

# 电力服务手册

为深入贯彻落实县委县政府优化营商环境攻坚战的决策部署，提升企业“获得电力”便利化水平，推进持续优化电力营商环境，特制订电力服务手册。

## 一、推动客户办电更省力

1. 精简收资，按照“四个免提供”原则，全面梳理精简企业办电申请材料，实现企业客户“两证办理”，居民客户“一证通办”，资料收资详见附件1和附件2。

2. 压减办电环节，将10kV高压企业办电从7个环节压减到4个环节，低压居民从5个环节压减到2个环节，业扩一次性告知书详见附件3。

3. 精简企业接电申请前置审批事项，取消申请接电项目的能评、环评审查要求。

4. 提供预约上门服务，根据客户接电意向预约上门服务时间，现场确定配套电网工程建设方案、物资需求清单和不停电作业方案并实施，实现一站式送电服务模式。

## 二、推动客户办电更省时间

1. 办电业务强化规划引领、内部协调，配电网设施建设适当超前满足当前生产和未来发展需求，努力推进企业用电从建设滞后向即插即用转变。

2. 实行业务限时办理，明确上下环节的服务交付标准和

考核标准，打造全流程、全专业的服务管控、监督、评价和改进闭环机制，业务时限标准详见附件 4。

3. 简化供电方案审批手续，实行低压供电方案免审批、高压供电方案网上会签或集中会审，减少内部流转时间。

4. 加快行政审批速度，接轨嘉兴市工程建设项目审批管理系统，推动规划许可、掘路许可等政府行政审批事项实现并联审批、同步操作。

### **三、推动客户办电更省钱**

1. 延伸电网投资界面，低压非居民用户以表箱为分界点，分界点电源侧设施（含计量装置、表箱）及外部电力接入工程费用由供电企业承担，并开展企业基建临时用电设备租赁工作。

2. 提高低压接入容量标准，公布本地区可开放容量等电网资源信息，100 千瓦及以下原则上采用低压接入，小微园区低压接入容量可提高至 160 千瓦。

3. 严格落实各项降价减费工作，落实一般工商业降价政策，取消临时接电费，取消电力负荷管理终端费等 8 项业务收费，降低各项电力收费，释放改革红利，电力收费项目详见附件 5。

4. 开展综合能源服务，降低企业综合用能成本，提高能源使用率，指导客户实施电能替代或节能改造，做好“臻享+”差异化服务。

#### **四、推动客户办电服务更省心**

1. 推广线上全天候服务，加强“掌上电力”（2019版）推广应用，扩大电子渠道对办电业务环节的渗透范围，减少用户临柜次数，实现更多业务“最多跑一次”，电子渠道二维码详见附件6。

