

陕西省方便企业获得水电气暖行动方案

为进一步方便企业获得水电气暖等生产要素，特制定《陕西省方便企业获得水电气暖行动方案》。

一、总体要求和目标

以方便企业获得水电气暖为重点，从减环节、优流程、压时效、提效率等 4 个方面入手，精简企业在办理水电气暖过程中关联度不高的前置审批事项，解决部分事项存在的重复审批问题，压缩办理时限，健全“一站式”办理和“互联网+”服务机制，优化水电气暖供给企业内部办理流程，不断提高工作效率和服务水平。

一是最大限度压缩报装时限。供电方面：落实国家压缩用电报装时限要求，将用电报装办理时限压缩至低压 11 个工作日、高压单电源 38 个工作日、高压双电源 53 个工作日。供气方面：全省推广“西安秦华经验”，将用气报建办理时限压缩至 5 个工作日。施工时间，西安主城区小型工商客户 15 个工作日内完成安装并通气，普通工商客户 30 个工作日内完成安装并通气；其他市县距离中压管道 1km 范围内，50 个工作日完成工程并交验；距离中压管道 1km 以外范围，90 个工作日内完成工程并交验。

供水方面：将大中城市办理时限压缩至 60 工作日，县城办理时限压缩至 25 个工作日。供暖方面：将企业用暖办理时限压缩至 58 个工作日。

二是持续优化办理事项。不得将项目本体工程规划许可、施工许可等事项作为企业办理水电气暖的前置事项，将水电气暖工程的规划、施工手续纳入本体工程一并办理，对用户在进行水电气暖施工过程中所需办理的道路开挖许可事项实行并联审批。

三是切实提升用户服务体验。整合水电气暖供应企业内部办理流程，健全“一站式”办公、一窗受理、一次性告知服务机制；创新“互联网+”服务手段，开通微信、支付宝等电子支付平台，实现客户从报装到缴费一次性网上办理，推行“最多跑一次”“我跑你不跑”“零跑腿”等服务模式；落实“三不指定”原则，用户、企业自由选择工程设计、施工、设备材料供应单位，自主组织施工，坚决杜绝收取“碰口费”等违规重复收费。

二、主要措施

（一）方便企业获得电力措施。

1. 简化环节，优化流程。一是实施“客户免填单”服务，受理人员打印信息后由客户签字确认。二是取消低压用户受电工程设计审查和中间检查环节，仅在竣工报验前查验设计单位资质。三是供电企业推行“一站式”联合办公，减少内部相关部门参与数量，推广使用标准化供电方案模板答复客户，减少用户业务办理往返供电企业次数。

2. 精简资料，推行“一次性告知”。一是高压客户申请资料由原来的7种精简至5种（用电申请书或用电业务表，用电主体资格证明，产权证明，用电容量需求清单，用电工程项目批准文件）；低压客户申请资料由原来的7种精简至3种（提交用电申请、用电主体资格证明和产权证明）。二是将建设项目预留供电设施纳入城建规划审查，不再作为用电办理前置事项。三是修订业扩报装“一次性告知书”，将特定用户办理所需的税务登记复印件、一般纳税人资格复印件、国家优待电价资质、工艺流程证明和高危客户相关资料作为告知内容，不再作为办理用电前置事项。

3. 压缩时限，全过程管控。一是低压客户、高压单电源客户、高压双电源客户从供电方案答复到装表接电全流程各环节严格按照表1执行，限时办结。二是利用信息系统开展企业用电业务办理全流程管控，根据各环节时限要求进行自动催办和超期督办；落实各项考核机制，对用电报装进行全过程评价，对因供电企业责任造成业扩工程滞后进行严肃处理。

表 1 供电报装各环节压缩时间目标表

用户类别	各环节办理时限（工作日）					合计天数 （工作日）	目前规定 办理时限 （工作日）	压缩比例 （%）
	供电方 案答复	设计 审查	中间 检查	竣工 检验	装表 接电			
低压用户	5			3	3	11	29	62.06
高压单电源用户	15	10	3	5	5	38	59	35.59
高压双电源用户	30	10	3	5	5	53	84	36.90

4. 强化信息公开，拓展服务渠道。一是拓展业务大厅、95598（96789）热线、手机 APP、网站等服务渠道，公布服务承诺、业务流程、办理时限、收费标准和相关政策，切实提高用电报装工作透明度。二是创新“互联网+”服务手段，方便用电企业开展业务咨询、预约上门办电、现有业务流程进展自主查询和催办，持续丰富移动支付功能。

