

# 成都市提升企业用电用气用水接入便利化 水平行动计划

为全面贯彻落实党的十九大精神和省、市党代会精神，结合我市功能定位，坚持需求导向和问题导向，针对目前电力、燃气和给水接入环节存在的问题，加快改革创新，从“简化申请资料、优化办理流程、提升服务质量、压减用能成本、高效政务服务”等五个方面推进电力、燃气和给水接入工作，提高电力、燃气和供水经营企业服务效率和服务水平，制定本计划。

## 一、简化申请资料

电力低压用户提供用电人有效身份证明、用电地址物业权属证明 2 种资料；电力高压用户提供用电申请书、用电人有效身份证明、用电地址物业权属证明、用电工程项目立项批文 4 种资料。对铁路、公路、桥梁、公园、绿道、轨道交通、农业水利排灌等临时用电用户，取消用电地址物业权属证明。燃气集体居民用户项目、非居民用户项目提供规划消防资料、燃气设计所需资料、用气主体证明 3 项。给水接入用户提供企业用地合法性文件资料、企业营业执照复印件、用水企业经办人授权委托书及其身份证复印件 3 项。同一用

户多次办理业务，已存档且在有效期内的资料不需重复提供。（责任单位：国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业、成都环境集团、各城市供水企业；完成时限：2019年6月）

## 二、优化办理流程

### （一）电力办理流程

精简高压用户流程。除双电源供电用户、新建居民住宅小区用户和专线供电用户外，高压普通用户取消设计审查和中间检查，仅在竣工验收时查验设计单位资质。现场勘查与供电方案答复环节，竣工验收、合同签订与装表接电环节并行开展。高压用户压减为“申请受理、方案答复、用户工程实施、装表接电”4个流程。精简低压用户流程。全面取消低压用户设计审查、竣工验收等环节，低压用户压减为“申请受理、装表接电”2个环节。加速用户受电工程接入。扩大不停电作业范围和比例，对具备带电作业条件的架空线路项目和具备旁路及取电作业条件的电缆线路项目，推广不停电作业，最大限度减少停电时间和次数，提高供电可靠性。（责任单位：国网成都供电公司、国网天府新区供电公司；完成时限：2019年3月）

### （二）燃气办理流程

将城镇燃气经营企业内部办理工作流程优化为“现场踏勘”和“燃气报装”2个环节，降低用户用气办理时间。现

场踏勘环节。用户提出用气申请后，城镇燃气经营企业安排工作人员在1个工作日内联系用户预约现场踏勘时间，并按照预约时间，组织工程、设计人员在1个工作日内完成现场踏勘服务，一次性告知燃气报装环节所需资料及注意事项，并现场收取相关资料。若用户申请用气环境符合要求且资料齐全，立即进入燃气报装环节，正式受理其申请。燃气报装环节。根据不同用户特点制定差异化办理流程，压缩办理时间，办理时间从正式受理报装申请之日起计算。集体居民用户项目办理时限压减至8个工作日，涉及新建埋地管道的非居民用户项目办理时限压减至15个工作日，其他非居民用户项目办理时限压减至13个工作日。（责任单位：成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业；完成时限：2019年6月）

### （三）给水办理流程

优化整合供水企业内部资源，将企业给水接入业务流程压缩为受理及查勘、工程设计及预算、工程施工、验收及通水4个环节。尽可能压减给水报装时限，在市政自来水管网覆盖区域，办理时限压减至15个工作日：接入受理及查勘2个工作日，验收及通水6个工作日，若委托供水企业组织设计的，设计及预算编制控制在7个工作日。（责任单位：成都环境集团、各城市供水企业；完成时限：2019年6月）

## 三、提升服务质量

### （一）全面落实“一次性告知”

在受理用户申请时，电力、燃气和供水经营企业向用户发送《受理告知书》《业务联系卡》等相关办事指南资料。主动将办理时限、标准、流程、进度等向社会公开，方便用户了解掌握。属于线上受理的，通过线上推送，属于营业厅受理的，发放书面资料。（**责任单位：**国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业、成都环境集团、各城市供水企业；**完成时限：**2019年3月）

