

# 国家电网公司业扩报装管理规则

## 第一章 总 则

**第一条** 为满足电力客户用电需求，构建以客户为导向的业扩报装服务流程和工作机制，提高业扩报装工作效率，规范业扩报装服务行为，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》、《国家电网公司营销管理通则》，制定本规则。

**第二条** 本规则所称的业扩报装管理，包括业务受理、现场勘查、供电方案确定及答复、业务收费、设计文件审查、中间检查、竣工检验、供用电合同签订、装表接电、资料归档、服务回访全过程的作业规范、流程衔接及管理考核。

**第三条** 本规则适用于国家电网公司总（分）部及所属各级单位的业扩报装管理工作，代管、控股单位参照执行。

**第四条** 全面践行“四个服务”宗旨、“你用电、我用心”的服务理念，认真贯彻国家法律法规、标准规程和供电监管要求，严格遵守公司供电服务“三个十条”规定，按照“一口对外、便捷高效、三不指定、办事公开”原则，开展业扩报装工作。“一口对外”原则，指建立有效的业扩报装管理体系和跨部门协同机制，营销部门统一受理客户用电申请，承办业扩报装具体业务，并对外答复客户；规划、运检、运行、建设、物资等部门按照职责分工和流程要求，完成业扩报装相应工作内容；实现

营销业务系统与相关系统的数据共享和流程贯通，支撑客户需求、电网资源、可开放容量、停电计划、业扩办理进程信息以及跨部门工作安排信息自动发布。

“便捷高效”原则，指简化客户报装手续和资料种类，优化报装流程，供电方案编审推行网上会签、集中会审；业扩配套工程与受电工程推行设计、施工、验收“三同步”；收费、装表、合同签订、工程检查流程“串改并”；严格按照《供电监管办法》和公司“十项承诺”时限要求，办理业扩报装各环节业务，并通过系统进行全环节量化、全过程管控、全业务考核。

“三不指定”原则，指严格执行国家有关规范用户受电工程市场的规定，按照统一标准开展业扩报装服务工作，健全用户委托受电工程、新建居住区配套工程招投标制度，保障客户对设计、施工、设备供应单位的知情权、自主选择权，不得以任何形式指定设计、施工和设备材料供应单位。

“办事公开”原则，指通过营业场所、95598网站、手机客户端等渠道，公开业扩报装服务流程、收费标准等信息，公布具备资质的受电工程设计、施工单位信息以及有关政策，方便客户查询业务办理进程，主动接受客户及社会监督。

## **第二章 职责分工**

**第五条** 公司各级营销部门是业扩报装业务的归口管理部门。国网营销部负责组织制定业扩报装管理制度和技术标准，对各单位35千伏及以下客户接入，以及所有电压等级业扩报装管理工作进行督导检查、评价考核。

**第六条** 国网发展部负责综合计划的管理与协调，负责将业扩项目引起的电网配套工程纳入综合计划，并对综合计划执行情况进行跟踪分析与考评，负责审批500（330）千伏用户接入系统方案，对各单位110（66）千伏及以上接入设计审查工作进行监督、检查。

**第七条** 国网财务部负责业扩项目财务管理，负责将业扩项目引起的电网配套工程建设纳入项目预算管理，负责对省公司的业扩项目电网配套工程预算管理工作进行指导、监督、检查和考核，对预算执行、成本管理、会计核算、资金管理等情况进行跟踪分析和考评。

**第八条** 国网运检部负责制定电网设备运维检修方面的规程、制度和办法，负责对省公司的电网设备运维检修工作进行指导、监督、检查和考核。

**第九条** 国网基建部负责制定公司工程建设方面的标准、规程、制度和办法，并参与制定公司电网发展规划，负责公司基本建设安全、质量、进度、造价和技术管理，负责对省公司业扩项目引起的新建电网配套工程及新建变电站同期配套10千伏送出线路工程管理工作进行指导、监督、检查和考核。

**第十条** 国网物资部（招投标管理中心）负责公司采购计划、招标采购、物资质量监督、供应商关系管理、仓储配送、应急物资、废旧物资处置、物资监察等工作的归口管理，制订相应的规章制度和办法，负责对省公司和直属单位的物资管理工作进行指导、监督、检查和考核。

**第十一条** 国网调控中心负责制定电力调度方面的规程、制度和办法，负责对省公司调度管辖范围内设备的继电保护装置整定

计算、电网设备启动方案编写、客户受电设备启动方案审核工作进行指导、监督、检查和考核。

**第十二条** 国网运监（控）中心负责指导各省公司对业扩报装跨部门协同工作进行跟踪评价，并对相关工作进行监督、检查和考核。

**第十三条** 国网客服中心负责业扩报装服务质量电话回访及分析工作，并提出改进意见。

### **第一节 省（自治区）电力公司职责**

**第十四条** 省（自治区）电力公司（以下简称“省公司”）营销部履行以下职责：

（一）负责辖区内业扩报装归口管理，落实上级单位业扩报装相关管理规定。

（二）负责业扩报装跨部门、跨专业协调工作。

（三）负责辖区范围内业扩报装工作督导检查、评价考核。

（四）负责组织 220 千伏及以上客户现场勘查、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、供用电合同审查、送电。参与 220 千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审、电能质量评估报告及治理方案审核。

