

# DB3211

镇江市地方标准

DB3211/T 1068—2023

## 公共事业业务联合报装“一窗受理” 工作规范

Public utility business joint application for installation "one-window acceptance"  
work specification

2023-10-30 发布

2024-01-01 实施

# 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 窗口设置 .....	2
5 人员配备要求 .....	2
6 工作职责 .....	2
7 业务类型 .....	2
8 业务流程 .....	2
9 监督评价与改进 .....	4
附录 A（资料性） 电水气讯视业务联合报装办理告知书 .....	5
附录 B（资料性） 电水气讯视业务联合报装申请表 .....	6
附录 C（资料性） 电水气讯视业务联合报装办理方案答复单 .....	8
参考文献 .....	10

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由镇江市政务服务管理办公室提出并归口。

本文件起草单位：镇江市政务服务管理办公室、镇江市住房和城乡建设局、国网江苏省电力有限公司镇江供电分公司、镇江市自来水有限责任公司、镇江华润燃气有限公司、江苏省镇江通信行业管理办公室、江苏省广电有线信息网络股份有限公司镇江分公司。

本文件主要起草人：戴坚、黄国华、李亮铜、孙长健、费伟伟、缪其程、马焜成、樊奇、葛红平、秦九栋、杨欣宇、于帅、杨帆、张玲玥。

# 公共事业业务联合报装“一窗受理” 工作规范

## 1 范围

本文件规定了公用事业业务联合报装“一窗受理”的窗口设置、人员配备、工作职责、业务类型、业务流程、监督评价与改进的要求。

本文件适用于政务服务大厅及电水气讯视公用事业相关单位（以下简称“公用事业相关单位”）指定营业网点的公用事业业务联合报装。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 公用事业联合报装 public utility business joint application for installation

行政区域范围内的供电、供水、供气、通讯、有线电视业务联合报装。

### 3.2 一窗受理 one-window acceptance

在政务服务大厅或公用事业相关单位指定营业网点设置的电水气讯视联合报装无差别综合窗口（以下简称“窗口”），承担供电、供水、供气、通讯、有线电视业务统一受理、转办、颁发和送达工作，实现“前台综合受理、后台分类办理、统一窗口出件”的工作模式。

### 3.3 联合踏勘 joint survey

报装申请受理后，对需要踏勘的项目，公用事业相关单位同步上门进行现场踏勘。

### 3.4 协同方案设计 collaborative scheme design

公用事业相关单位根据现场踏勘情况及非居民用户（以下简称“用户”）供电、供水、供气、通讯、有线电视需求进行接入方案会商，按照相关施工规范和安全标准联合编制施工方案。

### 3.5 联合竣工验收 joint construction acceptance

公用事业相关单位按照施工方案、施工计划、工程质量、安全及技术标准等要求，实行联合施工模式，同步开挖、同步安装、同步回填，同步进行现场验收。

## 4 窗口设置

应设置于政务服务大厅或及公用事业相关单位指定的区位优势明显、硬件设施较好的营业网点。

## 5 人员配备要求

5.1 应熟练掌握电水气讯视联合报装的政策法规和申报指南，具备相应的岗位技能，使用服务对象能够理解的语言和文字表达或叙述。

5.2 应统一着装、佩戴或放置工作牌；语言文明、态度热情，积极主动完成工作任务。

## 6 工作职责

6.1 公用事业相关单位应根据用户联合报装需求，提供供电、供水、供气、通讯、有线电视业务中的一项或多项同步报装服务。

6.2 自用户建筑区划红线至沿公路、城市道路敷设的公共管网就近接入点的管线及配套设施、设备（以下简称“外部管线”），由公用事业相关单位负责建设、改造和提供。

6.3 建筑区划内的管线及配套设施、设备（以下简称“内部管线”），公用事业相关单位可接受用户委托进行建设、改造和提供。

## 7 业务类型

具体业务分为以下4种类型：

- a) 类型 1：无需进行管线建设、改造，可以直接开通的；
- b) 类型 2：仅需建设、改造内部管线的；
- c) 类型 3：仅需建设、改造外部管线的；
- d) 类型 4：需要同时建设、改造内部管线和外部管线的。

## 8 业务流程

### 8.1 申请受理

8.1.1 公用事业相关单位应通过线上和线下两种途径受理申请：

- a) 线下用户通过政务服务大厅或及公用事业相关单位指定营业网点设置的窗口，提交申请材料的；
- b) 线上用户通过“苏服办”APP，在镇江市旗舰店中的电水气讯视业务联合报装入口，上传并提交申请材料的。

