

聊城市城市管理局文件

聊城管字〔2021〕62号

聊城市城市管理局

关于印发《聊城市进一步优化用水用气 提升市政公用服务水平实施方案》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理部门：

现将《2021年进一步优化用水用气报装提升市政公用服务水平实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。



（此件主动公开）

聊城市城市管理局办公室

2021年10月8日 印发

聊城市进一步优化获得用水用气 提升市政公用服务水平实施方案

为深入贯彻落实国家、省、市优化营商环境工作部署，持续优化提升用水用气市政公用报装服务质量和水平，根据《山东省优化营商环境条例》《山东省优化营商环境创新突破行动实施方案》等文件要求，结合我市工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

以国家营商环境评价标准为抓手，对标国内先进城市，深化流程再造，在“减环节、减材料、减时限、减费用、增便利”等方面攻坚，解决用水用气报装关键环节和突出问题，实施水气报装和服务的规范化、精细化、智慧化管理，提高水气服务供给质量和效率，切实增强人民群众的幸福感和获得感。

二、工作理念

（一）树立“全生命周期”的理念

树立“营商环境不仅仅是水气报装”的意识，实现对水气服务“全要素、全链条、全方位、全周期”管理，持续提升客户“接水接气体验”，全面提升水气营商环境服务效能。

（二）树立“为群众办实事”的理念

“群众的事是天大的事”，坚持满足客户需求，提升服务水平，当好用户的“客户管家”、“店小二”。

（三）树立“智慧化改革”的理念

完善专营单位自有平台智能建设，加强政府数据与专营单位平台对接，实现智能化、科学化管理。

（四）树立“公共服务标准化”的理念

对标国家要求，分类施策，对水气服务事项要素的设置、基本内容做出规定，实现公共服务事项的标准化、规范化，提高服务水平，达到优化流程、减少环节、提高效率和方便群众办事的目的。

三、工作措施

（一）实施流程再造，构建高效、便捷、零费用的报装接入营商环境

1.减环节。通过我市工程建设审批系统的项目，纳入工程建设项目审批“一张表单”，取消申请环节，办理用水用气报装环节为1个，即验收通水/通气。由当事人申请报装的，环节为2个，即受理申请、验收通水/通气。受理方式为即办，用户申请即受理。

2.减时限。办理用水报装时间控制在0.125个工作日，办理用气报装时间不超过1个工作日。有外线工程的，外线工程审

批办理时间实行告知承诺制。上述时限不包含施工设计、工程施工、签订合同等时间。

3.零材料。将市政公用报装申请纳入工程审批系统“一张表单”，涉及工程设计方案、规划许可等信息由工程审批系统共享获取，实行零材料。

4.零费用。项目红线外与道路主干网之间的供水供气设施由配套费使用管理部门负责配套建设，供水燃气专营单位全程配合，确保供水燃气设施配套建设到项目红线位置；市政供水管网满足项目供水供气需求，且已敷设至项目相临道路的，红线外剩余部分供水燃气设施由供水燃气企业负责建设，用户无需缴费，实现零费用。

（二）简化审批程序，实行告知承诺

1.外线工程多项审批并联办理。报装工程涉及规划、挖掘城市道路及砍伐城市树木等行政审批的，实行并联审批，由行政审批服务局设置并联办理窗口统一收件，统一出具行政许可决定。

2.报装服务和行政审批并联办理。在工程审批系统设置报装模块场景，将市政公用报装申请纳入“一张表单”和“联合踏勘”，报装服务可提前至建设工程设计方案确定后、办理施工许可前。市政公用综合报装涉及的挖掘城市道路及砍伐城市树木等审批事项整合为一张申请表，实现一张表格即可同步完成申请，报装

服务与行政审批并联办理。

3.实施告知承诺制。在不影响道路交通安全的情况下，各专营单位提前明确掘路（占用）、绿化、地下管线保护施工方式，采取告知承诺制，提交告知承诺书，承诺满足告知条件、标准和技术，审批部门即可发证，拿证即可施工。

（三）实行一窗综合受理、协同联合办理

1.建立综合报装窗口。在市行政服务中心设立水电气热通信排水综合报装窗口，合并整合报装申请表，根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务，实现用水、用电、用气、用热、通信、排水六类报装跨行业综合受理，用户一次申请、一表“点单”，部门后台流转、全程网办。

2.协同办理便捷高效。对综窗受理的综合报装现场踏勘和有关审批流程进行优化。结合项目实际，市城市管理局牵头有关部门和专营单位开展预约上门、组团服务、联合核验，一次踏勘即可同时完成外线施工方案设计和市政设施类审批所需的现场勘验，报装可在1个工作日内办结。

3.不动产登记与水气热过户同步推动。推动不动产登记与水气过户网上业务“一网受理、一次办好”。水气专营单位根据分配的用户账号，主动对接不动产登记和有关平台，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。

