

国网冀北电力有限公司承德供电公司 用电新装、增容标准化操作手册

发布日期 2021年3月23日

实施日期 2021年3月23日

发布机构 国网冀北电力有限公司承德供电公司

1. 范围

本标准规定了用电新装、增容申请（事项名称）办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市用电新装、增容申请（事项名称）公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

新装、增容申请。

2.2 事项类别

公共服务。

2.3 办理形式

现场办理/网上申请。

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6月1日-8月31日），下午 1:30-5:30（9月1日-5月31日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件。

2.6 设定依据

《供电营业规则》第十六条、第十七条、第十八条。

2.7 数量限制

无数量限制。

3. 办理流程

3.1 办理流程

低压：申请受理、施工接电。

高压：申请受理、供电方案答复、外部工程实施、装表接电。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织。

3.2.2 实施权限

可同城异地受理。

3.2.3 申请条件

《供电营业规则》第十八条，依照供电企业规定办理所需手续。

3.2.4 禁止性要求

无。

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材 料原件 份数	纸质材 料复印 件份数	法定依据及 描述	能否容 缺	能否共 享	材料来源	准备要点
1	用电人有效身份证明,非居民客户包括营业执照、组织机构代码证等,原则上应提供原件(副本也可),如提供复印件时企事业单位应加盖公章。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第十八条,依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
2	用电地址权属证明,包括房屋产权所有证(或购房合同)或土地使用证、租赁协议(还需同时提供承租户房屋产权证明或土地使用证)、法院判决书(必须明确房屋或土地产权所有人)等。房屋产权所有证、土地使用证、购房合同、租赁协议原则上应提供原件,承租户房屋产权证明或土地使用证、法院判决书可提供复印件;如提供复印件时企事业单位应加盖公章。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第十八条,依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
3	委托代理人办理时,需授权委托书或单位介绍信和经办人有效身份证明	纸质版	1	0	《供电营业规则》第十八条,依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	a) 申请人提供	收原件
4	高危及重要客户、高耗能客户必备当地发改部门关于项目立项的批复、核准、备案文件,或当地规划部门关于项目的建设规划许可证	纸质版	0	1	《供电营业规则》第十八条,依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	b) 行政机关取得	无
5	煤矿客户必备采矿许可证和安全生产许可证	纸质版	0	1	《供电营业规则》第十八条,依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	b) 行政机关取得	无

6	非煤矿山客户必备采矿许可证、安全生产许可证及政府主管部门批准文件	纸质版	0	1	《供电营业规则》第十八条，依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	b) 行政机关取得	无
7	享受国家优待电价的客户必备：对学校、敬老院等涉及国家优待电价的应提供当地教育部门、民政部门等政府有权部门核发的办学许可证、社会福利机构设置批准证书等资质证明	纸质版	0	1	《供电营业规则》第十八条，依照供电企业规定办理所需手续。	是	是	b) 行政机关取得	无

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 18 号提交申请材料。

3.2.6.2 网上申请

申请人通过网上国网 APP 将申请材料以常用图片格式格式，传至网上国网。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

窗口受理人员接收申请材料原则上应当出具《材料接收凭证》，见附录 B2。能够当场出具《申请材料一次性补正告知书》、《受理通知书》及《不予受理决定书》的，可以不出具《材料接收凭证》。

3.2.6.5 补正

申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口受理人员应当当场或者在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并出具《申请材料一次性补正告知书》，见附录 B3。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 18 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	申请资料	资料是否完整、规范，复印件是否清晰、完整，是否有单位公章等

3.4.1 办结时限

承诺办结时限：大中型企业用户办电时限压缩至 40 个工作日内（不包含外线工程规划及施工许可等行政审批时长以及用户内部工程施工时长）。

4. 收费

依据《高可靠性供电费用管理办法》【华北电网财〔2005〕63号】的通知，对于申请新装及增加用电容量的两路及以上多回路供电（含备用电源、保安电源）用电户，除供电容量最大的一路供电回路外，对其余供电回路征收高可靠性供电费用。客户为架空线路的收取标准如下表，电缆线路按照下述标准的 1.5 倍收取。

用户受电电压等级（千伏）	用户应交纳的费用（元/千伏安）	自建本级电压外部供电工程应交纳费用（元/千伏安）
0.38/0.22	135	110
10	110	80
35	85	45
63	55	