2. 实行用电报装信息透明公开，通过营业厅、掌上电力APP、95598网站、政务服务平台等线上线下渠道，公开电网资源、电费电价、承诺时限等信息。

3. 开展主动服务内容，通过短信、APP、微信等渠道推送停电信息，“点对点”主动推送故障停电、抢修进度、计划复电等信息。

#### **五、推动客户用电更可靠**

1. 提升电网规划建设精准化水平，按照地方经济社会发展和用电需求变化，滚动调整配电网规划和建设方案，构建合理网架结构。

2. 提高电网故障抢修率，开展配电网运行工况全景监测，准确定位故障点，全面推行“网格化”主动抢修模式，实现一张工单、一支队伍、一次解决，减少停电时间。

3. 全面推广“不停电”作业，科学合理制定停电计划，最大限度减少停电时间和次数，提高不停电作业率，保障客户工程无障碍按时接入。

## 附件 1:

# 高压业扩“两证办理”清单

项目内容	改革前申请材料清单	改革后申请材料清单
1. 高压新装; 2. 高压增容; 3. 高压装表临时用电	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用电申请书;</li> <li>2. 企业营业执照;</li> <li>3. 用电地址房屋产权证明;</li> <li>4. 用电容量需求清单;</li> <li>5. 用电工程项目批复文件;</li> <li>6. 用电项目能评报告;</li> <li>7. 用电项目环境评估报告。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 用电人有效身份证明;</li> <li>2. 用电地址权属证明;</li> </ol> <p>备注:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①若是委托代理人办理时, 需提供授权委托书和经办人有效身份证明;</li> <li>②若是租赁户办理时, 需提供房屋租赁合同和承租人有效身份证明;</li> <li>③若是重要用户时, 需提供重要用户等级申报表和重要负荷清单;</li> <li>④涉及国家优待电价的, 需提供政府有权部门核发的意见。</li> </ol>

附件 2:

## 居民用户“一证通办”清单

序号	用户提供资料	业务流程
1	身份证	低压居民新装
2		低压居民增容
3		低压居民过户
4		低压居民更名
5		峰谷电价变更
6		居民表计申校
7		低保户申请
8		低压居民销户
9		一户多人口

## 附件 3.1

# 用电业务办理告知书

(适用业务：高压新装、高压增容、高压装表临时用电)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国家电网办理用电业务！为了方便您办理业务，请您仔细阅读以下内容。

### 一、业务办理流程



### 二、业务办理说明及注意事项

#### 1. 申请受理

请您按照电子渠道受理要求提供申请资料。

业务受理后，我公司工作人员将与您预约现场服务时间，请您做好相关准备工作。

#### 2. 供电方案答复

在受理您用电申请后，我公司将按约定时间至现场查看供电条件，在受理后 15 个工作日内（双电源客户 30 个工作日）答复供电方案。

供电方案有效期自客户签收之日起一年内有效。如您有特殊情况，需延长供电方案有效期，请您务必在有效期到期前十天向我公司提出申请，我公司将视情况为您办理供电方案延期手续。

#### 3. 竣工检验

根据国家有关规定，产权分界点是双方运行维护管理以及安全责任范围的分界点。产权分界点以下部分（用户侧）由您负责施工，产权分界点以上部分（电源侧）由我公司负责施工，产权分界点我公司将与您在《供用电合同》中约定。

(1) 请您在收到供电方案后，自主选择有相应资质的设计单位，根据供电方案答复单开展内部受电工程设计。对于重要或特殊负荷客户在设计完成后，请及时提交受电工程设计文件和有关资料，我们将在 10 个工作日内完成审核。

(2) 请您自主选择有相应资质的施工单位开展受电工程施工。对于重要或特殊负荷客户，在电缆管沟、接地网等隐蔽工程覆盖前，请及时通知我们进行中间检查，我们将在 3 个工作日内完成中间检查。

(3) 您的受电工程竣工并自验收合格后，请您携带竣工资料到营业窗口办理竣工报验申请，我公司将在 5 个工作日内组织进行竣工检验。对竣工检验中发现的问题，请您按《客户受电工程竣工检验意见单》及时整改，整改完成后重新在线上提交竣工检验申请或到我公司办理复验手续，直至验收合格。

#### 4. 装表接电

在受电工程检验合格，签订《供用电合同》及相关协议，并结清营业费用后，我公司将在 5 个工作日内为您装表接电。

#### 5. 其他事项

您可以登陆国家能源局浙江监管办公室网站 (<http://zjb.nea.gov.cn>)，在浙江省电力用户受电工程市场信息公开与监督管理系统中查询设计、施工和设备材料供应单位的相关信息，选择具备相应资质的设计、施工、试验单位。