**第十五条** 省公司发展部履行以下职责：

（一）负责将客户用电需求纳入电网发展规划，将因业扩工程引起的电网建设和改造工程纳入电网投资计划。

(二) 负责组织220千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案)评审,并将接入系统设计文件审查意见和供电方案提交营销部。

。

(三) 参与220千伏及以上客户设计图纸文件审查。 **第十六条** 省公司财务部履行以下职责:

(一) 负责业扩项目财务管理。

(二) 负责将业扩项目引起的电网配套工程建设纳入省公司项目预算管理。

(三) 负责配套建设工程项目的成本、核算和资金管理。

(四) 负责对预算执行情况进行跟踪分析和考评。 **第**

**第十七条** 省公司运检部履行以下职责:

(一) 负责业扩项目电网配套技改工程管理。

(二) 负责 220 千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案审核,跟踪电能质量治理效果。

(三) 参与220千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案) 评审、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

**第十八条** 省公司调控中心履行以下职责:

(一) 负责 220 千伏及以上客户电网设备启动方案的编制和审批、停(送)电计划制订、客户受电设备启动方案审核,负责调度管辖范围内设备的继电保护装置整定计算。

(二) 负责220千伏及以上客户调度协议起草、签订。

(三) 参与220千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案) 评审、电能质量评估报告及治理方案审核、设计文件审查、竣工检验、送电。

（四）负责35千伏及以下变电站变压器、出线可开放容量信息发布管理工作。

**第十九条** 省公司建设部负责开展由于客户业扩工程引起的新建500千伏及以上电网配套工程管理（可根据电网建设规模、管理力量、管理半径等情况，直接管理到220千伏或更低电压等级的项目）。

**第二十条** 省公司法律部参与220千伏及以上客户供用电合同审查。

**第二十一条** 省公司物资部负责业扩项目电网配套工程、市政工程、客户委托工程、集中收费的新建居民小区配套工程招标和物资管理。

**第二十二条** 省公司科信部参与220千伏及以上客户供电方案评审、设计图纸文件审查。

**第二十三条** 省公司运监中心负责指导各地市公司对业扩报装跨部门协同工作进行跟踪评价，并对相关工作进行监督、检查和考核。

**第二十四条** 省公司电科院客服中心履行以下职责：

（一）负责协助营销部组织开展220千伏及以上客户现场勘查、设计文件审查、中间检查、竣工检验、送电，并将客户资料交属地营销部门归档。

（二）参与220千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审、电能质量评估报告及治理方案审核。

（三）协助营销部协调220千伏及以上客户业扩项目电网配套等工程建设。

**第二十五条** 省公司经研院履行以下职责：

- (一) 负责编制220千伏及以上客户供电方案。
- (二) 配合开展220千伏及以上客户接入系统设计和评审。
- (三) 配合开展220千伏及以上客户设计图纸文件审查。

**第二十六条** 省公司电科院计量中心履行以下职责：

(一) 参与 220 千伏及以上客户供电方案评审、设计图纸文件审查、竣工检验。

(二) 参与 220 千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案审核。

**第二十七条** 省公司检修分公司负责由于客户业扩工程引起的新建电网配套工程的验收，参与所辖变电站供电客户设计图纸文件审查、竣工检验、送电。

**第二十八条** 地市（区、州）供电公司（以下简称“地市供电企业”）营销部（客户服务中心）履行以下职责：

(一) 负责辖区业扩报装业务实施，落实上级业扩报装管理制度和技术标准。

(二) 对辖区范围内业扩报装工作进行督导检查，评价考核。

(三) 负责辖区范围内 220 千伏及以上客户业务受理、供电方案答复、业务收费、计量装置安装、供用电合同起草及签订、资料归档，参与220千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审、电能质量评估报告及治理方案审核、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

(四) 负责城（郊）区及所辖县供电企业范围内110(66)千伏客户业务受理、供电方案答复、设计图纸文件审查、中间检查、竣工验收、业务收费、计量装置安装、供用电合同起草及签订、送电工作，负责城（郊）区35千伏及以下客户业务受理、供电方



