月总用电量除以用户合同变压器容量。定价策略变更办结后，下一个结算周期生效。

9. 工商业用电客户进入电力市场告知：

(1) 10 千伏及以上工商业用户（含独立新型储能电站）原则上全部直接参与市场交易。

(2) 工商业用户直接参与电力市场交易前，暂由电网企业代理购电，需与我公司签订代理购电相关合同。工商业用户可在电力交易平台办理注册手续，选择成为批发用户或者零售用户。批发用户在注册生效后的次月可参与电力市场交易；零售用户通过零售商城服务平台（电力交易平台和“e-交易”App）与售电公司签约生效后，次月起由售电公司代理参与电力市场交易。

10. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

11. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。您可登录全国建筑市场监管公共服务平台 <http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company>、信用能源网站 <http://www.creditenergy.gov.cn/publicity> 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(并户)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理 2.方案答复 3.工程实施 4.装表接电

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请资料：

★**并户各方用电主体资格证明**：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

★**用电地址物权证件**：包括不动产权证、工程建设规划许可证、土地承包经营权证、土地使用权证、土地使用权出让合同、已正式备案的购房合同、乡镇及以上政府主管部门出具的证明材料等原件，租赁用户还需提供租赁协议。

★**高压用户需提供项目批准文件**。

若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请材料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

方案答复

在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定时间到现场勘查并确定实施方案。

工程实施

如您有受电工程还需配合开展以下工作：

1. 设计审查，若为高压重要电力用户，在受电工程设计完成后须提出设计审查申请，同步提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。

2. 中间检查，若为高压重要电力用户，在受电工程中的隐蔽工程覆盖前须提出中间检查申请，同步请提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录。

3. 竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。对高压非重要电力用户，设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录等可在竣工检验环节合并提供。

装表接电

现场具备条件后，我们将与您约定时间开展装表接电工作。

注意事项：

1. 同一供电点、同一用电地址的多个相邻户合并为一户的可办理该业务，办理时原户、并入户均应结清电费。

2. 新用户用电容量不得超过并户前各户容量总和。

3. 供用电产权分界点用户侧工程费用由您负担。

4. 并户后的受电设备经检验合格后会重新装表计费，新用户用电性质发生变化的，会按国家政策重新确定行业分类、用电类别、电价类别等基础信息。

5. 若您为电力市场交易用户，原户应在电力交易平台同步办理注册信息变更手续，并入户应及时在电力交易平台将合同履行完毕或转让并处理好相关事宜。

6. 我公司会与原户解除、新用户签订供用电合同及其他协议。

7. **单一制/两部制电价执行规则告知：**

(1) 工商业用户办理业务后运行容量在 100 千伏安及以下的，执行单一制电价；100 千伏安以上至 315 千伏安之间的，可选择执行单一制或两部制电价；315 千伏安及以上的，执行两部制电价。

(2) 执行两部制电价的用户，请同步确认容（需）量电费计费方式。选择执行需量电价计费方式的两部制用户，每月每千伏安用电量达到 260 千瓦时及以上的，当月需量电价按核定标准的 90% 执行。每月每千伏安用电量为用户所属全部计量点当月总用电量除以用户合同变压器容量。定价策略变更办结后，下一个结算周期生效。

8. 工商业用电客户进入电力市场告知：

(1) 10 千伏及以上工商业用户（含独立新型储能电站）原则上全部直接参与市场交易。

(2) 工商业用户直接参与电力市场交易前，暂由电网企业代理购电，需与我公司签订代理购电相关合同。工商业用户可在电力交易平台办理注册手续，选择成为批发用户或者零售用户。批发用户在注册生效后的次月可参与电力市场交易；零售用户通过零售商城服务平台（电力交易平台和“e-交易”App）与售电公司签约生效后，次月起由售电公司代理参与电力市场交易。

9. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

10. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。您可登录全国建筑市场监管公共服务平台 <http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company>、信用能源网站 <http://www.creditenergy.gov.cn/publicity> 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(销户)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.方案答复