110	45	
220	35	

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

- a) 窗口预约咨询：18号综合窗口
- b) 电话预约咨询：0314-2097051
- c) 网上预约咨询：网上国网APP
- d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路153-1号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

- a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；
- b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；
- c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7. 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉：0314-2097024
- c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉，及时受理、登记；
- b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过 5 个工作日；
- c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。

国网冀北电力有限公司承德供电公司 用电变更标准化操作手册

发布日期 2021年3月23日

实施日期 2021年3月23日

发布机构 国网冀北电力有限公司承德供电公司

1. 范围

本标准规定了用电暂停、暂停恢复、临时性减容、临时性减容恢复申请（事项名称）办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市用电暂停、暂停恢复、临时性减容、临时性减容恢复申请（事项名称）公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

暂停、暂停恢复、临时性减容、临时性减容恢复申请。

2.2 事项类别

公共服务。

2.3 办理形式

现场办理/网上申请。

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件。

2.6 设定依据

《供电营业规则》第二十二条、第二十三条、第二十四条。

2.7 数量限制

无数量限制。

3. 办理流程

3.1 办理流程

1. 申请受理；2. 资料审核；3 业务办理；4. 业务完成。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

一般只适用于高压供电客户。

3.2.2 实施权限

可同城异地受理。

3.2.3 申请条件

《供电营业规则》第二十二条、第二十三条、第二十四条，用户需变更用电时，应事先提出申请，并携带有关证明文件。

3.2.4 禁止性要求

无。

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材 料原件 份数	纸质材 料复印 件份数	法定依据及 描述	能否容 缺	能否共 享	材料来源	准备要点
1	客户有效身份证明。自然人包括身份证等；法人或其他组织包括法定代表人有效身份证明复印件和营业执照、组织机构代码证等，如提供复印件时企事业单位应加盖公章；	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
2	企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时，应提供授权委托书或单位介绍信（原件）和经办人有效身份证明。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	a) 申请人提供	收原件

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 18 号提交申请材料。

3.2.6.2 网上申请

申请人通过网上国网 APP 将申请材料以常用图片格式格式，传至网上国网。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

窗口受理人员接收申请材料原则上应当出具《材料接收凭证》，见附录 B2。能够当场出具《申请材料一次性补正告知书》、《受理通知书》及《不予受理决定书》的，可以不出具《材料接收凭证》。

3.2.6.5 补正

申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口受理人员应当当场或者在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并出具《申请材料一次性补正告知书》，见附录 B3。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 18 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	申请资料	资料是否完整、规范，复印件是否清晰、完整，是否有单位公章等

3.4.1 办结时限

一般情况下 5 个工作日。

4. 收费

无。

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

- a) 窗口预约咨询：18 号综合窗口
- b) 电话预约咨询：0314-2097051
- c) 网上预约咨询：网上国网 APP
- d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

- a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；
- b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；
- c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉：0314 - 2097024
- c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉，及时受理、登记；
- b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过5个工作日；
- c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。

国网冀北电力有限公司承德供电公司 用电变更标准化操作手册

发布日期 2021 年 3 月 23 日

实施日期 2021 年 3 月 23 日

发布机构 国网冀北电力有限公司承德供电公司

1. 范围

本标准规定了用电更名申请（事项名称）办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市用电更名申请（事项名称）公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

更名申请。

2.2 事项类别

公共服务。

2.3 办理形式

现场办理/网上申请。

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6月1日-8月31日），下午 1:30-5:30（9月1日-5月31日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件。

2.6 设定依据

《供电营业规则》第二十二条、第二十九条。

2.7 数量限制

无数量限制

3. 办理流程

3.1 办理流程

1. 申请受理； 2. 资料审核； 3 业务办理； 4. 业务完成。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

一般只适用于高压供电客户。

3.2.2 实施权限

可同城异地受理。

3.2.3 申请条件

《供电营业规则》第二十二条、第二十九条，用户需变更用电时，应事先提出申请，并携带有关证明文件。

3.2.4 禁止性要求

无。

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	客户有效身份证明。自然人包括身份证等；法人或其他组织包括法定代表人有效身份证明复印件和营业执照、组织机构代码证等，如提供复印件时企事业单位应加盖公章。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
2	企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时，应提供授权委托书或单位介绍信（原件）和经办人有效身份证明。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	a) 申请人提供	收原件
3	用电户名称变更证明资料原件一份	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 18 号提交申请材料。

3.2.6.2 网上申请

申请人通过网上国网 APP 将申请材料以常用图片格式格式，传至网上国网。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