5. 建立绿色通道，全力服务重大项目。一是各级供电企业要建立绿色通道制度，从简从快办理重大项目用电报装手续。二是对中省市重点项目，分级落实供电工程第一责任人，安排专属客户经理“一对一”负责用电业务办理，协调解决重点项目推进中存在的用电问题。

6. 不断推进电力体制改革，有效降低企业用电成本。一是积极稳妥推进我省电力体制改革工作，推进第二批增量配电网试点项目有效落地。二是不断丰富电力直接交易品种，适时引入月度集中竞价、挂牌交易等交易模式，切实还原电力商品属性。三是推动直供方式多元化，鼓励符合条件的工业园区、集团企业打包参与电力直接交易，逐年适度增加直接交易电量。

（二）方便企业获得天然气措施。

7. 优化服务流程，提高办理效率。在全省范围内推广“西安秦华经验”，将企业用气办理业务原需的 26 项事项分类简化为“一站式”“最多跑一次”“零跑腿”等三个类别 15 项。各市、县天然气供应企业要对标先进，优化办理流程，并制定具体改进方

案。

8. 压缩报建时间，推行“一单到底”维修。一是将集中报建客户报建办理时限压缩至5个工作日；对西安主城区小型工商客户在15个工作日内完成安装并通气，普通工商客户在30个工作日内完成安装并通气；其他市、县距离中压管道1km范围内，50个工作日内完成工程并交验，距离中压管道1km以外范围，90个工作日内完成工程并交验。已具备通气条件的分户挂表客户，预约后5个工作日内上门通气；散户安装客户缴费后5个工作日内上门服务。二是推广“一单到底”故障维修服务，接到燃气事故报警后，抢险人员40分钟内到达事发现场组织抢险，用气故障报修24小时内处理完毕。

9. 拓展服务方式，提升服务能力。一是依托“96777”服务热线和手机APP等渠道进一步拓宽服务方式，为用气企业提供24小时业务咨询、故障报修、紧急事故抢险、投诉等综合服务。二是继续推进投诉处理全过程管控，接到投诉后3个工作日内予以处理答复。三是供气企业定期对省内重点用气企业开展满意度调查，精准了解在服务态度、工作效率等方面存在的问题，并及时整改；每年为工商客户提供一次免费安检。

10. 巩固气源储备，提升供气保障能力。一是针对我省天然气冬季保供方面存在的突出问题，在极端情况下，执行天然气减限方案，努力做好天然气保供工作。二是督促上游气源单位及下游城市燃气企业有效联动，加快应急储备调峰设施建设。三是开

展冬季高峰外购 LNG 调峰气源采购，西安秦华等城市燃气企业要针对冬季供气缺口，提早动手购买 LNG，满足紧要关头调峰用气需求。

11. 支持临时供气措施，确保临时用气需求。一是支持供气企业对短期内无法具备供气条件的用户，采取压缩天然气（CNG）或液化天然气（LNG）点供等临时供气措施，满足用户用气需求，待具备管道供气条件后，及时调整供气方式。二是市县级政府应组织规划、安全生产监管、质监等部门建立联合审批工作机制，完善临时供气措施审理流程及相关设计、建设标准。

12. 深化天然气直供改革，有效降低企业用气成本。一是坚持非居民用气体制市场化改革，研究天然气直供政策，积极争取有利于我省的价格政策。二是推广天然气生产管输企业向分布式能源、“煤改气”、工业集中区等用户提供直供服务，减少供气中间环节。三是对直供用户天然气管输价格可在政府定价基础上由供需双方协商下浮，切实降低企业用气成本。

（三）方便企业获得供水措施。

13. 压缩办理时限，方便客户用水。一是不断优化工作流程，在报装手续、现场勘查、工程设计、工程安装等方面逐项承诺工作时限，将企业供水办理全流程时间缩短至大中城市供水 60 个工作日，县城供水 25 个工作日。二是优化行政许可办理环节，对道路挖占所需市政、园林、交警等相关手续进行并联审批，办理时限由 24 个工作日压缩至 20 个工作日。

14. 拓宽服务方式，提升服务品质。一是通过手机客户端、微信公众号等渠道及时公布业务流程、办理时限、收费标准和相关政策。二是推行“一厅式”办公和首问责任制，不断提高服务质量。办理开户或新增用水手续，要一次性告知办事流程和材料清单，对申报材料不全的当日给予明确答复。三是保证热线通畅，及时处理群众反映的问题，及时修复用水故障，实现供水正常。

