

客户须知:

- 1、为保证能够及时将有关用电信息告知客户，请认真填写客户资料栏，并确保其有效性，如有变更，请及时前往供电部门办理更改手续。
- 2、客户持有有关证明向供电企业提出申请，供电企业按相关规定受理并办理，部分业务办理要求如下：

(1) 暂拆

- a. 低压供电客户因修缮房屋或其它原因需要暂时停止用电并拆表，可申请办理暂拆，供电企业在客户办理手续后5天内执行暂拆。
- b. 暂拆时间最长不得超过6个月。暂拆期间，供电企业保留该客户原容量的使用权。
- c. 客户申请暂拆前，应保证现场确实已不需用电，拆表时产权人到现场配合，拆表过程中遇有纠纷或阻挠的，供电企业将暂缓拆表，待客户协调解决后再予办理。

(2) 暂拆复装

- a. 暂拆原因消除，客户要求复装接电时，须向供电企业办理复装接电手续。手续完成后，供电企业在5天内复装接电。
- b. 超过暂拆规定时间要求复装接电者，按新装手续办理。

(3) 减容恢复

客户办理减容恢复，应至少提前5个工作日向供电企业提出申请，供电企业按下列规定办理：

- a. 非永久性减容客户若提前恢复后导致实际减容时间少于六个月者，减容期间不减收基本电费。按最大需量方式计收基本电费的，若提前恢复后导致减容非整日历月的，未按整日历月减容的月份不减收基本电费。
- b. 供电企业在客户申请的减容恢复日期当日至现场实施设备启封，如客户要求延期办理，需重新至供电企业办理申请。
- c. 非永久性减容2年内恢复的，按减容恢复办理；超过2年恢复的按新装或增容手续办理。
- d. 减容恢复后容量达到实施两部制电价规定容量标准的，应恢复执行两部制电价，执行相应的分类电价标准。执行合同最大需量计费方式的，合同最大需量按照减容恢复后总容量申报。
- e. 按变压器容量方式计收基本电费的，暂停或减容起止月份的基本电费按实际使用天数、每天按全月基本电费的1/30计收。发生暂停、减容等变更用电，计算基本电费和变压器损耗时，加封当日不计收基本电费和变压器损耗，启用当日计收基本电费和变压器损耗。

(4) 暂停恢复

客户办理暂停恢复，应至少提前5个工作日向供电企业提出申请，供电企业按下列规定办理：

- a. 按变压器容量方式计收基本电费的，若提前恢复后导致实际暂停时间少于15天者，暂停期间不减收基本电费。按最大需量方式计收基本电费的，若提前恢复后导致暂停非整日历月的，未按整日历月暂停的月份不减收基本电费。
- b. 供电企业在客户申请的暂停恢复日期当日至现场实施设备启封，如客户要求延期办理，需重新至供电企业办理申请。
- c. 已经暂停期满的客户，不论是否申请恢复用电，供电企业从期满之日起，按合同约定的容量计收基本电费。
- d. 暂停恢复后容量达到实施两部制电价规定容量标准的，应恢复执行两部制电价，并执行相应的分类电价标准。
- e. 按变压器容量方式计收基本电费的，暂停或减容起止月份的基本电费按实际使用天数、每天按全月基本电费的1/30计收。发生暂停、减容等变更用电，计算基本电费和变压器损耗时，加封当日不计收基本电费和变压器损耗，启用当日计收基本电费和变压器损耗。

(5) 验表

- a. 客户认为供电企业装设的计费电能表不准时，有权向计量检定机构或供电企业提出校验申请。
- b. 供电企业应在5个工作日内校验，并将检验结果通知客户。
- c. 客户在申请验表期间，其电费仍应按期交纳，验表结果确认后，再行退补电费。

(6) 移表

- a. 客户因修缮房屋或其它原因需要移动用电计量装置安装位置，在用电地址、用电容量、用电类别、供电点等不变情况下，可办理移表手续。
- b. 供电企业不收取移表费，移表引起的客户内部工程，由客户自行委托有资质的单位实施。

(7) 居民分时变更

- a. 只适用于执行低压居民电价且为“一户一表”供电的客户。
- b. 办理分时变更后，从下一次抄表所抄见的全部电量起执行变更后的电价；

(8) 装表临时用电延期

- a. 客户如需延长临时用电期限，应至少在合同约定期满前一个月向供电人提出延期申请。
- b. 用电人只可办理一次临时用电延期，且临时用电申请及延期时限合计不得超过三年。

(9) 迁址

- a. 原址按终止用电办理，供电企业予以销户。
- b. 迁移后的新址不在原供电点供电的，新址用电按新装用电办理。
- c. 迁址引起的客户内部工程，由客户自行委托有资质的单位实施。
- d. 迁移后的新址仍在原供电点，但新址用电容量超过原址用电容量的，超过部分按增容办理。

(10) 一般工商业及其它用电客户选择执行大工业两部制峰谷分时电价

- a. 315千伏安（千瓦）及以上的一般工商业及其它用电客户可自愿选择执行大工业两部制峰谷分时电价，一经选定，三个月内不得变更；
- b. 一般工商业客户选择执行两部制峰谷分时电价，应提前15个工作日向供电企业提出申请。

(11) 更改基本电价计费方式

- a. 基本电价按变压器容量、合同最大需量、实际最大需量计费，客户可自行选择；
- b. 基本电价计费方式确定后至少保持3个月不变，执行3个月后确需调整的，客户应至少提前15个工作日向供电企业申请变更下三个月的基本电价计费方式，申请变更当月的基本电费仍按原方式计收。

(12) 约定需量核定值

- a. 按合同最大需量方式计收基本电费的，客户提前5个工作日向供电企业申请变更下一个月的最大需量核定值。最大需量核定值不低于可能同时运行的最大容量（含热备用变压器和不过专用变压器接用的高压电动机）的40%，也不高于各路主电源供电容量的总和。
- b. 客户实际最大需量超过合同核定值105%时，超过105%部分的基本电费加一倍收取；未超过合同核定值105%的，按合同核定值收取。

3、上述以外的其它变更业务申请和办理，供电企业按《供电营业规则》相关条款执行。

4、24小时供电服务热线：95598；网上国网APP；全国能源监管投诉举报热线：12398。