3.电费清算

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请材料：

★**用电主体资格证明**：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请材料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

若需办理电费银行转账退费时，还需提供收款银行账户、凭证相关信息资料(含收款人名称、开户银行、银行账号、联行号等)。

方案答复

受理您用电申请后，我们将安排工作人员与您预约时间到现场勘查设备停电、计量装置拆除等事宜，并抄录电表示数，请您配合。

电费清算

电表销户后，如有产生底度电费，请您在接到电费清算通知后及时结清底度电费。

1. 在办理高压销户手续时，应在获得停电许可的情况下，委托有资质的施工单位拆尽所有与外部供电设备相连接的客户产权电气设备。

2. 客户申请销户前，应保证现场确实已不需用电，且停止全部用电容量的使用，如在销户过程中发现现场存在计量装置故障、违约用电窃电等异常情况的需按相应流程处理结束后方可销户。

3. 完成拆表销户并结清所有电费后，仍有预收电费余额时，可选择“退费”“预收互转（即余额结转）”两种方式办理，实际退费余额以电费清算结果为准。

4. 下述事项、程序全部办理完毕后，方视为解除供用电关系。

①销户应当停止全部用电容量的使用；

②供用电双方结清电费

③查验用电计量装置完好性后，拆除进线电源和用电计量装置。

5. 如您办理过电费代扣、集团户等业务，请及时取消。如您原参与市场化交易，请及时办理退市或用电单元删除。

6. 因用户之间存在用电纠纷导致业务办理流程受阻的，我公司将暂缓您的申请流程，请您妥善处理后再行申请办理销户业务。

7. 如涉及到特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

8. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，

您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(改压)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理 2.方案答复 3.工程实施 4.装表接电

二、业务办理说明

业务受理
<p>您需提供以下申请资料：</p> <p>★用电主体资格证明：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。</p> <p>★用电地址物权证件：包括不动产权证、工程建设规划许可证、土地承包经营权证、土地使用权证、土地使用权出让合同、已正式备案的购房合同、乡镇及以上政府主管部门出具的证明材料等原件，租赁用户还需提供租赁协议。</p> <p>若委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。</p> <p>经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请资料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。</p>
方案答复
<p>在受理您的业务申请后，我公司将安排工作人员与您约定到现场勘查并确定实施方案。</p>
工程实施
<p>如您有受电工程还需配合开展以下工作：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 设计审查，若为高压重要电力用户，在受电工程设计完成后须提出设计审查申请，同步提供设计单位资质证明材料、受电工程设计及说明书。2. 中间检查，若为高压重要电力用户，在受电工程中的隐蔽工程覆盖前须提出中间检查申请，同步请提供施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录。3. 竣工检验，在受电工程施工、试验完工后须提出竣工检验申请，同步提供工程竣工报告。对高压非重要电力用户，设计单位资质证明材料和受电工程设计及说明书、施工单位资质证明材料和隐蔽工程施工及试验记录等可在竣工检验环节合并提供。
装表接电
<p>现场具备条件后，我们将与您约定时间开展装表接电工作。</p>
注意事项：
<ol style="list-style-type: none">1. 因需求发生变化等原因需要改变供电电压等级的可办理该业务。2. 改变电压等级后用电容量不应超过原用电容量，超出原用电容量的，超出部分按增容办理。3. 改压后按新的电压等级执行相应电价政策。4. 改压引起的供用电资产分界点用户侧工程费用由您负担。5. 迁址应重新与我公司签订供用电合同及其他协议。6. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。7. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。 <p>任何单位和个人无权直接、间接或变相指定客户受电工程的设计、施工和设备材料供应单位。您可登录全国建筑市场监管公共平台 http://jzsc.mohurd.gov.cn/data/company、信用能源网站 http://www.creditenergy.gov.cn/publicity 查询具备资质的设计、承装（修、试）单位。</p>

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(改类)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.业务归档