窗口受理人员接收申请材料原则上应当出具《材料接收凭证》，见附录 B2。能够当场出具《申请材料一次性补正告知书》、《受理通知书》及《不予受理决定书》的，可以不出具《材料接收凭证》。

3.2.6.5 补正

申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口受理人员应当当场或者在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并出具《申请材料一次性补正告知书》，见附录 B3。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 18 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	申请资料	资料是否完整、规范，复印件是否清晰、完整，是否有单位公章等

3.4.1 办结时限

一般情况下 5 个工作日。

4. 收费

无。

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

a) 窗口预约咨询：18 号综合窗口

b) 电话预约咨询：0314-2097051

c) 网上预约咨询：网上国网 APP

d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；

c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

8. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉：0314 - 2097024

c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉，及时受理、登记；

b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过 5 个工作日；

c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。

国网冀北电力有限公司承德供电公司 用电变更标准化操作手册

发布日期 2021年3月23日

实施日期 2021年3月23日

发布机构 国网冀北电力有限公司承德供电公司

1. 范围

本标准规定了用电销户申请（事项名称）办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市用电销户申请（事项名称）公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

销户申请。

2.2 事项类别

公共服务。

2.3 办理形式

现场办理/网上申请。

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6月1日-8月31日），下午 1:30-5:30（9月1日-5月31日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件。

2.6 设定依据

《供电营业规则》第二十二条、第三十二条。

2.7 数量限制

无数量限制。

3. 办理流程

3.1 办理流程

1. 申请受理；2. 资料审核；3 业务办理；4. 业务完成。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

客户现场具备销户条件，与供电企业已结清电费（含电费违约金）的用户。

3.2.2 实施权限

可同城异地受理。

3.2.3 申请条件

《供电营业规则》第二十二条、第三十二条，用户需变更用电时，应事先提出申请，并携带有关证明文件；用户已向供电企业结清电费。

3.2.4 禁止性要求

无。

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	客户有效身份证明。自然人包括身份证等；法人或其他组织包括法定代表人有效身份证明复印件和营业执照、组织机构代码证等，如提供复印件时企事业单位应加盖公章。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
2	企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时，应提供授权委托书或单位介绍信（原件）和经办人有效身份证明。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	a) 申请人提供	收原件

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 18 号提交申请材料。

3.2.6.2 网上申请

申请人通过网上国网 APP 将申请材料以常用图片格式格式，传至网上国网。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

窗口受理人员接收申请材料原则上应当出具《材料接收凭证》，见附录 B2。能够当场出具《申请材料一次性补正告知书》、《受理通知书》及《不予受理决定书》的，可以不出具《材料接收凭证》。

3.2.6.5 补正

申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口受理人员应当当场或者在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并出具《申请材料一次性补正告知书》，见附录 B3。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 18 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表:

序号	审查内容	审查要点
1	申请资料	资料是否完整、规范, 复印件是否清晰、完整, 是否有单位公章等

3.4.1 办结时限

一般情况下 5 个工作日。

4. 收费

无。

5. 归档

应当在事项办结后三十日内, 将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷, 并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

- a) 窗口预约咨询: 18 号综合窗口
- b) 电话预约咨询: 0314-2097051
- c) 网上预约咨询: 网上国网 APP
- d) 信函咨询: 承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅, 邮编: 067000。

6.2 工作程序

- a) 收到预约办理需求, 及时登记预约办理信息;
- b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;
- c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉：0314 - 2097024
- c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉，及时受理、登记；
- b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过5个工作日；
- c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。

国网冀北电力有限公司承德供电公司 用电变更标准化操作手册

发布日期 2021年3月23日

实施日期 2021年3月23日

发布机构 国网冀北电力有限公司承德供电公司

1. 范围

本标准规定了用电居民峰谷变更申请(事项名称)办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市用电居民峰谷变更申请(事项名称)公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

居民峰谷变更申请。

2.2 事项类别

公共服务。

2.3 办理形式

现场办理/网上申请。

2.4 办理地点及办理时间

办理地点:承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间: 上午 8:30-12:00 ; 下午 2:30-5:30 (6月1日-8月31日), 下午 1:30-5:30 (9月1日-5月31日), 法定节假日除外。

交通指引: 乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车, 沿武烈路南行至承德市政务服务大厅, 或到新世家小区站下车, 沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件。