请您对我们的服务进行监督，如有建议或意见，请及时拨打 95598 服务热线或登录手

机 APP，我们将竭诚为您服务！

您可以关注公众微信“国网浙江电力”（sgcc-zj）、掌上电力 APP、电 E 宝。



掌上电力二维码



电 e 宝二维码

此告知书一式二份，一份由您惠存，一份经您签名（盖章）后由我公司留存。

本告知书内容已阅读并知晓。

客户签名：

年 月 日

## 附件 3.2

## 高压业扩客户申请所需资料清单

业务环节	资料名称	资料说明	备注
业务受理	1. 自然人有效身份证明	身份证、军人证、护照、户口簿或公安机关户籍证明等	以个人名义办理，仅限居民生活用电。
	2. 法人代表（或负责人）有效身份证明复印件	同自然人	以法人或其他组织名义办理
	3. 用电人有效身份证明	营业执照（或组织机构代码证，宗教活动场所登记证，社会团体法人登记证书，军队、武警出具的办理用电业务的证明）。	
	4. 用电地址权属证明	(1) 《不动产权证书》、《房屋所有权证》、《国有土地使用证》、《集体土地使用证》 (2) 《购房合同》 (3) 含有明确房屋产权判词且发生法律效力的法院法律文书（判决书、裁定书、调解书、执行书等） (4) 若属农村用房等无房产证或土地证的，须由所在镇（街道、乡）及以上政府或房管、城建、国土管理部门根据所辖权限开具产权合法证明	申请永久用电 左边所列四项之一
		(1) 私人自建房：提供用电地址产权权属证明资料 (2) 基建施工项目：土地开发证明、规划开发证明或用地批准等 (3) 市政建设：工程中标通知书、施工合同或政府有关证明 (4) 住宅小区报装：用电地址权属证明和经规划部门审核通过的规划资料（如规划图、规划许可证等） (5) 农田水利：由所在镇（街道、乡）及以上政府或房管、城建、国土管理部门根据所辖权限开具产权合法证明	申请临时用电 左边所列四项之一
	5. 授权委托书	自然人办理时不需要	委托代理人办理时必备
	6. 经办人有效身份证明	同自然人	
	7. 房屋租赁合同		租赁户办理提供
	8. 承租人有效身份证明	同自然人	
	9. 一般纳税证明	银行开户信息（包括开户行名称、银行账号等）	开具增值税发票提供
	10. 重要用户等级申报表和重要负荷清单		需列入重要电力用户提供
11. 涉及国家优待电价的，应提供政府有权部门核发的意见		享受国家优待电价提供	
竣工检验	1. 工程设计资质证书		重要或特殊负荷客户且有工程，在设计文件审核环节提供
	2. 经加盖出图章且装订成册的工程设计文件和说明		

	3. 施工单位的资质证书	承装（修、试）电力设施许可证	必备
	4. 施工单位出具的隐蔽工程施工记录，接地电阻测量记录。		重要或特殊负荷客户，在中间检查环节提供；其他客户在竣工报验时提供
	5. 施工单位出具竣工图纸、电气试验报告及保护整定调试记录		必备
	6. 值班电工名单及资格		

备注：如无特殊说明，“客户申请所需资料”均指资料原件。

## 附件 3.3

# 用电业务办理告知书

(适用业务：低压非居民新装、低压非居民增容、低压装表临时用电)

尊敬的电力客户：

欢迎您到国家电网办理用电业务！为了方便您办理业务，请您仔细阅读以下内容。

### 一、业务办理流程



### 二、业务办理说明及注意事项

#### 1. 申请受理

请您按照《客户申请所需资料清单》要求提供申请资料。

根据国家有关规定，产权分界点是双方运行维护管理以及安全责任范围的分界点。产权分界点以下部分（用户侧）由您负责施工，产权分界点以上部分（电源侧）由我公司负责施工，产权分界点我公司将与您在《供用电合同》中约定。

如果您的用电申请涉及受电工程施工，请您自主选择有相应资质的施工单位和设备材料供应单位。您所委托的施工单位应取得电力监管机构颁发的相应级别的《承装(修、试)电力设施许可证》。所购买的低压电气设备应获得国家强制性产品认证证书(即 3C 证书)，提倡使用节能电气产品，严禁使用国家明令淘汰的电气产品。