案（含接入系统方案）评审及答复、设计图纸文件审查、中间检查、竣工验收、业务收费、计量装置安装、供用电合同起草及签订、送电工作。

（五）负责所辖县供电企业35千伏客户供电方案（含接入系统方案）审批。

（六）参与辖区范围内110（66）千伏客户供电方案（含接入系统方案）评审、电能质量评估报告及治理方案审核。

（七）设有客户服务分中心的，由客户服务分中心负责辖区范围内10千伏及以下客户业扩报装业务。

（八）每月将公共配变台区低压新增（增容）容量清单报本单位运检部备案。

### **第二十九条** 地市供电企业发展部履行以下职责：

（一）负责发布电网年度规划、每季度发布所辖变电站可用间隔信息，将客户用电需求纳入电网发展规划，将因业扩工程引起的电网新建及改造工程纳入电网投资计划。

（二）负责组织110（66）千伏客户供电方案（含接入系统方案）评审，并将供电方案审查意见及供电方案提交营销部（客户服务中心），参与110（66）千伏客户设计图纸文件审查。

（三）参与辖区范围内220千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审。

（四）参与地市城（郊）区10（6）-35千伏客户供电方案审查。 **第**

### **三十条** 地市供电企业财务部履行以下职责：

（一）负责业扩项目财务管理。

（二）负责将业扩项目引起的电网配套工程建设纳入本单位项目预算管理。

(三) 负责配套工程建设项目的成本、核算和资金管理。

(四) 负责对预算执行情况进行跟踪分析和考评。 **第三十一**

**条** 地市供电企业运检部(检修公司)履行以下职责:

(一) 负责辖区范围内110(66)千伏及以下客户电能质量评估报告及治理方案审核,参与辖区范围内220千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案审核,负责辖区范围客户电能质量治理效果跟踪。

(二) 负责根据客户报装需求,同步组织开展辖区内业扩项目电网配套技改工程的建设、竣工验收、送电工作。

(三) 参与辖区范围内10(6)千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案)评审、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

(四) 根据营销部门每月报备的台区新装容量清单,加强台区设备运维管理,及时对重过载配变开展分装更换工作。

**第三十二条** 地市供电企业建设部负责开展由于客户业扩工程引起的新建110(66)~220千伏(含城郊区35千伏、新建变电站同期配套10千伏送出线路工程)电网配套工程管理。

**第三十三条** 地市供电企业物资部门负责业扩项目电网配套工程、市政工程、客户委托工程、集中收费的新建居民小区配套工程物资供应。

**第三十四条** 地市供电企业调控中心履行以下职责:

(一) 负责调度管辖范围内设备的继电保护装置整定计算、电网设备启动方案编写,以及客户受电设备启动方案的审核工作。

(二) 负责辖区范围内110(66)千伏及以下客户调度协议的起草及签订。

(三)负责发布35千伏及以下变电站变压器、线路可开放容量信息。

(四)负责辖区范围内 110 千伏及以下业扩项目停(送)电 计划安排。

(五) 参与辖区调度管辖范围内 10 千伏及以上客户供电方案审查、电能质量评估报告及治理方案审核、设计图纸文件审查、竣工检验、送电等工作。

**第三十五条** 地市供电企业运监中心负责对业扩报装跨部门

协同工作进行跟踪评价,并对相关工作进行监督、检查和考核。第

**三十六条** 地市供电企业办公室参与供用电合同审核。第

**三十七条** 地市供电企业经研所负责地市城(郊)区、所辖县供电企业110(66)千伏客户供电方案(含接入系统方案)编制,以及超出可开放容量范围的10(6)千伏-35千伏客户供电方案编制。

**第三十八条** 地市供电企业信通分公司参与 35千伏及以上客户供电方案审查、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

**第三十九条** 县(市、区)供电公司(以下简称“县供电企业”)营销部(客户服务中心)履行以下职责:

(一) 负责辖区范围内业扩报装业务实施,落实上级单位业扩管理相关规定。

(二) 对辖区范围内业扩报装工作进行督导检查,评价考核。

(三) 负责城区低压客户、辖区内 10-35 千伏客户业扩报装管理, 负责制定 35 千伏客户供电方案, 负责 10 千伏及以下客户 供电方案 (含接入方案) 制定、审批。

**第四十条** 县供电企业发建部履行以下职责:

(一) 负责发布电网年度规划、每季度发布所辖变电站可用间隔信息, 将客户用电需求纳入电网发展规划, 将因业扩工程引起的电网新建及改造工程纳入电网投资计划。

(二) 参与35千伏及以下高压客户供电方案审查、设计图纸 文件审查。

(三) 开展由于客户业扩工程引起的35千伏 (新建变电站同期配套10千伏送出线路工程) 电网配套工程。 **第四**

**十一条** 县供电企业财务部履行以下职责:

(一) 负责业扩项目财务管理。

(二) 负责将业扩项目引起的电网配套工程建设纳入本单位项目预算管理。

(三) 负责配套工程建设项目的成本、核算和资金管理。

(四) 负责对预算执行情况进行跟踪分析和考评。 **第四十二**

**条** 县供电企业运检部 (检修建设工区) 履行以下职责:

(一) 负责辖区范围内35千伏及以下高压客户电能质量评估 报告及治理方案审核, 负责辖区范围客户电能质量治理效果跟踪。

(二) 参与辖区范围内35千伏及以下高压客户现场勘查、供 电方案评审、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

