

# 山东省住房和城乡建设厅 山东省自然资源厅 山东省能源局 山东省通信管理局

鲁建城建字〔2021〕15号

---

## 关于印发水电气暖信服务优化营商环境 创新突破实施细则的通知

各市住房城乡建设局、城管局、水务局、自然资源局、发展改革委（能源局）、行政审批局，济南市城乡交通运输局，国网山东省电力公司、中国铁塔股份有限公司山东分公司、中国联合通信有限公司山东分公司、中国移动通信集团山东有限公司、中国电信集团有限公司山东分公司：

为贯彻落实省委省政府关于优化营商环境创新突破、建设政务服务双全双百工程的决策部署，进一步提升水电气暖信服务水

平,省有关部门制定了水电气暖信服务优化营商环境创新突破实施细则,现印发给你们,请遵照执行。

**一、推动水电气暖信联合报装。**在政府政务大厅划定水电气暖信等“市政公用服务专区”,实行集中统一规范管理。建设工程项目的报装申请纳入工程建设项目审批“一张表单+联合踏勘”,不再单独申请。有条件的地方开展各窗口无差别受理水电气暖信服务试点,组织窗口人员跨行业业务培训,根据用户需要,实行“套餐式”“点单式”服务。鼓励水电气暖信等企业共享营业网点,打破独立运作模式,推动设施、人力等各类资源共享。设区市应于6月底前制定水电气暖信联动的具体实施方案。

**二、优化相关审批事项。**加大市政、园林、供排水等相近审批事项合并力度,将“占用、挖掘城市道路审批”“依附于城市道路建设各种管线、杆线等设施审批”“城市桥梁上架设各类市政管线审批”“工程建设涉及城市绿地、树木审批”“因工程建设需要拆除、改动、迁移供水、排水与污水处理设施审核”合并为“市政设施建设类审批”,由当地政府确定的行政审批部门统一受理。水电气暖信报装需办理外线审批行政许可的,审批部门在3个工作日内作出许可决定。各地结合建设项目及附属市政设施建设实际,明确实施告知承诺制审批的工程规模、适用范围、办理方式和条件要求,严格事中事后监管,及时清理施工现场,确保道路、绿化修复质量和地下管线安全。

**三、推进智慧化运营管理。**水电气暖企业要加快建设完善具有业务线上流转(全程电子化)、时限监控预警、数据统计、现场作业app等功能的报装业务系统。逐步建立涵盖报装服务、工程建

设、运行调度、参数监测、自动控制、客户服务等业务板块的综合性智慧管理平台,涉及工程建设项目报装等的内容应与城市工程建设项目审批管理系统实现信息共享。各有关企业要提升运行管理水平,减少停供次数和时间,因工程建设、设备检修等原因确实需要按计划停供的,应与重点用户协商停供时段、时长。进一步丰富网上办理业务和缴费途径,加快市政公用服务纳入“爱山东 app”步伐。

**四、开展服务质量评价。**各市行业主管部门要结合实际,推动将简化报装等优化营商环境要求纳入市政公用事业特许经营协议,制定完善本地区水气暖等服务规范、标准,就贯彻落实省供水、燃气、供暖等地方服务标准进行具体部署安排和培训,提升从业人员服务技能。进一步加大信息公开力度,及时公开相关惠企惠民政策举措解读,围绕重点工作和群众关心关注的问题,完善信息公开内容和渠道。6月底前,设区市主管部门对水气暖企业开展服务质量抽查,以用户感受、体验为评价标准,通过调研走访、热线投诉归集、网络舆情大数据分析、现场暗访评估等方法,摸清服务短板和问题,通报情况,明确整改措施和时限,逐步形成交互式、递进式的持续改进机制。对相关负面舆情,要及时妥善解决,加强引导,避免恶意炒作。

**五、推行不动产登记与水电气暖协同过户。**贯彻落实经省政府同意的《关于推动全省不动产登记与水电气热过户网上协同办理的通知》(鲁自然发〔2020〕6号)文件要求,依托省一体化政务服务平台和省政务信息资源共享交换平台,推动不动产登记与水电气热过户网上业务“一网受理、一次办好”。各市住房城乡建设(城

市管理、水务)部门将水气热机构信息按时上报省住房城乡建设厅,按照分配的用户账号,以县(市、区)为单位尽快完成统一开通工作。水气暖企业要主动对接不动产登记和政务平台管理部门,安排专人每天主动登录帐号,及时办理过户业务并反馈办理结果。

**六、做好用户回访工作。**对2020年下半年以来所有办理过水气暖报装业务的单位用户,相关企业要安排专人开展回访和分类建档工作,回访率要达到100%,其中工商业用户要全部采取登门见面方式征求意见。广泛开展“我为群众办实事”实践活动,利用信息推送、电话回访、上门沟通等方式,详细介绍有关政策举措和业务指标含义,充分听取用户意见建议,加大改进力度,建立与服务对象的长期沟通机制,不断提升用户满意度。行业主管部门要对客户回访工作进行抽查,确保各项工作落到实处。

请各市将水电气暖信联合报装工作开展情况,报装涉及审批制度改进优化情况,于7月6日前报省住房城乡建设厅。联系电话:0531-87940304、87080820,传真:0531-87926542。



山东省住房和城乡建设厅



山东省自然资源厅



山东省能源局



2021年6月7日

信息公开属性：此件主动公开

---

山东省住房和城乡建设厅办公室

2021年6月7日印发

---