

# 山东省住房和城乡建设厅 山东省大数据局

鲁建城建字〔2020〕10号

山东省住房和城乡建设厅

山东省大数据局

## 关于在水气暖等市政公用行业开展 “四办服务”活动的指导意见

各市住房城乡建设局、城管局、行政审批局、大数据局，济南、青岛、淄博、枣庄、东营、济宁、威海、菏泽市水务(水利)局：

为贯彻落实全省“重点工作攻坚年”动员大会精神和省委、省政府《关于持续深入优化营商环境的实施意见》要求，现就在水气暖等市政公用行业开展“四办服务”活动提出如下意见：

### 一、目标要求

深入贯彻落实省委、省政府关于加快流程再造、打造精简高效

政务生态和优化营商环境的决策部署,聚焦市政公用服务存在的短板和问题,深入开展“网上办、一站办、降费办、贴心办”(简称“四办服务”)活动,按照“服务提升无止境、服务满意在公用”的要求,创新工作机制和服务形式,提高服务效率和质量,让“跑一次”成为上限、“不用跑”变为常态,不断提升用户获得感、满意度,持续改善营商环境。

## 二、主要任务

(一)全面实行“网上办”。市政公用单位通过山东政务服务网城市站点、企业网站、微信公众号、手机 app 等方式,开通报装等业务办理模块或入口,实现表格填报、资料上传、查询交费等功能,依托热线电话、网上客服、样表案例等对网上申请工作进行指导,建立网上营业厅,实现线上、线下通办。提供热线、网络等报装查询服务。鼓励支持城市工程建设项目审批管理系统与市政公用单位自有业务系统互联互通。新建及改扩建项目用户只需提交申请表 1 份材料(市政公用报装纳入工程建设项目审批“一张表单”的,无需单独提供报装申请表),项目图纸由住建(行政审批)部门负责共享,项目图纸暂未实现共享或不方便上传的,应容缺受理,在现场踏勘时提交。(完成时限:水气网上报装功能应于 2020 年 6 月底前实现,暖网上报装应于 2020 年采暖期前实现)

(二)积极推行“一站办”。在市政公用单位全部入驻政务大厅的基础上,划定“市政公用服务专区”,实施统一规范管理,推广工程建设项目市政公用“一站式”集中服务。整合专营单位报装申请

表,用户根据实际需要,实行“套餐式”“点单式”服务,可选择水气暖等全事项申请,也可选择其中的一项业务单独申请。各地可将市政公用报装纳入工程建设项目审批“一张表单”。鼓励水气暖等企业共享营业网点,打破独立运作模式,探索实施水气暖等公用服务联动。(完成时限:划定“市政公用服务专区”工作应于2020年8月底前完成,其他持续推进)

(三)合理推进“降费办”。市政公用单位提供的有偿服务项目,应将收费依据、标准等全部公开。任何部门和单位不得在报装服务中搭车收费和不合理、不透明收费,不得强制或变相强制向用户收取无实质服务内容的费用,不得强迫用户接受不合理的服务条件。对各地确定的简易低风险或一定规模下项目,可结合实际减免相关费用。各地应按照当地城市基础设施配套费征收和使用政策,及时将收取的配套费拨付用于有关设施建设。(完成时限:持续推进)

(四)深入开展“贴心办”。城市工程建设项目审批管理系统(简称审批系统)管理部门负责向市政公用企业(单位)开通具有查询权限的账号,或由市政公用单位提出数据共享需求,在审批系统开发相应数据接口,具备条件的可将水气暖等报装业务系统接入城市工程建设项目审批系统。市政公用单位提前了解项目情况,搞好精准对接和准备,提供预约、定制、代办等服务。市政公用单位接到报装申请后,原则上应于3小时内与用户取得联系,约定现场踏勘时间。广泛开展服务进园区、进企业、进社区活动,听取意

见需求,打通服务“最后一公里”,实现“家门口”办事。(完成时限:审批系统开通查询权限或数据共享交换应于2020年6月底前完成,其他持续推进)

### 三、推进措施

(一)落实主管部门监管责任。各地市政公用行业主管(住建、城管、水务)部门要按照《优化营商环境条例》要求,加强对市政公用单位的监督管理,抓好机制设计、牵头协调、督促落实等工作,履行好行政审批、数据共享、费用拨付等职责,对本地区本系统市政公用服务情况开展调查评估,完善改进政策措施。城市工程项目审批系统管理部门负责审批系统向市政公用单位开放(联通)工作,行政审批、大数据等部门要做好行政审批、政务大厅窗口设置、数据共享等工作,为“四办服务”开展提供便利条件。

(二)落实公用企业主体责任。市政公用单位主要负责人要组织对报装等服务工作进行专题研究,制定“四办服务”攻坚的具体措施,拟定承办部门和完成时限。要组织相关人员学习宣贯省厅近期出台的公共供水、燃气、热力等地方服务标准、规范,提升思想境界和工作标准,修改完善办事指南、服务承诺,主动接受各方监督。对市政公用单位难以克服的困难、问题应及时向主管部门提出。

(三)加大“四办服务”落实力度。各地主管部门及市政公用单位要以用户感受、体验为评价标准,分解任务、压实责任,加大“四办服务”攻坚行动推进落实力度。通过综合运用在线监控、用户调

查、明察暗访等方式,对“四办服务”攻坚行动开展落实情况实绩实效进行核实,表扬先进、批评落后,加强宣传,形成改进服务无止境的浓厚氛围。

山东省住房和城乡建设厅



山东省大数据局  
2020年4月30日



平公保主科地,部属开公身部

京州日00第1平 2020

章公代印副型之部作数数管来山

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

2020年4月30日印发

---