(三) 负责根据客户报装需求, 同步组织开展辖区内业扩项 目

电网配套技改工程的建设、竣工验收、送电工作。

**第四十三条** 县供电企业物资部门负责业扩项目电网配套工程、市政工程、客户委托工程、集中收费的新建居民小区配套工程物资供应。

**第四十四条** 县供电企业调控中心

(一) 负责进行调度管辖范围内设备的继电保护装置整定计算，编写电网设备启动方案，并审核客户受电设备启动方案。

(二) 负责35千伏及以下高压客户调度协议的起草及签订。

(三) 负责辖区范围内业扩项目停（送）电计划安排。

(四) 负责35千伏及以下变电站变压器、线路可开放容量信息发布工作。

(五) 参与辖区范围内35千伏及以下高压客户供电方案评审、设计图纸文件审查、竣工检验、送电。

**第四十五条** 县供电企业办公室参与供用电合同审核。

## 第二节 直辖市公司职责 第四

**十六条** 直辖市公司营销部履行以下职责：

(一) 负责辖区内业扩报装业务归口管理，落实上级单位业扩报装相关管理规定。

(二) 负责业扩报装业务跨部门、跨专业的协调工作。

(三) 负责对辖区范围内业扩报装工作进行督导检查，评价考核。

(四) 负责组织 220 千伏及以上客户设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、供用电合同审查、送电工作，参与35千伏-110 千伏客户设计图纸文件审查、竣工检验、送电工作。

(五) 参与110千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案)评审、电能质量评估报告及治理方案审核。 **第四十**

**七条** 直辖市公司发展部履行以下职责:

(一)负责将客户用电需求纳入电网发展规划,将因业扩工程引起的电网建设和改造工程纳入电网投资计划。

(二)负责组织110(66)千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案)评审,并将接入系统设计文件审查意见和供电方案提交营销部。

(三)参与35千伏客户供电方案(含接入系统方案)评审;参与35千伏及以上客户设计图纸文件审查。 **第四十**

**八条** 直辖市公司财务部履行以下职责:

(一)负责业扩项目财务管理。

(二)负责将业扩项目引起的电网配套工程建设纳入本单位项目预算管理。

(三)负责配套建设工程项目的成本、核算和资金管理。

(四)负责对预算执行情况进行跟踪分析和考评。 **第**

**四十九条** 直辖市公司运检部履行以下职责:

(一)负责业扩项目电网配套技改工程管理。

(二)负责35千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案的审核,组织电能质量治理效果的跟踪。

(三)参与35千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案)评审、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

**第五十条** 直辖市公司调控中心履行以下职责:

(一) 负责220千伏及以上客户电网设备启动方案的编制和审批，客户受电设备启动方案的审核，负责调度管辖范围内设备的继电保护装置整定计算。

(二) 负责220千伏及以上客户调度协议的起草及签订。

(三) 参与220千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审、电能质量评估报告及治理方案审核、设计文件审查、竣工检验、送电。

(四) 负责 35 千伏及以下变电站变压器、出线可开放容量信息发布管理工作。

**第五十一条** 直辖市公司建设部负责 220 千伏及以上业扩项目电网配套新建工程管理。

**第五十二条** 直辖市公司经济法律部参与 35千伏及以上客户供用电合同审查。

**第五十三条** 直辖市公司物资部负责业扩项目电网配套工程、市政工程、客户委托工程、集中收费的新建居民小区配套工程的招标和物资管理工作。

**第五十四条** 直辖市公司科信部参与 35千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审、设计图纸文件审查、竣工检验、送电。

**第五十五条** 直辖市公司客服中心履行以下职责：

(一)负责组织35千伏及以上客户现场勘查、设计图纸文件审查、中间检查、竣工验收、供用电合同起草与签订、送电，并将客户资料转属地归档。



(二) 负责可开放容量范围内35千伏客户的供电方案（含接入系统方案）编制，组织开展35千伏客户供电方案（含接入系统方案）评审。

(三) 参与110（66）千伏及以上客户供电方案（含接入系统方案）评审，参与35千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案审核。

(四) 协助营销部协调35千伏及以上客户业扩项目的电网配套工程建设。

**第五十六条** 直辖市公司经研院履行以下职责：

负责110（66）千伏及以上、超出可开放容量范围的10千伏-35千伏客户的供电方案（含接入系统方案）编制。 **第**

**五十七条** 直辖市公司计量中心履行以下职责：

(一) 参与35千伏及以上客户供电方案审查、设计图纸文件审查、竣工检验。

(二) 参与35千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案审核。

**第五十八条** 直辖市公司检修分公司参与所辖变电站供电客户设计图纸文件审查、竣工检验、送电。

**第五十九条** 直辖市所属区（县）供电公司营销部（客户服务中心）履行以下职责：

(一) 负责辖区范围内业扩报装业务实施，落实上级单位业扩管理相关规定。

(二) 对辖区范围内业扩报装工作进行督导检查，评价考核。

(三) 负责辖区内35千伏以下客户业务受理、供电方案评审及答复、设计图纸文件审查、中间检查、竣工验收、业务收费、计量装置安装、供用电合同起草及签订、送电工作。

(四) 参与辖区内35千伏及以上客户供电方案(含接入系统方案)审查、设计图纸文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