15. 改进监管方式，保障供水安全。一是不断强化供水安全意识，加强水源水、出厂水、管网水的水质检测工作，及时组织专家和技术人员对水质问题进行研判分析，切实管控水质风险。二是运用大数据管理、信息化控制等手段，实时在线监测水质、水量、水压，实现水源、水厂全天候在线摄像监控。三是强化巡查巡检机制，对水源、水厂、管网等关键环节进行不定时检查，发现问题及时处理。

16. 加强供水能力建设，创新服务模式。一是大力发展供水自动化和信息化，实现在线管理，有效降低水耗、电耗和能耗。二是合理核算成本，推进阶梯水价和超定额累进加价制度，科学定价。三是规范收费形式，积极推广使用智能水表等先进计量仪表，实行按量计价，抄表收费。

(四) 方便企业获得供暖措施。

17. 优化服务流程，提高办理效率。一是用户提出用暖申请，申请材料符合条件的当日予以受理；材料不齐全或不符合申请条件的，一次性告知经办人。供暖企业5个工作日内完成勘查

现场并出具初步方案。需要办理过户、销户、变更供热手续，材料齐全的，审查合格当日予以办理。二是在现场勘查、出具报建图、施工图设计、竣工验收、开阀供暖等环节压缩时限，办理时限不超过 25 个工作日。

18. 强化信息公开，保障客户权益。一是市、县、区城市建设主管部门应督促供暖企业在营业场所、门户网站、手机客户端、微信公众号等渠道公布服务承诺、业务流程、办理时限、收费标准和相关政策，切实做好供暖信息公开和服务工作。二是设立和公布服务投诉电话，24 小时保持畅通，及时解决群众反映的问题。接到投诉 3 日内给予答复，5 日内办理完毕。

19. 落实供热标准，确保供暖质量。根据当年年度天气变化，适当调整供暖时间。根据气候条件，严格执行本地区集中供热管理相关规定；采暖期间，室内供热温度应保持温暖、舒适，不得低于对外公示温度。

20. 加强供热抢修，及时消除故障。供热企业要加强供热管线及附属设施定期巡查、维护、保养，确保供热管线正常使用。供热企业在供热期间接到故障电话后，一般故障 24 小时内修复，较大故障 48 小时内修复，特殊故障不能按时排除的，应及时向用户说明情况；因供热、供电、供水（检修）造成的停暖，提前 24 小时通知用户；因故障性停电、停水造成的停暖，及时通知用户，原因消除后立即实施供热。

三、组织保障

（一）夯实监管责任。省发展改革委作为牵头部门做好统筹协调，具体负责供电、供气协调工作；省住房城乡建设厅负责供暖、供气和大中城市供水协调工作；省水利厅负责县城供水协调工作。各级政府要把方便企业获得水电气暖工作纳入重要日程，结合实际情况组建工作领导小组，完善工作机制。各级发展改革、住房城乡建设、水利部门，要坚持日常监督与重点督查相结合，有效推进相关工作，为推进改革清除障碍，确保各项工作落到实处。

（二）强化主体责任。各级各类水电气暖供应企业要制定具体工作方案，形成一套要求明确、标准严格的体制机制，明确具体目标任务和时间节点，将每一项工作逐项分解到位、具体责任落实到人。

（三）做好规划衔接。各地、各有关部门要及时修改完善水电气暖基础设施建设规划，做好与城市控制性详规、土地利用规划、城市地下综合管廊工程规划等相关规划的衔接工作，提前布局建设，切实提高保障能力。

附表：1. 陕西省企业供水办理事项表（大中城市）

2. 陕西省企业供水办理事项表（县城）

3. 陕西省企业供电办理事项表

4. 陕西省企业供气办理事项表

5. 陕西省企业供暖办理事项表

附表 1

陕西省企业供水办理事项表（大中市）

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办 理 时 限	备 注
1	申 请	用水申请、法人授权委托书等。	申请材料符合条件的当日予以受理；材料不齐全或不符合申请条件的，一次性告知经办人	即办	
2	现场初勘		供水企业按照约定时间进行现场踏勘	3 个工作日	
3	施工图设计		供水企业组织技术评估，确定供水方式，进行施工图设计，编制施工概预算	15 个工作日	
4	签订合同		缴纳费用，签订《市政给水管道工程建设合同》《城市供水用水合同》，完成图纸审核盖章，提供相关报审资料。	7 个工作日	
5	办 理 规 划 手 续	《给水工程施工图》及市级规划行政主管部门要求的相关资料。	办理施工图纸规划审批手续	12 个工作日	建议规划行政主管部门供水工程的规划、施工手续纳入本办一并办理