8.1.2 窗口应向用户提供《电水气讯视业务联合报装办理告知书》（见附录 A），指导用户选择需要协同办理的供电、供水、供气、通讯、有线电视业务，并填写《电水气讯视业务联合报装申请表》（见附录 B），实行供电、供水、供气、通讯、有线电视业务联合报装“一窗受理”，应在 1 个工作日内完成。

8.1.3 窗口应对申请材料按以下要求进行形式审查：

- a) 申请材料齐全，符合法定形式，应立即受理；
- b) 申请材料不齐全或不符法定形式，但能当场补充更正的，应指导用户补正后受理；

- c) 申请材料不齐全或不符法定形式，不能当场补充更正的，应当场一次性告知申请人需要更正的全部内容，约定补正时限；申请人未在约定时间内补齐补正相关材料，不予受理；申请人在约定时间内补齐补正相关材料且审查通过，予以受理。

#### 8.1.4 窗口受理联合报装申请受理后应告知用户以下内容：

- a) 业务类型 1，包括申请受理、联合踏勘和同步接入 3 个环节；
- b) 业务类型 2、3、4，包括申请受理、联合踏勘、联合编制方案、并联行政审批、联合竣工验收 6 个环节。

### 8.2 联合踏勘

8.2.1 联合踏勘流程包括确认踏勘范围和內容、资料收集、制定踏勘方案、现场踏勘、形成踏勘意见书等环节，报装接入联合踏勘应在受理联合报装申请后 3 个工作日内完成。

#### 8.2.2 联合踏勘重点查验以下内容：

- a) 核实用水类别、意向用电容量、用气流量、用气气压、通讯、有线电视基础设施等信息资料；
- b) 是否需要实施建设、改造工程施工；
- c) 需要建设、改造工程施工的，根据施工区域基础地形地貌，初步确定接入点位以及外线管线铺设方案，提出是否具备联合施工条件；
- d) 根据现场实际情况对设计方案、线路走向等提出要求，符合法律法规和相关管线设计、施工规范要求的，出具规划审查意见，不符合要求的应修改方案至合格后出具规划审查意见；
- e) 核查拟移植或占用的绿化是否符合相关法律法规要求，符合要求的出具拟移植或占用的绿化种类、数量清单及核算相关移植费用；
- f) 核查铺设线路是否通过城市重要路段，是否需要部分岔口实行交通管制。

8.2.3 联合踏勘结束后，应填写联合踏勘记录。

### 8.3 联合编制方案

8.3.1 联合踏勘完成后，公用事业相关单位结合现场踏勘情况及用户实际需求进行接入方案会商，按照相关施工规范和安全标准联合编制、设计施工方案，及时出具《电水气讯视业务联合报装办理方案答复单》（见附录 C）。类型 2 应在 5 个工作日内完成；类型 3、4 分别在 7 个工作日内完成。

8.3.2 公用事业相关单位应按照各自施工规范和安全标准并根据现场踏勘情况，完成各自方案编制并优化各自施工设计方案形成联合方案报送相关审批部门，联合方案应包括设计方案、施工组织方案。

8.3.3 公用事业相关单位可在与用户确认方案时同步签订相关服务协议或者服务合同。

### 8.4 并联行政审批

8.4.1 建设、改造工程所需办理行政审批手续的，由公用事业相关单位准备相关材料并提出申请，报有关行政审批部门实施并联行政审批，并在 7 个工作日内完成。

#### 8.4.2 建设、改造工程涉及的行政审批事项包含但不限于以下事项：

- a) 建设工程(含临时建设)规划许可证核发；
- b) 建筑工程施工许可证(建设工程质量监督、建设工程安全生产监督)；
- c) 临时占用、挖掘城市道路审批；
- d) 临时占用城市绿地审批；
- e) 砍伐城市树木、迁移古树名木审批；
- f) 城市桥梁上架设各类市政管线审批；
- g) 依附于城市道路建设各种管线、杆线等设施审批；
- h) 改变绿化规划、绿化用地的使用性质审批。