(五) 每月将公共配变台区低压新增(增容)容量清单报本单位运检部备案。

**第六十条** 直辖市所属区(县)供电公司发展部履行以下职责:

(一) 负责发布电网年度规划、定期公布所辖变电站可利用间隔信息,将客户用电需求纳入电网发展规划,将因业扩工程引起的电网新建及改造工程纳入电网投资计划。

(二) 参与 10-35 千伏客户供电方案(含接入系统方案)评审,设计图纸文件审查。

**第六十一条** 直辖市所属区(县)供电公司财务部履行以下职责:

(一) 负责业扩项目财务管理。

(二) 负责将业扩项目引起的电网配套工程建设纳入本单位项目预算管理。

(三) 负责配套工程建设项目的成本、核算和资金管理。

(四) 负责对预算执行情况进行跟踪分析和考评。

**第六十二条** 直辖市所属区(县)供电公司运检部(检修公司)履行以下职责:

(一) 负责辖区范围内35千伏以下客户电能质量评估报告及治理方案审核,参与辖区范围内35千伏及以上客户电能质量评估报告及治理方案审核,负责辖区范围客户电能质量治理效果跟踪。

(二) 参与辖区范围内 110 千伏及以下高压客户现场勘查、供电方案评审, 参与辖区范围内 10 (6) 千伏及以上客户设计图纸 文件审查、中间检查、竣工检验、送电。

(三) 负责根据客户报装需求, 同步组织开展辖区内业扩项目电网配套技改工程的建设、竣工验收、送电工作。

(四) 根据营销部门每月报备的台区新装容量清单, 加强台区设备运维管理, 及时对重过载配变开展分装更换工作。

**第六十三条** 直辖市所属区(县)供电公司建设部负责同步

开展由于客户业扩工程引起的新建 35 千伏-110 (66) 千伏电网配套工程及新建变电站同期配套 10 千伏送出线路工程管理。 **第六十**

**四条** 直辖市所属区(县)供电公司物资部门负责业扩项目电网配套工程、市政工程、客户委托工程、集中收费的新建居民小区配套工程物资供应。

**第六十五条** 直辖市所属区(县)供电公司调控中心履行以下职责:

(一) 负责进行调度管辖范围内设备的继电保护装置整定计算, 编写调度管辖范围内电网设备启动方案, 并审核客户受电设备启动方案。

(二) 负责 110 千伏及以下客户调度协议的起草及签订。

(三) 负责辖区范围内 110 千伏及以下业扩项目停(送)电 计划安排。

(四) 负责 35 千伏及以下变电站变压器、线路可开放容量信息 发布工作。

（五）参与辖区范围内 110 千伏及以下高压客户供电方案评审、设计图纸文件审查、竣工检验、送电。

**第六十六条** 直辖市所属区（县）供电公司办公室参与供电合同审核。

### **第三章业务受理**

**第六十七条** 向客户提供营业厅柜台和自助、95598电话、网站、手机客户端等业务办理渠道，实行“首问负责制”和“一次性告知”。业务办理应及时将相关信息录入营销业务系统，并在相关表单自动生成时间和相应二维码信息。

受理客户用电申请，应主动向客户提供用电咨询服务，接收并查验客户用电申请资料，与客户预约现场勘查时间。

（一）询问客户申请意图，向客户提供业扩报装办理告知书（附件1），告知客户需提交的资料清单，业务办理流程，收费项目及标准，监督电话等信息。推行居民客户“免填单”服务，业务办理人员了解客户申请信息并录入营销业务应用系统，生成用电登记表（附件2），打印后交由客户签字确认。

（二）接收并查验客户资料是否齐全、证照是否有效。根据国家规定需办理环评报告、节能评估报告（登记表）、生产许可证的客户，若在申请阶段暂不能提供，可先行受理申请，并要求其在设计图纸文件审查前补齐，政策限制行业客户除外；客户在往次业务办理过程已提交且尚在有效期内的资料，无需再次提供。

（三）客户用电申请如具有非线性负荷并可能影响供电质量或电网安全运行，应书面告知客户委托有资质单位开展电能质量评估，并在竣工检验前提交初步治理技术方案和相关测试报告。