#### 2. 装表接电

在工程检验合格、签订《供用电合同》及相关协议后，我们将在 3 个工作日内为您装表接电。

请您对我们的服务进行监督，如有建议或意见，请及时拨打 95598 服务热线或登录手机 APP，我们将竭诚为您服务！

您可以关注公众微信“国网浙江电力”（sgcc-zj）、掌上电力 APP、电 E 宝。



掌上电力二维码



电 e 宝二维码

此告知书一式二份，一份由您惠存，一份经您签名（盖章）后由我公司留存。

本告知书内容已阅读并知晓。

客户签名：

年 月 日

## 附件 3.4

## 低压非居客户申请所需资料清单

业务环节	资料名称	资料说明	备注
申请受理	1. 自然人有效身份证明	身份证、军人证、护照、户口簿或公安机关户籍证明等	以自然人名义办理
	2. 法人代表（或负责人）有效身份证明复印件	同自然人	以法人或其他组织名义办理
	3. 用电人有效身份证明	营业执照、组织机构代码证或统一社会信用代码证书，宗教活动场所登记证，社会团体法人登记证书，军队、武警出具的办理用电业务的证明。	
	4. 用电地址权属证明	(1)《房屋所有权证》、《国有土地使用证》、《集体土地使用证》、《不动产权证书》 (2)《购房合同》 (3) 含有明确房屋产权判词且发生法律效力的法院法律文书（判决书、裁定书、调解书、执行书等） (4) 若属农村用房等无房产证或土地证的，须由所在镇（街道、乡）及以上政府或房管、城建、国土管理部门根据所辖权限开具产权合法证明	申请永久用电 左边所列四项之一
		(1) 私人自建房：提供用电地址产权权属证明资料 (2) 基建施工项目：土地开发证明、规划开发证明或用地批准等 (3) 市政建设：工程中标通知书、施工合同或政府有关证明 (4) 农田水利：由所在镇（街道、乡）及以上政府或房管、城建、国土管理部门根据所辖权限开具产权合法证明	申请临时用电 左边所列四项之一
	5. 授权委托书	自然人客户办理不需要提供	委托代理人办理提供
	6. 经办人有效身份证明	同自然人	
	7. 房屋租赁合同		租赁户办理提供
	8. 承租人有效身份证明	同自然人	
9. 银行开户信息	开户行名称、银行账号	开具增值税发票提供	

备注：如无特殊说明，“客户申请所需资料”均指资料原件。

## 附件 4

# 用电报装各环节答复时间表

用户类别	各环节办理时限				
	供电方案答复	设计审查	中间检查	竣工检验	装表接电
居民用户	2	/	/	3	2
其他低压 供电用户	5	5	2	3	3
高压单电源供电用户	10	5	3	5	5
高压双电源供电用户	30	5	3	5	5

## 附件 5

# 电力收费项目清单

收费项目	电压等级	收费标准	备注
1. 申请验表费	不满 1 千伏的客户	10 元/次·只	《转发浙江省物价局关于规范供电企业营业收费的通知》（嘉发改物[2017]367号）
	1-10 千伏的客户	30 元/次·只	
	20 千伏的客户	100 元/次·只	
	35 千伏及以上的客户	300 元/次·只	
2. 高可靠性供电费	0.38/0.22 千伏的客户	250 元/千伏安	《关于降低高可靠性供电和临时接电费收费标准的通知》（浙价资（2017）46号）
	10 千伏的客户	200 元/千伏安	
	20 千伏的客户	180 元/千伏安	
	35 千伏的客户	150 元/千伏安	
3. 地下电缆通道有偿使用	110 千伏的客户	70 元/千伏安	执行标准文件同收费项目 1
		上限 73 元/米·孔，具体价格由供用双方协商决定	

附件 6

# 掌上电力与电 e 宝二维码



掌上电力（居民版）



掌上电力（企业版）



电 e 宝