

《居民家用电器损坏处理办法》课程大纲

【学习目的】

为保护供用电双方的合法权益，规范因电力运行事故引起的居民用户家用电器损坏的理赔处理，公正、合理地调解纠纷，根据《电力法》、《电力供应与使用条例》和国家有关规定，中华人民共和国电力工业部令 第 7 号制定《居民家用电器损坏处理办法》。

通过本办法的学习，应使学生掌握规范因电力运行事故引起的居民用户家用电器损坏的理赔处理，公正、合理地调解纠纷的基本业务；训练学生具备基本的专业技能，培养和提高学生分析问题和解决问题的能力；为学员今后从事电力系统工作打下良好的基础。

【授课方式】

理论精讲 + 小组研讨 + 案例分析 + 视频分享

【学习对象】

电网企业员工

【课程时长】

1 天

【课程大纲】

第一部分：居民家用电器损坏处理办法适用条件

一、培训目标：

掌握居民家用电器损坏处理办法适用条件，能够全面认识正确处理。

二、培训要求

本办法适用于由供电企业以 220/380 伏电压供电的居民用户，因发生电力运行事故导致电能质量劣化，引起居民用户家用电器损坏时的索赔处理。

本办法所称的电力运行事故，是指在供电企业负责运行维护的 220/380 伏供电线路或设备上因供电企业的责任发生的下列事件：

1. 在 220/380 伏供电线路上，发生相线与零线接错或三相相序接反；
2. 在 220/380 伏供电线路上，发生零线断线；
3. 在 220/380 伏供电线路上，发生相线与零线互碰；
4. 同杆架设或交叉跨越时，供电企业的高电压线路导线掉落到 220/380 伏线路上或供电企业高电压线路对 220/380 伏线路放电。

第二部分：居民家用电器损坏处理办法处理的方法与时效

一、培训目标：

掌握居民家用电器损坏处理办法处理的方法与时效，能够规范按办法处理。

二、培训要求：

1、处理时效：由于以上的原因出现若干户家用电器同时损坏时，居民用户应及时向当地供电企业投诉，并保持家用电器损坏原状。供电企业在接到居民用户家用电器损坏投诉后应在 24 小时内派员赴现场进行调查、核实。

2、处理方法：属于本办法所列事件引起家用电器损坏的，供电企业应会同居委会（村委会）或其他有关部门，共同对受害居民用户损坏的家用电器名称、型号、数量、使用年月

损坏现象等进行登记和取证。登记笔录材料应由受害居民用户签字确认，作为理赔处理的依据。

第三部分：居民家用电器损坏处理办法处理标准

一、培训目标：

掌握居民家用电器损坏处理办法处理标准，有助于针对性对居民家用电器损坏进行赔偿。

二、培训要求

1、对损坏家用电器的修复，供电企业承担被损坏元件的修复责任。修复时应尽可能以原型号、规格的新元件修复；无原型号、规格的新元件可供修复时，可采用相同功能的新元件替代。修复所发生的元件购置费、检测费、修理费均由供电企业负担。不属于责任损坏或未损坏的元件，受害居民用户也要求更换时，所发生的元件购置费与修理费应由提出要求者负担。

2、对不可修复的家用电器，其购买时间在6个月及以内的，按原购货发票价，供电企业全额予以赔偿；购置时间在6个月以上的，按原购货发票价，并按本规定第十二条规定的使用寿命折旧后的余额，予以赔偿。使用年限已超过本规定第十二条规定仍在使用的，或者折旧后的差额低于原价10%的，按原价的10%予以赔偿。使用时间以发货票开具的日期为准开始计算。对无法提供购货发票的，应由受害居民用户负责举证，经供电企业核算无误后，以证明出具的购置日期时的国家定价为准，按前款规定清偿。清偿后，损坏的家用电器归属供电企业所有。

3、在理赔处理中，供电企业与受害居民用户因赔偿问题达不成协议的，由县级以上电力管理部门调解，调解不成的，可向司法机关申请裁定。

第四部分：具体案例

一、培训目标：

针对居民家用电器损坏处理办法处理标准，通过具体案例进行分析处理。

二、培训要求

案例具体涵盖以下几方面：1、居民家用电器损坏处理办法适用条件

- 2、居民家用电器损坏处理办法处理的方法与时效
- 3、居民家用电器损坏处理办法处理标准
- 4、规定的各类家用电器的平均使用年限