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
6	并联审批	道路主管部门：省、市、区征地批复文件；市级规划行政主管部门核发的《用地定点图》；市级规划行政主管部门批准的管线工程设计施工图、市勘察测绘院管线定线合格证、施工组织设计；市级规划行政主管部门核发的《建设工程审核图》等。 园林绿化行政主管部门：《砍伐、迁移城市树木和占用（临时占用）城市绿地审批许可》审批表；施工计划及施工图，拟砍伐、迁移城市树木和占用（临时占用）城市绿地平面位置示意图等。 交警部门：拟挖掘占用施工围挡周边交通组织方案；缓堵保畅承诺书；挖掘、占用城市道路施工交通安全承诺书等。	并联办理道路挖占手续	20 个工作日	涉及道路、绿化、交通等相关工程办理相应批复手续
7	工程施工		中标施工企业开工建设		
8	装表通水			3 个工作日	

附表 2

陕西省企业供水办理事项表（县城）

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
1	申请	《用户供水申请表》，企业营业执照等资料。	申请材料符合条件的当日予以受理	即办	
2	供水备案		供水单位办理人员进行备案	3 5 个工作日	
3	施工手续办理	申请人向城市建设行政主管部门办理临时挖掘意见书，缴纳占道费等手续。	申请人在城市建设行政主管部门服务窗口办理手续	3 5 个工作日	
4	勘察设计		供水企业进行现场勘察，检查用户上报资料，开展供水勘察设计	5 个工作日	
5	施工验收		供水企业组织人员进行供水施工，管道试压消毒、正式供水和竣工验收	10 个工作日	
6	签订供水合同		缴纳费用，签订《市政给水管道工程建设合同》《城市供水用水合同》，完成图纸审核盖章，提供相关报审资料	即办	

附表 3

陕西省企业供电办理事项表

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
1	申请	1. 用电申请书或用电业务表。 2. 用电人有效身份证明。 3. 用电地址物业权属证明。 4. 用电容量需求清单。 5. 用电工程项目批准文件。	用户提出用电申请, 申请材料符合条件的当日予以受理; 材料不齐全或不符合申请条件的, 一次性告知经办人	即办	① 如委托他人办理, 需同时提供经办人有效身份证明; ② 第 4、5 项资料仅限高压用户提供; ③ 原用电范围内的增容业务无需重复提供第 2、3、5 项资料。
2	现场勘查		供电企业在规定时间内到客户用电现场进行供电条件勘查, 并与客户协商供电方式、计量方式、受电点等确定供电方案所需的内容	居民客户 2 个工作日, 其他低压供电客户 5 个工作日, 高压单电源供电客户 15 个工作日, 高压双电源供电客户 30 个工作日	

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
3	确定供电方案并答复客户		供电企业内部部门编制供电方案	居民客户2个工作日，其他低压供电客户5个工作日，高压单电源供电客户15个工作日，高压双电源供电客户30个工作日	
4	客户受电工程设计方案报审	1. 设计单位资质证明材料。 2. 用电工程设计及说明书。	用电企业向供电企业报审	高压供电客户10个工作日	仅限高压用户办理供电，低压用户仅在竣工报验前查验设计单位资质
5	设计资料审核		供电企业在规定时间内对客户报审的资料进行审核	高压供电客户10个工作日	仅限高压用户办理供电，低压用户仅在竣工报验前查验设计单位资质
6	中间检查报审	1. 施工单位资质证明材料。 2. 隐蔽工程施工及试验记录。		高压供电客户3个工作日	仅限高压用户办理供电，低压用户仅在竣工报验前查验设计单位资质

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
7	开展客户工程中间检查		供电企业在规定时间内开展中间检查	高压供电客户3个工作日	仅限高压用户办理供电, 低压用户仅在竣工报验前查验设计单位资质
8	竣工报验申请	1. 用电工程竣工报告。 2. 交接试验报告。	用户向供电企业提出竣工报验申请	即办	
9	竣工验收		供电企业组织内部部门开展竣工检查	居民客户3个工作日, 其他低压供电客户3个工作日, 高压单电源供电客户5个工作日, 高压双电源供电客户5个工作日	
10	装表接电		供电企业安排计量管理部门安装计量	居民客户2个工作日, 其他低压供电客户3个工作日, 高压单电源供电客户5个工作日, 高压双电源供电客户5个工作日	
11	签订供用电合同		供用电双方签订供用电合同	合同签订在计量安装完成的当日内完成	