### （二）提供“差异化”服务

小微企业用户接电，全面推行“零成本”“零审批”“零上门”的“三零”服务，用户通过网上申报即可办理完成用电业务。工业园区用户，供电企业派驻专属经理上门协助办理所有用电手续，用户“足不出园”即可办理完成用电业务。省、市重大招商引资用户，供电企业实施“双经理制”，建立绿色办电通道，提供科学合理电价策略，全力协调解决用电问题。提升城镇燃气经营企业服务质量，多渠道收集用户需求，拓宽受理渠道，实施先踏勘后受理，快速报价等服务方式，联合现场踏勘和工程验收，为用户提供个性化服务。提升供水企业给水接入服务质量，推行“线下线上”等多渠道服务模式，变被动服务为主动服务，针对不同企业用户给水接入需求提供“上门服务”等差异化服务。（**责任单**



**位：**国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业、成都环境集团、各城市供水企业；**完成时限：**2019年3月)

### (三) 丰富服务手段

推广“互联网+电力”服务。推广掌上电力 APP、95598 网站受理渠道，提供线上受理业务、预审资料、预约办电、用户基本信息自助维护等服务。实行“一证受理”，用户只需提供营业执照即可正式受理业务，其余资料可在后续环节由供电企业上门收取。低压用户实行“免填单”服务，供电企业营业厅受理人员了解用户申请信息，填写用电登记表，交由用户签字确认即完成申请办理。推广“互联网+燃气”服务。用户可通过热线电话、营业厅、网上营业厅、微信公众号等渠道提出用气申请，城镇燃气经营企业受理后派专人现场踏勘，符合用气条件的，在现场踏勘时告知用户报装资料准备清单，由用户按流程办理燃气报装申请业务。开通网上营业厅，提供网上业务受理、网上支付、信息自助查询等服务功能。同时，设立微信公众号，为用户提供通气点火申请、采暖用户认定、户内设施改造申请、气费业务费支付、自报气量、信息自助查询、投诉建议等自助业务办理服务。推广“互联网+给水”服务。拓展供水企业供水服务热线、网站、微信公众号、手机报装 APP 等“线上”渠道，方便用户给水报装申请。开通微信、支付宝、手机银

行等电子支付平台，进一步拓展用户缴费渠道，持续丰富移动支付功能。不断完善缴费记录查询、缴费、停水信息查询、业务办理等功能，为用户提供暖心服务。（责任单位：国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业、成都环境集团、各城市供水企业；完成时限：2019年3月）

#### 四、压减用能成本

缩减用户用电接入距离。加大电网投资力度，对省级及以上各类园区用户（园区内的居民住宅小区用户除外）、电动汽车充换电设施以及电能替代项目等高压用户，由供电企业投资建设供配电设施至用户红线，对其他高压用户实行“就近接入”。对低压用户（居民住宅小区除外），以低压电能表为投资分界点，电能表尽可能靠近用户侧，分界点电源侧供电设施（含电能表）由供电企业出资建设。提高低压接入容量标准。扩大低压接入范围，原则上城市地区低压项目接入容量从100千瓦提高到160千瓦，农村地区低压项目接入容量从50千瓦提高到100千瓦，进一步减少小容量用户电力设备投资。降低企业用气成本。由企业向属地能源管理部门提出申请，对具备实施直供条件的，由属地能源管理部门会商规划部门在20个工作日内提出管线路由意见；市经信局在60个工作日内会商中石油、中石化等气源供应单位落实直供方案。合理布局给水接入点。根据用户提供的图纸

资料以及现场踏勘实际情况，选择最具操作性、经济性的给水接入用户红线点位，规范、公开工程项目费用清单和收费标准，尽可能降低企业给水接入成本。（**责任单位**：市经信局、区（市）县能源管理部门、国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都环境集团、各城市供水企业；**完成时限**：2019年3月）

## 五、高效政务服务

（一）按照《成都市工程建设项目审批制度改革试点方案》要求，整合新建工程建设项目审批，实现政务服务标准化，实现新建项目统一受理、并联审批。规划、建设、应急管理、生态环境、城管、公园城市及公安交管等相关部门应将电力、燃气和给水建设工程纳入绿色通道办理，缩短工程前期相关行政审批办理时间。（**牵头单位**：市网络理政办；**责任单位**：成都天府新区管委会、成都高新区管委会、各区（市）县政府、市发改委、市规划和自然资源局、市住建局、市城管委、市公园城市局、市公安交管局、市生态环境局、市应急局、市经信局、市水务局，国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业、成都环境集团、各城市供水企业；**完成时限**：2019年6月）