**第六十八条** 通过 95598 电话、网站、手机客户端、异地营

业厅等渠道受理的客户用电申请，应在 1 个工作日内将受理工单信息传递至属地营业厅。现场收集的客户报装资料应在 1 个工作日内传递到营业厅。

## 第四章现场勘查及供电方案答复

**第六十九条** 根据与客户预约时间，组织开展现场勘查。现场勘查前，应预先了解待勘查地点的现场供电条件。

**第七十条** 现场勘查，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，初步确定供电电源、计量、计费方案，并填写现场勘查单（见附件3）。勘查主要包括：

（一）对申请新装、增容用电的居民客户，应核定用电容量，确认供电电压、计量装置位置和接户线的路径、长度。

（二）对申请新装、增容用电的非居民客户，应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、供电容量、计量方案、计费方案等。

（三）对拟定的重要电力客户，应根据国家确定重要负荷等级有关规定，审核客户行业范围和负荷特性，并根据客户供电可靠性的要求以及中断供电危害程度确定供电方式。

（四）对申请增容的客户，应核实客户名称、用电地址、电能表箱位、表位、表号、倍率等信息，检查电能计量装置和受电装置运行情况。

**第七十一条** 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。客户现场如存在违约用电、窃电嫌疑等异常情况，勘查人员应做好现场记录，及时报相关职责

部门，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。

**第七十二条** 依据国家电网公司业扩供电方案编制有关规定和技术标准要求，根据现场勘查结果、电网规划、用电需求及当地供电条件等因素，经过技术经济比较、与客户协商一致后，拟定供电方案。方案内容包括：

（一）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。

（二）客户接入系统方案应包括供电电压等级，供电电源及每路进线的供电容量，供电线路及敷设方式要求，产权分界点设置。

（三）客户受电系统方案应包括受电装置的容量、无功补偿标准、客户电气主接线型式、运行方式、主要受电装置电气参数，并明确应急电源及保安措施配置，谐波治理、继电保护、调度通信要求。

（四）计量方案应包括计量点设置，电能计量装置配置类别及接线方式、计量方式、用电信息采集终端安装方案等。

（五）计费方案应包括用电类别、电价分类及功率因数考核标准等信息。

（六）告知事项。包括客户有权自主选择具备相应资质要求的电力设计、施工单位，及设备材料供应商，注意事项等。对有受电工程的客户，应明确受电工程建设投资界面。

**第七十三条** 根据客户供电电压等级和重要性分级，供电方案审批推行网上会签或集中会审，并由营销部门统一答复客户。

（供电方案答复单见附件4）。

(一) 0.4千伏及以下电压等级供电的客户，直接开放负荷，由营销部（客户服务中心）直接编制供电方案并答复客户。

(二) 35千伏及以下高压客户，若在配网可开放容量范围内，由营销部（客户服务中心）编制供电方案（含接入系统方案），并组织网上会签；超出可开放容量范围的，由营销部（客户服务中心）委托经研院（所）编制供电方案（含接入系统方案），由营销部（客户服务中心）组织集中审查并答复客户。

(三) 110（66）千伏及以上电压等级供电的客户，由发展部组织经研院（所）对接入系统设计进行评审，同步出具供电方案，并将接入系统设计审查意见和供电方案提交营销部（客户服务中心）；由营销部（客户服务中心）统一答复客户。

**第七十四条** 高压供电方案有效期 1 年，低压供电方案有效期 3 个月。供电方案变更，应严格履行审批程序，如由于客户需求变化造成方案变更，应书面通知客户重新办理用电申请手续；如由于电网原因，应与客户沟通协商，重新确定供电方案后再答复客户。

**第七十五条** 供电方案答复期限：在受理申请后，低压客户在次工作日完成现场勘查并答复供电方案；10-35 千伏（可开放容量范围内）单电源客户不超过15个工作日，双电源客户不超过20个工作日；10-35 千伏（超出可开放容量）单电源客户不超过 15 个工作日，双电源客户不超过 25 个工作日；110 千伏及以上单电源客户不超过15个工作日，双电源客户不超过30个工作日。

## 第五章 设计图纸文件审查



**第七十六条** 提前告知客户设计单位应具备资质要求。受理

客户受电工程设计文件申请，应审核客户提交资料并查验设计单位资质，设计单位资质应符合国家相关规定。如资料欠缺或不完整，应告知客户补充完善。（送审单见附件5-1）

**第七十七条** 严格按照国家、行业技术标准以及供电方案要

求，开展设计图纸文件审查，审查意见应一次性书面答复客户。各类用电审核重点：

（一）低压客户，电能计量和用电信息采集装置的配置应符合《电能计量装置技术管理规程》（DL/T448-2000）、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。

（二）高压客户，主要电气设备技术参数、主接线方式、运行方式、线缆规格应满足供电方案要求；继电保护、通信、自动装置、接地装置的设置应符合有关规程；进户线缆型号截面、总开关容量应满足电网安全及客户用电的要求；电能计量和用电信息采集装置的配置应符合《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。