## 8.5 联合施工验收

8.5.1 审批完成后，公用事业相关单位应按照施工方案协调进场时间，以及建设工程管理要求联合开挖，接通管线。

8.5.2 公用事业相关单位应对项目施工和运营安全全过程监管和负责，应设置安全护栏以及警示标志。

8.5.3 公用事业相关单位承担的内、外部管线建设、改造，根据所在区域、合计的管线长度及所采用的特殊施工工艺，分类控制联合施工验收的工期，并符合以下要求：

- a) 位于新区、产业园区等非人口密集区域的，类型 2、3 的管线长度 $<100\text{m}$  的，15 个工作日内完成；长度 $\geq 100\text{m}$  的，25 个工作日内完成。类型 4 的管线长度 $<100\text{m}$  的，15 个工作日内完成；长度 $\geq 100\text{m}$  的，30 个工作日内完成；
- b) 位于新区、产业园区等非人口密集区域以外的，受作业面限制、交通管制、防尘降噪等外部降效因素影响，具体工期根据施工受到影响的程度，由公用事业相关单位与用户约定；
- c) 采用顶管等复杂工艺进行地下管线施工的，出现特殊情况影响正常施工进度的，由公用事业相关单位及时告知用户，为处理特殊情况所需时间不计入施工验收的时间。

8.5.4 电水气讯视建设、改造工程鼓励实行联合竣工验收，也可根据实际需求和施工情况对管道工程的施工质量进行单项验收。

8.5.5 需要进行检测的工程，由施工单位聘请符合资质要求的第三方机构在验收前进行检测，检测结果可作为验收的依据。

8.5.6 公用事业相关单位对验收合格的报装工程出具应出具验收合格文书。

## 8.6 同步开通

联合施工验收合格后，符合开通条件，同步开通，应在1个工作日内完成。

## 9 监督评价与改进

9.1 公用事业相关单位指定营业网点应建立健全规范化管理、监督评价等制度，定期开展能效评价，依据评价结果进行改进，持续提高服务质量。

9.2 公用事业相关单位应对外公布投诉受理渠道，及时受理现场投诉，定时查看意见箱、网络投诉及来访转办情况。

## 附录 A

(资料性)

## 电水气讯视业务联合报装办理告知书

下面给出了《电水气讯视业务联合报装办理告知书》的内容。

<p style="text-align: center;">申 请 材 料</p>	<p>1. 报装主体有效身份证明（营业执照或法人身份证，如委托他人办理需委托书和委托人身份证）</p> <p>2. 报装主体物业权属证明（土地证、不动产证、土地出让合同、建设工程规划许可证、建设用地规划许可证或其他可证明物业权属关系的有效证件）</p> <p>3. 报装主体政府部门批准（备案）文件</p> <p>注：（1）提供复印件需盖单位公章；（2）允许用户以承诺制文件替代或容缺办理。</p>
<p style="text-align: center;">现 场 踏 勘 需 具 备 条 件</p>	<p>1. 水：室外及建筑内部给水、消防管线施工图；项目用水情况说明〔如项目用水性质、用水户数（人数）、总建筑面积、最高日及最高日最大时用水量情况等〕。</p> <p>2. 气：需用户提供用气点分布图（基于项目总平图或管综图），并注明每个用气点的用气量及用气压力。</p> <p>3. 通讯：经批准的管线综合图、建筑平面图、与通讯基础设施相关的设计及竣工技术文件。</p> <p>注：以上为现场踏勘需具备的条件，请您于现场踏勘前准备完善。</p>



**附录 B**  
**(资料性)**  
**电水气讯视业务联合报装申请表**

下面给出了《电水气讯视业务联合报装申请表》的内容。

受理窗口编号：

联合报装编号：20 年（ ）号

客 户 填 写 栏	用户资料					
	申请单位		社会信用代码			
	项目名称		新（扩）建项目立项文号			
	规划许可证号		施工许可证号			
	土地证号		土地证取得时间			
	用户地址		经办人		联系电话	
	申请联合报装业务项	<input type="checkbox"/> 供电报装 <input type="checkbox"/> 供水报装 <input type="checkbox"/> 供气报装 <input type="checkbox"/> 通讯报装 <input type="checkbox"/> 有线电视报装				
	业务类型	需要委托外部管线建设、改造： <input type="checkbox"/> 供电 <input type="checkbox"/> 供水 <input type="checkbox"/> 供气 <input type="checkbox"/> 通讯 <input type="checkbox"/> 有线电视				
	（选填）	需要委托内部管线建设、改造： <input type="checkbox"/> 供电 <input type="checkbox"/> 供水 <input type="checkbox"/> 供气 <input type="checkbox"/> 通讯 <input type="checkbox"/> 有线电视				
	供电报装申请内容（选填）					
	申请容量 （千伏安）	电源性质	原容量	增加容量	新装容量	合计容量
		电源性质：主供/备用/保安/三种分类填写。				
	供电方式	<input type="checkbox"/> 单相 <input type="checkbox"/> 三相 <input type="checkbox"/> 单电源 <input type="checkbox"/> 多电源				
用电期限	<input type="checkbox"/> 正式用电 <input type="checkbox"/> 临时用电期限： <input type="checkbox"/> 一年 <input type="checkbox"/> 两年 <input type="checkbox"/> 三年					
	<input type="checkbox"/> 不装表临时用电期限： 天					