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请资料：

★用电主体资格证明：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

★若您办理阶梯基数变更用电业务，还需提供户口本、居住证等有效证明及用电地址权属证件原件。

★若您办理用电补助维护业务，还需提供属地政府提供的发放对象清单。

如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明原件和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。已有客户资料或资质证件尚在有效期，无需再次提供。申请资料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

业务归档

在受理业务后，我们将根据您的需求进行变更工作。期间如需开展方案答复、计量装拆等工作，工作人员会将约定现场服务时间，完成后进行变更工作。

注意事项：

1. 用电类别变更。若您的用电用途发生变化应变更电价类别、用电类别，须重签供用电合同及其他协议；如您为电力市场交易用户，在用电类别变更后无法继续直接参与市场交易的，应在业务办理前将市场化交易合同履行完毕或转让并处理好相关事宜。

2. 基本电价计费方式变更。若您为执行两部制电价用户，可变更基本电价计费方式，包括按容量计费、按合同最大需量计费、按实际最大需量计费。最小变更周期为3个月，可选择生效月份。

3. 需量值变更。若您为执行两部制电价选择合同最大需量计费方式的客户，可申请变更下一个月（抄表周期）的合同最大需量核定值。

4. 定价策略变更。若您的运行容量大于100千伏安小于315千伏安的，可选择变更执行单一制或两部制电价，变更周期按国家政策执行；运行容量在315千伏安及以上执行单一制电价的存量工商业用户，选择变更执行两部制电价后，不允许改回单一制电价。

5. 阶梯基数变更。满足属地一户多人口电价政策的居民用户可办理该业务。业务办理以住宅为单位，一个房产证对应的住宅为一户（没有房产证的以电表为单位），户内人口数量以房产证（电表）地址对应的户口本、居住证等有效证明为准。

6. 用电补助维护。若您列入属地享受免费电量电费补贴政策的用户，可申请办理该业务。具体发放对象、发放标准、发放流程应按属地相关政策执行。

7. 峰谷电标志周期变更。满足分时电价政策的用户可以办理业务，变更周期按属地相关政策执行。

8. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。

9. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，

您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

变更用电业务办理告知书

(信息变更)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网***公司办理变更用电业务！我公司为您提供供电营业厅、“网上国网App”等业务办理渠道。为了方便您办理业务，请仔细阅读以下内容。

一、业务办理流程

1.业务受理

2.信息变更

二、业务办理说明

业务受理

您需提供以下申请资料：

★**用电主体资格证明**：自然人需提供有效身份证明原件（包括身份证、军人证、外籍人士护照、港澳台居民居住证等）；法人或非法人组织需提供主体资格证明原件（包括营业执照、事业单位法人证书等）。

★**能源托管用户还需提供托管协议**。

如委托他人办理，需同时提供经办人有效身份证明和授权委托书。

经您授权从政府数据平台调取的证照，无需重复提供。申请材料不齐“容缺受理”的，请您在我们上门服务时提供所缺资料。

信息变更

在受理您的业务申请后，我公司将根据您的需求完成相应的信息变更。

注意事项：

1. 基础信息变更。在用户基础信息与实际情况不符或存在缺失时，可对行业类别、交费方式、用电地名（地理位置不变）、联系人信息进行信息维护。
2. 电费结算协议变更。变更支付方式、结算方式、付款账户，结合用户类型、用能特性、风险等级，选择对应的协议版本，完成支付方式、结算方式等基本策略配置，电费结算协议变更需重新签定电费结算协议。
3. 增值税信息变更。您可增加或修改增值税信息，同时需提供增值税发票类型、统一社会信用代码、开户银行、注册地址、银行账号、联系电话等信息。
4. 如涉及特殊情况办理，将另行以缺件告知书的形式向您补充告知。
5. 法人或非法人组织所提供的证件需原件或复印件加盖公章。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录“网上国网”手机App或拨打国家电网有限公司95598供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局12398能源监管热线进行反映。



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)

