

国网重庆市电力公司文件

渝电营〔2019〕32号

国网重庆市电力公司关于持续 优化小微企业获得电力营商环境的通知

公司所属各供电企业,国网重庆市电力公司客户服务中心:

为持续落实国务院和国网总部“提供低压小微企业接电‘零上门零审批零投资’服务”的要求,进一步提升低压小微企业客户获得电力满意度,不断压缩低压业务办理环节和时长,公司借鉴京沪先进经验,对低压小微企业客户获得电力业务办理相关内容调整如下,请各单位严格遵照执行。

一、小微企业获得电力服务内容

本办法适用于重庆市需用容量在160千伏安/千瓦及以下的零星非居民客户申请新装、增容用电业务。业务办理遵循“一址

一户”原则，即一个用电地址权属证明对应一个低压小微企业，原则上只安装一套计量装置。用电主体非居民，原则上应提供营业执照。用电类别非居民，供电电压为 0.4 千伏及以下，电源由供电公司产权的供配电设施提供。

客户完成申请签约后，无需往返提交资料或等待现场勘查。供电公司负责电网电源至用电地址电能表（含计量表箱）的红线外电力工程施工和装表接电，客户无需出资。

工业园区入驻企业符合小微企业条件的应执行“三零”服务，以低压方式供电并延伸投资至其用电地址。各属地供电企业应做好统筹协调，统一规划布局。

投资界面不适用的情况如下：

1.临时用电。

2.通讯基站、气象站、加油/气站、二次供水、广播电视信号放大器、交通监控、警用摄像头、道路抽水、市政路灯、景观照明等市政公用设施用电。

3.小区整体开发项目。整体小区开发按照整个小区合计容量办理。

4.商业综合体、写字楼等单体建筑内局部报装的客户。

5.对供电可靠性要求较高的客户，如：机场、铁路、地铁、发电厂、矿山等。

6.高压供电改低压供电并装表到户的项目。

7.人为将同一地块内批量建设的居民、工商业及配套公用设施拆分并申请新装。

8.同一客户同一地址销户后一年内申请新装。

二、低压小微企业获得电力服务目标

（一）办理环节

低压小微企业办理环节为“申请签约、施工接电”2个环节。客户可全程网办，办电“零上门”。

（二）办理时间

低压小微企业获得电力时间不超过15天，其中具备直接装表条件、无外线工程的客户在4天内接电，有外线无掘路工程10天内完成，有掘路工程15天内完成。外线工程相关许可手续由电网企业办理，客户办电“零审批”。

（三）办理成本

用电容量在160千伏安/千瓦及以下的小微企业报装项目以低压接电。客户用电地址红线外电力工程“零投资”。

三、低压小微企业获得电力服务流程

（一）申请签约

客户可通过“掌上电力”APP、“渝快办”等线上渠道办理相关业务，按照公示办电指南提交申请资料，提供其认可且符合安

全规范的表计及表箱安装位置，也可通过各区（县）行政服务大厅或供电营业厅现场办理。线上报装客户通过“掌上电力”APP线上签订《供用电合同》，线下报装客户在申请报装时同步签订《供用电合同》。

申请资料包括：用电申请书（含用电设备统计表）、用电人有效身份证明和用电地址权属证明。

（二）施工接电

客户外线接入工程由电网企业负责实施并办理相关手续，用户无需往返政府部门。电网企业在规定办理时限内完成外线工程建设，工程完工当天装表接电。电能表及计量表箱安装在用户用电地址外墙，产权分界点为表箱出线压接螺栓处。

四、其他说明

（一）执行时间。本文自 11 月 1 日起正式执行。

（二）执行要求。

请各单位严格按照本文件要求，大力推进客户“一次都不跑”、服务“不见面”、业务办理全程交互不超过 2 次、表箱及以上工程建设不收费的新服务模式。

1.推行“1+1”双经理负责制

请各单位依托城区网格化和营配末端融合组建多个“1+1”服务团队，营配分离的单位由 1 名营销客户经理和 1 名配电项目

经理组成，营配融合的执行“一岗双责”。报装接电实行客户经理负责制，负责全过程进度管控，项目经理负责工程建设协调，“受理业务、施工准备、工程实施、计划排定”不出团队，提升工作效率。