供水报装申请内容（选填）			
申请户数			
项目现状	<input type="checkbox"/> 新建 <input type="checkbox"/> 已建、改建		
原用水情况	<input type="checkbox"/> 无水 <input type="checkbox"/> 有水		
用水需求	<input type="checkbox"/> 正式用水 <input type="checkbox"/> 施工用水 <input type="checkbox"/> 消防用水		
供气报装申请内容（选填）			
供气报装	<input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 工业 <input type="checkbox"/> 商业 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
用气需求	非住宅用户：		住宅用户：_____户
	用气量：_____立方米/小时		
	用气压力：_____千帕		
通讯报装申请内容（选填）			
通讯需求	业务类型： <input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 工业 <input type="checkbox"/> 商业 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
	项目占地面积：	楼栋数：	建筑面积：
	其中地下室面积：	电梯数：	住宅户数：
有线电报装申请内容（选填）			
有线电视需求	配套费项目： <input type="checkbox"/> 住宅 <input type="checkbox"/> 商办楼 <input type="checkbox"/> 商住楼		
	住宅面积：	商办楼面积：	户数：
	单位用户报装： <input type="checkbox"/> 酒店 <input type="checkbox"/> 养老机构 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
业务受理单位		业务受理人	
<p>本业务申请表中的信息和提供的相关文件资料真实有效，已阅读并接受电水气讯视业务办理告知书，我方在联合报装过程中的权责等事宜已知晓，谨此声明。</p> <p>客户：_____ 经办人：_____</p> <p>（签章） _____ （签字） _____</p> <p>申请日期： 年 月 日</p>			

附 录 C  
(资料性)  
电水气讯视业务联合报装办理方案答复单

下面给出了《电水气讯视业务联合报装办理方案答复单》的内容。

供电、供水、供气、通讯、有线电视方案联合答复单			
基本信息	用户名称		
	用户地址		
	联系人		联系方式
供电方案	用电户号		流程号
	1. 项目概况：客户基本用电信息及需求；		
	2. 电源接入方案：供电电源、电压、电源接入点及进线方式；		
	3. 资产分界点；		
	4. 客户受电工程方案：负荷性质、供电方式、电气主接线方式、电能计量方式、功率因数考核情况。		
	签发人		联系方式
供水方案	流程号		
	1. 项目概况：建筑栋数，建筑面积。		
	2. 水源接入方向，市政主供水管管径，项目主供水管管径、长度。		
	3. 详见设计图纸。		
	签发人		联系方式
供气方案	用气户号		流程号
	1. 项目概况：客户基本用气信息、用气量、用气压力。		
	2. 气源外线拟接入方案，气源接驳点、运行压力、进线路由方案、敷设方式、供气口径。		
	签发人		联系方式
通讯方案	接入方案		
	签发人		联系方式

有线电视方案	有线电视 户号		流程号	
	有线电视接入方 案			
	签发人		联系方式	

## 备注：

1. 本答复单具备与供电、供水、供气、通讯、有线电视企业单独出具的答复单同等效力；
2. 供电、供水、供气、通讯、有线电视方案答复将根据用户的选择一并答复或分项答复；
3. 本方案一式两份，用户对本方案如有异议，应以书面方式提出具体意见、理由和建议，加盖公章后提交至业务受理单位，7个工作日内未提出意见，则视为同意本方案。

### 参 考 文 献

- [1] 优化营商环境条例(中华人民共和国国务院令第722号)
  - [2] 江苏省优化营商环境条例
  - [3] 江苏省促进政务服务便利化条例
  - [4] 关于大力推进标准化规范化便利化加快建设现代政务服务体系的实施意见(苏政发〔2022〕71号)
  - [5] 关于电水气业务联合办理的实施意见(苏建城〔2022〕108号)
-