（三）对于重要电力客户，自备应急电源及非电性质保安措施还应满足有关规程、规定的要求。

（四）有非线性阻抗用电设备（高次谐波、冲击性负荷、波动负荷、非对称性负荷等）的客户，应审核谐波负序治理装置及预留空间，电能质量监测装置是否满足有关规程、规定要求。

**第七十八条** 设计图纸文件审查合格后，应填写客户受电

工

程设计文件审查意见单(附件 5-2),并在审核通过的设计图纸文件上加盖图纸审核专用章,告知客户下一环节需要注意的事项:

（一）因客户原因需要变更设计的，应填写《客户受电工程变更设计申请联系单》（附件5-3），将变更后的设计图纸文件再次送审，通过审核后方可实施。

（二）承揽受电工程施工的单位应具备政府部门颁发的相应资质的承装（修、试）电力设施许可证、建筑业企业资质证书、安全生产许可证。

（三）正式开工前，应将施工企业资质、施工进度安排报供电企业审核备案。工程施工应依据审核通过的图纸进行。隐蔽工程掩埋或封闭前，须报供电企业进行中间检查。

（四）受电工程竣工报验前，应向供电企业提供进线继电保护定值计算相关资料。

**第七十九条** 设计图纸审查期限：自受理之日起，低压客户不超过1个工作日，高压客户不超过10个工作日。

## **第六章 受电工程中间检查及竣工检验**

**第八十条** 受理客户受电工程中间检查报验申请后（受电工程中间检查报验单见附件5-4），应及时组织开展中间检查。发现缺陷的，应一次性书面通知客户整改。复验合格后方可继续施工。

（一）现场检查前，应提前与客户预约时间，告知检查项目和应配合的工作。

（二）现场检查时，应查验施工企业、试验单位是否符合相关资质要求，检查施工工艺、建设用材、设备选型等项目，并记录检查情况。

(三) 对检查中发现的问题, 应以书面形式一次性告知客户整改。客户整改完成后, 应报请供电企业复验。复验合格后方可继续施工。

(四) 中间检查合格后, 以受电工程中间检查意见单(附件5-5)书面通知客户。

(五) 对未实施中间检查的隐蔽工程, 应书面向客户提出返工要求。

**第八十一条** 中间检查的期限, 自接到客户申请之日起, 高压供电客户不超过5个工作日。

**第八十二条** 受电工程竣工检验前, 营销部门牵头组织运检、调控等部门, 做好接电前受电设施接入电网的准备和进线继电保护的整定、检验工作。

**第八十三条** 受理客户提交的竣工报验申请, 应审核材料是否齐全有效, 与客户预约检验时间, 组织相关单位开展竣工检验工作。(受电工程竣工报验单见附件5-6)

**第八十四条** 竣工检验时, 应按照国家、电力行业标准、规程和客户竣工报验资料, 对受电工程进行全面检验。对于发现缺陷的, 应以受电工程竣工检验意见单(附件5-7)形式一次性告知客户, 复验合格后方可接电。

(一) 竣工检验前, 应提前与客户预约时间, 告知竣工检验项目和应配合的工作, 组织相关人员开展竣工检验工作。

(二) 竣工检验范围应包括: 计量装置, 工程施工工艺、建设用材、设备选型及相关技术文件, 安全措施。

(三) 检验重点项目应包括: 线路架设或电缆敷设; 高、低压盘(柜)及二次接线检验; 继电保护装置及其定值; 配电室建

设及接地检验；变压器及开关试验；环网柜、电缆分支箱检验；中间检查记录；电力设备入网交接试验记录；运行规章制度及入网工作人员资质检验；安全措施检验等。

（四）对检查中发现的问题，应以书面形式一次性告知客户整改。客户整改完成后，应报请供电企业复验。复验合格后方可接电。

（五）竣工检验合格后，应根据现场情况最终核定计费方案和计量方案，记录资产的产权归属信息，告知客户检查结果，并及时办结受电装置接入系统运行的相关手续。

**第八十五条** 竣工验收的期限，自受理之日起，高压客户不超过5个工作日。

## 第七章 收费及合同签订

**第八十六条** 严格按照价格主管部门批准的项目、标准计算业务费用，经审核后书面通知客户交费。收费时应向客户提供相应的票据，严禁自立收费项目或擅自调整收费标准。

**第八十七条** 根据公司下发的统一供用电合同文本，与客户协商拟订合同内容，形成合同文本初稿及附件。对于低压居民客户，精简供用电合同条款内容，采取背书方式签订合同。

**第八十八条** 对于高压供用电合同，实行分级管理，由具有相应管理权限的人员进行审核。对于重要客户或者对供电方式及供电质量有特殊要求的客户，采取网上会签方式，经相关部门审

核会签后形成最终合同文本。

**第八十九条** 供用电合同文本经双方审核批准后，由双方法

定代表人、企业负责人或授权委托人签订，合同文本应加盖双方的“供用电合同专用章”或公章后生效；如有异议，由双方协商一致后确定合同条款。利用密码认证、智能卡、手机令牌等先进技术，推广应用供用电合同网上签约。