请各供电单位于收文后5天内向公司报送“1+1”服务团队人员名单，具体格式详见附件一。

2.加强数据核验清理

请各供电单位从11月开始，按附件二格式每周全口径滚动核验整理小微企业项目接电情况，逐一核验环节、时间、成本等内容的真实性和准确性，每两周上报公司客服中心。12月前完成本年6月起至年底的所有数据的核验和清理。

请客服中心组织线上线下数据核对，加强监督回访频次，加大定期通报力度，切实落实小微企业“三零”服务，确保客户简单、便捷、快速接入。

3.挖掘整理典型案例

请各供电单位组织实践、收集典型案例，按附件三格式准备配套实证材料，包括但不限于政府审批材料、现场施工前后图片等，重点准备外部工程涉及掘路审批环节等的案例。从中选择服务效果较好的典型案例，安排“一对一”上门拜访，发放宣传材料，细致做好沟通，确保数据核查回访结果准确，同时同步做好

宣传报道工作。

原《国网重庆市电力公司关于进一步优化小微企业报装接电服务工作的意见》（渝电综〔2018〕36号）中与本文件相悖之处，以本文件为准。

附件：1.“1+1”双经理情况统计
2.低压小微企业项目明细表
3.低压小微企业典型案例模板

国网重庆市电力公司

2019年11月12日

（此件发至收文单位中层及以上干部）

附件 1

“1+1”双经理情况统计

序号	供电单位	供电所	服务片区（行政区域）	是否营配融合	营销客户经理	配电项目经理

附件 2

低压小微企业项目明细表

供电单位	所在单位	户号	户名	用电地址	联系电话	申请方式	是否小微企业	配套工程情况（6类）	工程资金来源	工程金额（万元）	业务类型	行业分类	用电类别	容量（KVA）	电压等级	业务受理时间	工程实施时间	工程竣工时间	装表送电时间	全流程时长（天）	配套工程时长(天)	城乡类别

附件 3

国网重庆电力小微企业典型案例

——XXXXXX（客户名称）

XXXXXX 为低压供电非居民客户，属于无外线工程/有外线无掘路工程/有外线有掘路工程（三选一）项目。客户已送电，接电周期 XX 个工作日。

一、项目简介

XXXXXX（户号：XX）位于 XX（用电地址，格式为市-区-镇/路-门牌），于 XX 年 XX 月 XX 日向 XX 供电公司提出新装用电申请，申请容量 XX 千瓦，用于 XXX（行业类别、电力用途）。XX 年 XX 月 XX 日完成送电。

如有外线工程，则增加下列描述：

客户由 380V 三相供电，外线有工程，由架空线/电缆接入（二选一）。电源由.....描述电源点、工程量、是否涉及掘路、装表位置。周边电源有.....描述周边公用配变的负荷率情况，是否满足接入条件，是否需要新增或更换配变。工程建设总费用为.....仅含供电企业出资部分（即红线外投资部分）。

详细情况请见下图

附：工程建设简图

以黑色线条标明既有设备（即客户申请时的电网现状）；

以蓝色标明供电企业因本次客户申请而新增的工程建设内容（即供电企业出资范围，须注明外线长度、是否涉及掘路）；

以红线虚框标明客户红线（即客户出资范围）

二、办理流程

（一）客户环节：申请签约（XX月XX日），装表接电（XX月XX日）

（二）供电企业内部环节

1.受理申请并签约：XX月XX日

2.现场勘查：XX月XX日

3.外线设计并生成物料清单：XX月XX日

4.施工准备（含报行政审批所需材料的时间）：XX月XX日—XX月XX日

5.行政审批时间：XX月XX日—XX月XX日

6.接入工程施工：XX月XX日—XX月XX日

7.装表接电：XX月XX日

四、客户反馈

.....从环节、时间、成本三个方面进行叙述。

环节突出2个环节，重点是合同、表计位置。

时间突出相对于以前的变化。

成本突出外线零成本且由供电企业一口办理。

五、实证材料

一、系统工单。包括客户申请（线下申请的须提供客户签字或鲜章的申请报告）、受理申请工单（线下申请的提供 SG186 截图、线上申请的提供掌电截图）、供电方案工单、装表接电工单。

二、工程建设内容。包括工程概算封面、编制说明、工程简图（须包含工程量和建设资金）。

三、行政审批。包括行政审批表、单据或相关政府部门的意见回复等（如涉及掘路等行政审批）。

四、现场图片。图片上须注明工程建设范围、表计安装位置。