（二）通过网上营业厅、各营业网点张贴、微信公众号推送等方式将投诉电话、服务承诺、收费标准、办事流程等

信息对外公示，主动接受用户监督，并通过市长公开电话、市长信箱、文明热线 96110、服务热线等多种方式受理用户和市民投诉，广泛听取意见建议，电力、燃气和供水企业接到投诉后 1 个工作日内联系用户，3 个工作日内给予答复。加强企业服务监督，开展回访工作，及时发现服务过程中存在的问题并不断改进。（**责任单位：**国网成都供电公司、国网天府新区供电公司、成都城投集团、成都燃气集团、各城镇燃气经营企业、成都环境集团、各城市供水企业；**完成时限：**2019 年 6 月）

- 附件：1. 电力接入报装办事指南  
2. 燃气接入报装办事指南  
3. 给水接入报装办事指南



## 附件 1

# 电力接入报装办事指南

## 一、电力报装申请资料

### (一) 低压非居民用户用电申请提交资料

业务流程	资料名称	备注
申请受理	用户有效身份证明（居民用户有效身份证明或营业执照）	提供1种即可
	用电地址的物业权属证明（以下三种满足其一即可：1.房屋产权证明；2.经房管局备案的租赁协议；3.租赁协议、房屋产权证明）	

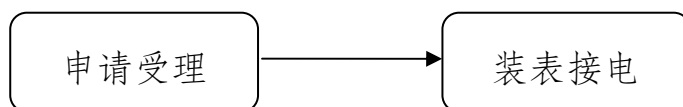
### (二) 高压用户用电申请提交资料

业务流程	资料名称	备注
申请受理	高压用户用电申请书	
	用户有效身份证明（营业执照、法定代表人身份证件）	如委托他人办理，应提供：1.授权委托书或单位介绍信；2.经办人有效身份证明。
	用电地址的物业权属证明（以下三种满足其一即可：1.房屋产权证明；2.经房管局备案的租赁协议；3.租赁协议、房屋产权证明）	对铁路、公路、桥梁、公园、绿道、轨道交通、农业水利排灌等临时用电用户不提交。
	政府职能部门有关本项目立项的批复文件（政府相关部门的证明文件）	1.高耗能、高污染用户需提供环境评估报告，对钢铁行业用户需提供经信部门许可文件。 2.煤矿用户需提供采矿许可证、安全生产许可证。

## 二、具备直接装表条件的低压非居民用户业扩报装流程及时限

(一)适用范围：无配套工程或配套工程不涉及外线工程（不需要架杆立线或敷设低压电缆等）的低压非居民用户。

### (二)业务流程



(三)办理时间：3个工作日。

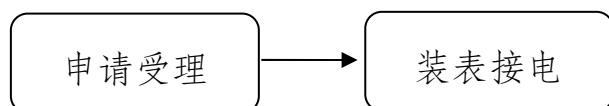
### (四)业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	时间
申请受理	申请受理	1个工作日
装表接电	现场查勘	2个工作日
	装表并接电	

## 三、不具备直接装表条件的低压非居民用户业扩报装流程及时限

(一)适用范围：有配套工程并涉及外线工程（需要架杆立线或敷设低压电缆等）的低压非居民用户。

### (二)业务流程



(三)办理时间：11个工作日。

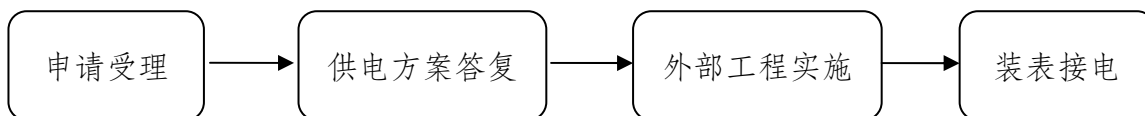
#### (四) 业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	时间
申请受理	申请受理	1 个工作日
装表接电	现场查勘	10 个工作日
	电网配套工程实施	
	装表并接电	