## 第八章装表接电

**第九十条** 电能计量装置和用电信息采集终端的安装应与客户受电工程施工同步进行，送电前完成。

（一）现场安装前，应根据审核通过后的设计图纸文件确认安装条件，领取智能电能表及互感器、采集终端等相关器材，并提前与客户预约装表时间。

（二）采集终端、电能计量装置安装结束后，应核对装置编号、电能表起度及变比等重要信息，及时加装封印，记录现场安装信息、计量印证使用信息，请客户签字确认。

**第九十一条** 根据客户意向接电时间及工程施工进度，营销部门按周申报停（带）电接引计划，调度部门对计划优化调整，确保满足快速接电要求。在具备条件的地区，优先采用业扩带电接引；对于不具备带电作业条件的，优化停电计划，实现停电计划与客户业扩工程建设进度合理衔接。

**第九十二条** 正式接电前，完成接电条件审核，并对全部电气设备做外观检查，确认已拆除所有临时电源，并对二次回路进行联动试验，抄录电能表编号、主要铭牌参数、止度数等信息，填写电能计量装接单（见附件6），并请客户签字确认。

接电条件包括：启动送电方案已审定，新建的供电工程已验收合格，客户的受电工程已竣工检验合格，供用电合同及相关协议已签订，业务相关费用已结清。

**第九十三条** 接电后应检查采集终端、电能计量装置运行是否正常，会同客户现场抄录电能表示数，记录送电时间、变压器启用时间等相关信息，依据现场实际情况填写新装（增容）送电单（见附件7），并请客户签字确认。

**第九十四条** 装表接电的期限，对于无外线工程的低压居民客户，在正式受理用电申请后，3个工作日内完成装表接电工作；对于有外线工程的低压居民客户，在受理用电申请后5个工作日内完成装表接电；对于无外线工程的低压非居民客户，在正式受理用电申请后，4个工作日内完成装表接电工作；对于有外线工程的低压非居民客户，在受理用电申请后8个工作日内完成装表接电；对于高压客户，在竣工验收合格，签订供用电合同，并办结相关手续后，5个工作日内完成送电工作。对于客户有特殊要求的，按照与客户约定的时间装表接电。

## 第九章 资料归档

**第九十五条** 接电完成后，应在3个工作日内收集、整理并核对归档信息和资料，形成资料清单（见附件8），建立客户档案。同时，每月将公共配变台区低压新增（增容）容量清单报本单位运检部备案。如果存在档案信息错误或信息不完整，则发起相关纠错流程。具体要求如下：

（一）纸质资料应保留原件，确不能保留原件的，保留与原件核对无误的复印件。供用电合同及相关协议必须保留原件。



(二) 纸质资料应重点核实有关签章是否真实、齐全，资料填写是否完整、清晰；营销信息档案应重点核实与纸质档案是否一致。

(三) 档案资料和电子档案相关信息不完整、不规范、不一致，应退还给相应业务环节补充完善。

(四) 业务人员应建立客户档案台帐并统一编号建立索引。

## 第十章 客户回访

**第九十六条** 业扩客户资料归档后 5 个工作日内，由国网客服中心负责通过 95598 电话，开展客户满意度、业务办理时限、业务收费、知情权和选择权的保障情况回访。高压客户要做到 100% 回访。

**第九十七条** 对于回访不满意或回访发现投诉举报的，由国网客服中心报国网营销部，国网营销部派发工单，省公司在 5 个工作日内反馈调查结果。

**第九十八条** 国网客服中心按月形成业扩报装回访专题报告，报国网营销部。国网营销部定期通报公司系统业扩报装服务质量情况。

## 第十一章 检查与考核

**第九十九条** 强化业扩报装考核评价，将主要环节质量指标纳入同业对标体系。建立业扩报装专业协同、工作质量、客户满意度多维度指标评价体系，对业扩报装管理实行全方位、全过程评

价考核。运监中心负责对跨部门协同工作开展跟踪评价。

**第一百条** 健全业扩报装服务责任追究机制，对涉嫌“三指定”、

侵害客户利益的事件以及在业扩报装工作过程中造成重大社会影响、重大经济损失的单位或个人，按照公司相关规定严格追究责任。

### **第十三章附则**

**第一百零一条** 分布式电源并网、电动汽车充换电设施用电 报装工作另行规定。

**第一百零二条** 本规则由国网营销部负责解释。 **第**

**一百零三条** 本规则自2014年10月1日起施行，原《国

家电网公司业扩报装管理规定（试行）》（国家电网营销〔2007〕49号）、《国家电网公司业扩报装管理规范（试行）》（国家电网营销〔2010〕1247号）同步废止。