附表 4

陕西省企业供气办理事项表

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
1	申请	法人客户提供营业执照、自然人客户需提供经办人身份证复印件、新建建筑提供城市配套费缴费证明。	用户提供相关资料至供气企业营业厅	即办	
2	现场勘察	1. 项目建筑审核平面图（政府规划部门出具）。 2. 项目建筑总平面图。		5 个工作日	
3	市政规划手续办理	建设用地规划许可证、建设工程规划许可证、建审总平面图、管线施工图、管线定验线单、施工组织计划。	在政务大厅办理相关手续	10 个工作日	仅限西安市。其他设区市规划行政主管部门将供气工程的规划、施工手续纳入本体工程一并办理
4	签订施工合同		具备立项条件后签订《天然气施工委托合同》并按照合同交纳安装款	即办	

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
5	并联审批	道路主管部门：省、市、县（市、区）征地批复文件；市级规划行政主管部门核发的《用地定点图》；市级规划行政主管部门批准的管线工程设计施工图、市勘察测绘院管线定线合格证、施工组织设计；市级规划行政主管部门核发的《建设工程审核图》等。 园林绿化行政主管部门：《砍伐、迁移城市树木和占用（临时占用）城市绿地审批许可》审批表；过程施工计划及施工图，拟砍伐、迁移城市树木和占用（临时占用）城市绿地平面位置示意图等。 交警部门：拟挖掘占用施工围挡周边交通组织方案；缓堵保畅承诺书；挖掘、占用城市道路施工交通安全承诺书等。	需要申请道路挖占手续的用户，办理市政、交警、园林绿化等手续	20 个工作日	

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
6	工程施工	1. 项目建筑图（平面、立面、剖面）。 2. 设备平面布置图。 3. 设备技术参数。 4. 工业厂房设备平面图布置及工艺设备总说明。 5. 室内、外综合管网图（含水、暖、电等各类管线设计图、施工图）。		西安市主城区以外地区：距离中压管道1km范围内，30个工作日完成工程并交验；距离中压管道1km以外范围，70个工作日完成工程并交验	西安市主城区：小型工商客户安装15个工作日内完成；普通工商客户安装30个工作日内完成
7	竣工验收		工程完成后进行项目验收	1 个工作日	
8	签订供气合同		用户至营业厅办理燃气IC卡，签订《供气合同》及《安全用气协议》	即办	
9	开阀供气		点火通气	3 个工作日	

附表 5

陕西省企业供暖办理事项表

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
1	申请	用暖申请；规划局建审总平面图；法人客户提供营业执照，代理申请人员提供法人委托书；小区供暖二次网图纸；换热站预放位置平面图等。	申请材料符合条件的当日予以受理；材料不齐全或不符合申请条件的，一次性告知经办人	即办	
2	现场勘查		供暖企业勘查现场出具初步方案	5 个工作日	
3	出具报建图	综合管线实测图。	供暖企业根据用户提供的综合管线实测图，设计热力管线报建图，并同时商谈合同（提供《供热工程施工合同》及《供用热合同》）	5 个工作日	
4	办理备案	热力管线报建图。	热力管线报建图出具后由用户到市级供热行政主管部门办理用热备案手续	1 个工作日	

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
5	办理规划手续	规划总平面图；建设用地规划许可证；建设工程规划许可证；用热申请等。	市级供热行政主管部门备案后，到市级规划行政主管部门办理规划手续； (1) 规划手续审批后测绘院定线；(2) 用户办理地勘手续，出具勘察报告单（具有地勘资质单位，所有地下管线单位会签）。	12 个工作日	建议规划行政主管部门将供暖工程的规划、施工手续纳入本主体工程一并办理
6	施工图设计		供暖企业热力管线施工图设计	10 个工作日	
7	并联审批	道路主管部门：省、市、区征地批复文件；市级规划行政主管部门核发的《用地定点图》；市级规划行政主管部门批准的管线工程设计施工图、市勘察测绘院管线定线合格证、施工图设计；市级规划行政主管部门核发的《建设工程审核图》等。 园林绿化行政主管部门：《砍伐、迁移城市树木和占用（临时占用）城市绿地审批许可》审批表；过路施工计划及施工图，拟砍伐、迁移城市树木和占用（临时占用）城市绿地平面位置示意图等。 交警部门：拟挖掘占用施工围挡周边交通组织方案；缓堵保畅承诺书；挖掘、占用城市道路施工交通安全承诺书等。	需要申请道路挖占手续的用户，办理市政、交警、园林绿化等手续	20 个工作日	涉及道路、绿化、交通等相关工程办理相应批复手续

序号	环节	需要申请人提交的要件	具体流程	办理时限	备注
8	工程施工		中标施工企业开工建设		
9	竣工验收		供暖企业组织竣工验收，并签订《供热企业组织竣工验收，并签订《供热合同》	3 个工作日	
10	开阀供暖			2 个工作日	