#### 四、10 千伏的普通用户业扩报装流程及时限

(一) 适用范围：10 千伏供电的普通用户，普通用户是指除高危及重要用户、住宅小区用户以外的用户。

#### (二) 业务流程



(三) 办理时间：21 个工作日。

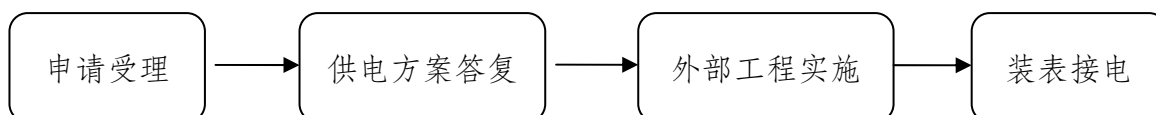
#### (四) 业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	时间
申请受理	申请受理	1 个工作日
供电方案答复	现场查勘	15 个工作日
	供电方案答复	
外部工程实施	用户受电工程实施	用户自行组织受电工程实施
装表接电	竣工验收	5 个工作日
	装表	
	供用电合同签订	
	送电	

## 五、10 千伏重要用户业扩报装流程及时限

(一) 适用范围：10 千伏供电的高危及重要用户、住宅小区用户。

### (二) 业务流程



(三) 办理时间：单电源 25 个工作日，双电源 44 个工作日。

### (四) 业务工作内容及时限

业务流程	工作内容	时间
申请受理	申请受理	1个工作日
供电方案答复	现场查勘	单电源15个工作日，双电源 30个工作日
	供电方案答复	
外部工程实施	用户受电工程实施	用户自行组织受电工程实施
	设计审查	单电源 2 个工作日，双电源 5 个工作日
	中间检查	单电源 2 个工作日，双电源 3 个工作日
装表接电	竣工验收	5 个工作日
	装表	
	供用电合同签订	
	送电	

## 附件 2

# 燃气接入报装办事指南

### 一、燃气报装申请资料

#### (一) 在建集体居民用户项目

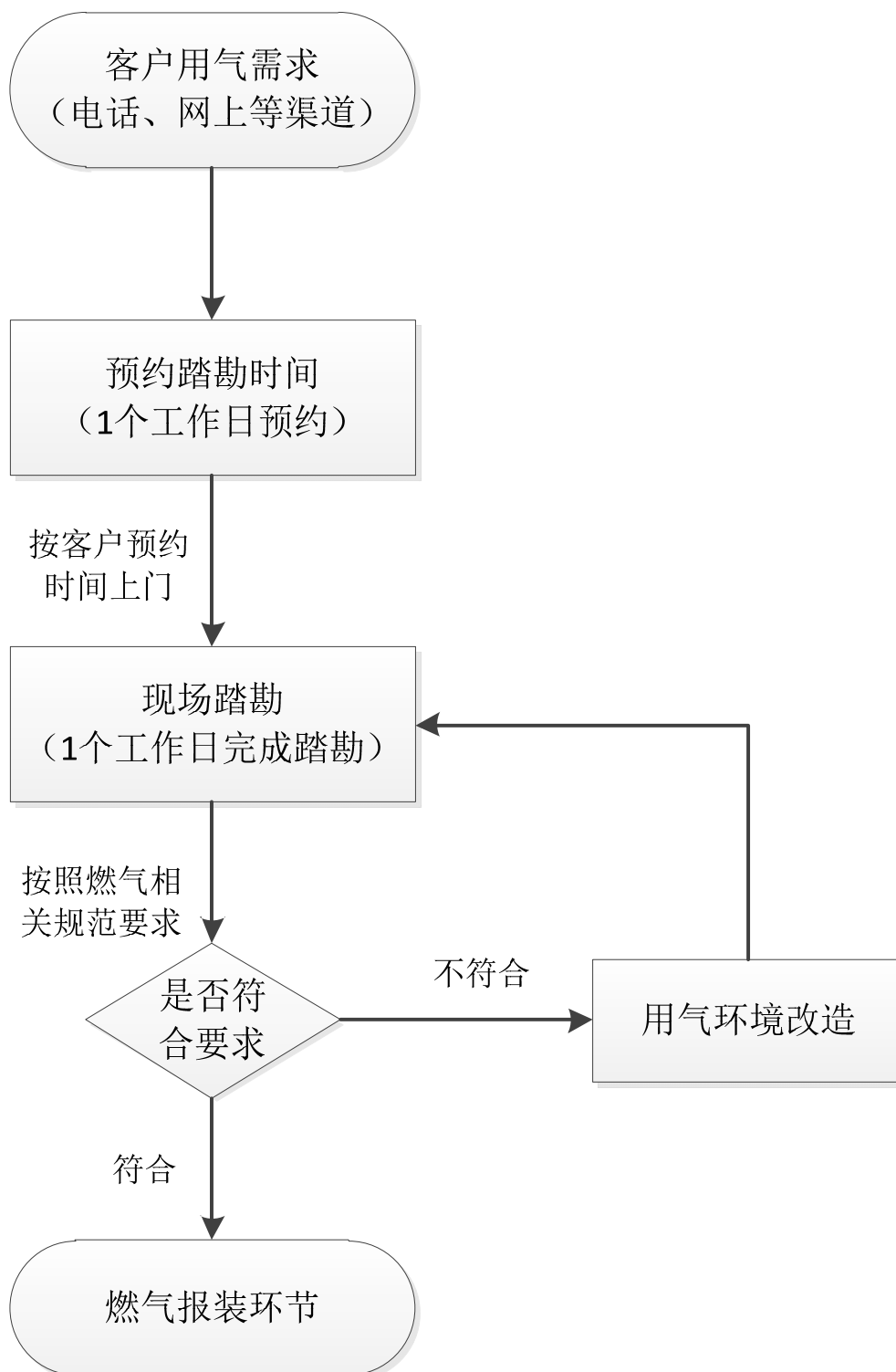
序号	资料明细	备注
1	规划消防资料	建筑总平面图、征地红线图
2	燃气设计所需资料	水电建施图、建筑平立面图、厨卫大样图、总平面水电管网综合布置图
3	用气主体证明	用气申请表、有效企业营业执照复印件、公司介绍信及经办人身份证明

