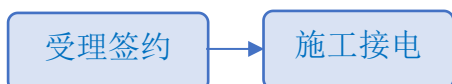


低压居民新装（增容）用电业务办理须知

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网湖南省电力有限公司办理用电业务！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. 受理签约

我公司为您提供网上国网 App、95598 网站、供电营业厅等业务办理渠道，请您提前准备以下资料：

①用电主体资格证明（用电人有效身份证明，如委托他人办理需同时提供经办人有效身份证明）。

②用电地址的物业权属证明（房屋所有权证或土地使用证等）。

原用电范围内的增容业务，在证件有效期内无需重复提供资料。

若您在办理用电申请时，暂时无法提供全部资料，我们提供“一证受理”服务，在您提供用电人身份证明后，我们将先行受理，启动后续工作。请您在工作人员初次上门服务时将资料提供完整。

我们将在 1 个工作日内，或者依照与您约定的时间上门服务，请您配合相关工作。

2. 施工接电

对居民用电新装、增容业务，我们提供“三零”服务，由供电公司投资建设至计量装置处。

在现场具备装表条件后，我们将在 2 个工作日内为您装表接电。

3. 其他告知事项

供电企业为政策范围内的低压居民、充电桩及小微企业用户新装、增容业务提供“三零”服务，具体以当地供电营业厅公示内容为准。

您应当按照国家有关规定，自行购置、安装合格的漏电保护装置，确保用电安全。

请您对我们的服务进行监督，您在业务办理过程中如有疑问，或者对我们的服务有建议或意见，请及时登录网上国网 App 或拨打国家电网有限公司 95598 供电服务热线进行咨询，我们将竭诚为您服务。若您的诉求未得到及时响应，或者对我们的服务不满意，您可致电国家能源局 12398 能源监管热线进行反映。

低压用电报装（增容）“三零”服务告示

尊敬的电力客户：

欢迎您到国网湖南省电力有限公司办理用电业务！

为响应国家优化营商环境要求，进一步简化低压办电手续，提升办电效率，国网湖南省电力有限公司推行低压零散居民、小微企业和充电桩用电报装（增容）零上门、零审批、零投资“三零”服务。

——“零上门”：实行线上用电报装服务，用户可通过“线上服务渠道”（注1）提出用电需求，供电企业委派专人上门服务，用户无需往返营业厅，用电报装“一次都不跑”。

——“零审批”：供电企业精简办电资料（注2），一次性收取所有材料，代替用户办理电力接入工程审批手续，地方政府有关部门优化审批服务，实现一窗受理、并行操作、限时办结。

——“零投资”：供电企业将投资界面延伸至用户红线，居民用电、160kW及以下的小微企业用电，以低压方式接入，计量装置及以上工程由供电企业投资建设（注3）。

注：

1. 我公司提供线上服务渠道，主要包括：网上国网 App、“国网湖南省电力有限公司”微信公众号、95598 智能互动网站等。

2. 根据《国家发展改革委国家能源局关于全面提升“获得电力”服务水平持续优化用电营商环境的意见》（发改能源规〔2020〕1479号）等有关文件要求，您仅需提供用电人有效身份证件和用电地址物业权属证件。

3. 供电公司将根据您的申请资料 and 实际用电情况，明确免费服务范围。对不符合“三零”服务政策的，我公司将免费为您提供计量装置，涉及的外线接入工程部分，请您委托有资质的施工单位实施。详情您可向供电公司工作人员咨询。

国网湖南省电力有限公司



网上国网 App



网上国网 95598
微信公众号



12398 能源监管
热线微信公众号



12398App
(安卓版)