2.6 设定依据

《供电营业规则》第二十二条。

2.7 数量限制

无数量限制。

3. 办理流程

3.1 办理流程

1. 申请受理； 2. 资料审核； 3 业务办理； 4. 业务完成。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

只适用于执行低压居民电价且为“一户一表”电价的用户。

3.2.2 实施权限

可同城异地受理。

3.2.3 申请条件

《供电营业规则》第二十二条，用户需变更用电时，应事先提出申请，并携带有关证明文件。

3.2.4 禁止性要求

无。

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	客户有效身份证明。自然人包括身份证等。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
2	委托代理人办理时，需经办人有效身份证明和授权委托书原件及复印件一份。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	a) 申请人提供	收原件

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 18 号提交申请材料。

3.2.6.2 网上申请

申请人通过网上国网 APP 将申请材料以常用图片格式格式，传至网上国网。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

窗口受理人员接收申请材料原则上应当出具《材料接收凭证》，见附录 B2。能够当场出具《申请材料一次性补正告知书》、《受理通知书》及《不予受理决定书》的，可以不出具《材料接收凭证》。

3.2.6.5 补正

申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口受理人员应当当场或者在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并出具《申请材料一次性补正告知书》，见附录 B3。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 18 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	申请资料	资料是否完整、规范，复印件是否清晰、完整，是否有单位公章等

3.4.1 办结时限

不需要换表 5 个工作日，需要换表 10 个工作日。

4. 收费

无。

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

- a) 窗口预约咨询：18 号综合窗口
- b) 电话预约咨询：0314-2097051
- c) 网上预约咨询：网上国网 APP
- d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

- a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；
- b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；
- c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉：0314 - 2097024
- c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉，及时受理、登记；
- b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过5个工作日；
- c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。

国网冀北电力有限公司承德供电公司 用电改类标准化操作手册

发布日期 2021年3月23日

实施日期 2021年3月23日

发布机构 国网冀北电力有限公司承德供电公司

1. 范围

本标准规定了用电改类申请办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市用电改类申请公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

改类申请。

2.2 事项类别

公共服务。

2.3 办理形式

现场办理/网上申请。

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件。

2.6 设定依据

《供电营业规则》第二十二条、第三十五条。

2.7 数量限制

无数量限制。

3. 办理流程

3.1 办理流程

1. 申请受理； 2. 资料审核； 3 业务办理； 4. 业务完成。

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织。

3.2.2 实施权限

可同城异地受理。

3.2.3 申请条件

《供电营业规则》第二十二条、第三十五条，用户需变更用电时，应事先提出申请，并携带有关证明文件。

3.2.4 禁止性要求

无。

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材 料原件 份数	纸质材 料复印 件份数	法定依据及 描述	能否容 缺	能否共 享	材料来源	准备要点
1	客户有效身份证明。自然人包括身份证等；法人或其他组织包括法定代表人有效身份证明复印件和营业执照、组织机构代码证等，如提供复印件时企事业单位应加盖公章。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	b) 行政机关取得	核原件收复印件
2	企业、工商、事业单位、社会团体的申请用电委托代理人办理时，应提供授权委托书或单位介绍信（原件）和经办人有效身份证明。	纸质版	1	0	《供电营业规则》第二十二条，携带有关证明文件。	是	是	a) 申请人提供	收原件

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 18 号提交申请材料。

3.2.6.2 网上申请

申请人通过网上国网 APP 将申请材料以常用图片格式格式，传至网上国网。

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

窗口受理人员接收申请材料原则上应当出具《材料接收凭证》，见附录 B2。能够当场出具《申请材料一次性补正告知书》、《受理通知书》及《不予受理决定书》的，可以不出具《材料接收凭证》。

3.2.6.5 补正

申请材料不齐全或不符法定形式的，窗口受理人员应当当场或者在五日内一次性告知申请人需要补正的全部内容和标准，并出具《申请材料一次性补正告知书》，见附录 B3。逾期不告知的，自收到申请材料之日起即为受理。

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 18 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	申请资料	资料是否完整、规范，复印件是否清晰、完整，是否有单位公章等

3.4.1 办结时限

一般情况下 5 个工作日。

4. 收费

无。

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

a) 窗口预约咨询：18 号综合窗口

b) 电话预约咨询：0314-2097051

c) 网上预约咨询：网上国网 APP

d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；

c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉：0314 - 2097024

c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉，及时受理、登记；

b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过 5 个工作日；

c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。