#### (二) 在建非居民用户项目

序号	资料明细	备注
1	规划消防资料	建筑总平面图、征地红线图
2	燃气设计所需资料	水电建施图、用气建筑楼层平立面图、用气设备布置图、锅炉参数说明书及承重报告（若有）
3	用气主体证明	用气申请表、有效企业营业执照复印件、租赁合同及委托书（适用申请人为租房人的情形）、公司介绍信及经办人身份证明



## 二、踏勘环节工作流程图



### 三、燃气报装工作环节及时限表

#### (一) 集体居民用户项目

用户类别	业务流程	办理时限(工作日)
集体居民用户项目	申请受理	1
	签订合同	1
	竣工验收	1
	碰管点火	5
合计工作日		8

#### (二) 非居民用户项目

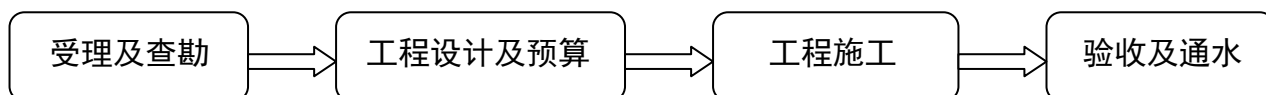
用户类别	业务流程	办理时限(工作日)
非居民用户项目	申请受理	1
	签订合同	1
	编制预算	4(6)
	签订补充合同	1
	竣工验收	1
	碰管点火	5
合计工作日		13(15)

备注：括号为涉及新建埋地燃气管道项目用时，其编制预算工作日相应延长。

## 附件 3

# 给水接入报装办事指南

## 一、给水接入业务流程



## 二、给水报装申请资料

序号	资料名称	备注
1	企业用地合法性文件资料	
2	企业营业执照复印件	若政府网站可查询到相关信息，则不需提供。
3	用水企业经办人授权委托书及其身份证复印件	

## 三、给水报装工作环节及时限

业务流程	工作内容	办理时限 (工作日)	备注
受理及查勘	受理登记;	2	
	踏勘现场;		
	确定用水方案。		

业务流程	工作内容	办理时限 (工作日)	备注
工程设计及预算	工程设计；	7	若委托供水企业组织设计的
	编制预算等。		
验收及 通水	工程验收；	6	
	管道冲洗、消毒；		
	水质检测；		
	签订《供用水合同》，立户通水。		