（四）简化附属小型市政公用设施接入服务。

针对简易低风险工程建设项目、中小微民营企业接入服务的，建设单位无需办理任何行政审批手续，由供水、供气、市政公用服务企业负责办理。设施接入为用户提供“无感”服务，实行“零上门、零申请、零材料、零成本”。

（五）持续提升报装服务便利度，推动智慧化业务管理平台建设

1.线上服务渠道多元化。在政务服务网、工建建设项目审批平台、爱山东 APP 等公共服务平台开通供水供气报装、缴费等业务办理模块或入口，畅通网络报装渠道。各专营单位应加快推进网上营业厅建设，实现申请、资料上传、查询、交费等全过程服务功能“一网通办”，线上、线下通办。

2.完善用水用气报装信息化业务管理系统。推进用水用气报装业务管理系统建设，利用信息化手段，智能控制业务关键节点，实现用水用气报装业务线上流转（全程电子化）、工单预警、远程办公、统计分析、资料归档、绩效监测以及现场作业 AAP 等功能，提高智能化、信息化水平。

3.完善综合性智慧业务管理平台。用水用气专营单位要完善涵盖报装服务、工程建设、运行调度参数监测、自动控制、客服等综合性智慧业务管理平台。推进供水供气设施自动化、智慧化

运行调控，对非计划停水、停气要建立应急预案。

加大科技投入，提高供水管网运行在线监测、实时监控、科学管理、智能化管理和应急保障等方面的能力，减少爆管事故，做到一般事故不停水，将对用户用水的影响降至最低。

在燃气管网重要节点（阀井、调压箱等）加装燃气泄漏报警装置，对燃气管网运行压力、流量等参数实时监测，提前对燃气泄漏事故预警，降低燃气泄漏事故的发生，减小用户停气影响。

（六）优化便民措施，提升报装服务满意度

1.信息共享，主动服务。水气专营单位可以通过工程建设项目审批平台共享数据，结合设计方案审查、施工图设计文件数字化联审情况，适时跟踪项目建设进度，提前获取项目接入需求，主动提供用水用气咨询服务，核实落地项目周边管网建设、运行相关信息，提前进行方案设计、办理占路、占绿及掘路审批手续，进一步压缩用气报装整体时间。

2.全流程帮办代办。专营单位负责建筑红线外报装工程设计、施工、行政审批手续等工作，用户无需参与。建筑红线内管道工程，专营单位提供全流程帮办代办，通过市场机制签订委托文件、施工合同等，保障工程项目快速、有序、有质实施。申请用户自行施工的，专营单位根据现场情况和用户需求提供合理化接入方案，并告知用户施工规范和要求。用户在设计方案和施工

方案中存有疑惑的专营单位主动提供技术支持。

3.规范各类收费行为。全面贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》，清理规范供水、供气行业与国办文件要求不相符的各类政策、规定。水气专营单位严格按照国家、省、市有关收费文件开展收费工作。严禁以强制服务、捆绑收费等形式收取各类不合理费用。用水用气中涉及的设施改造、维修、维护、安装等服务收费标准，务必通过官网、营业厅或服务窗口等进行公示。

4.推进服务标准化建设。严格按照《聊城市城市公共供水服务规范》、《聊城市城镇管道燃气行业服务规范》要求，研究制定工程建设、工程验收、运行维护等方面的规章制度，不断完善“好差评”制度，全面提升水气服务水平。用水方面我市作为全省政务服务标准化试点城市，建立全国一流的标准化服务体系。

5.加大信息公开力度。各水气专营单位制定供水、供气行业信息公开管理制度。在官方网站设置营商环境专栏，上传优化营商环境各项政策、措施、宣传情况、便民服务事项等。同时，通过单位网站、公开栏、办事大厅、电子显示屏、便民资料等多种方式对行业收费价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据、咨询服务电话、报修和救援电话、监督投诉电话等内容进行公示。

四、组织保障

（一）强化组织领导

市城市管理局是获得用水用气指标牵头部门，负责对全市获得用水用气服务优化提升工作进行总体安排部署。各县（市、区）、市属开发区水气行业主管部门要做好组织协调和业务指导，定期召开专题会议，研究解决重点难点问题，确保我市水气改革工作齐头并进、取得扎实成效。全市各水气专营单位是改革任务的实施主体，要提高政治站位、坚持服务至上理念，探索全省乃至全国领先的服务举措，不断提升我市水气行业总体服务水平。

（二）提升企业满意度

以用户需求为导向，优化服务水平，最大限度满足用户水气热全生命周期服务需求。各县（市、区）、市属开发区水气主管部门通过调研走访、热线投诉归集、网络舆情大数据分析、现场暗访评估等方法，加大对专营单位服务水平的评估。以提升用户获得感和满意率为目标，各行业专营单位建立科学畅通的用户联系机制、服务反馈机制和监督整改机制。对通过12345热线、“好差评”等渠道反馈的差评和投诉，应第一时间安排专人回访核实，对于实名差评回访率应到达100%。

（三）加大宣传推广

密切关注国家最新政策要求和先进经验做法，主动对标全国

最优服务标准，在确保完成年度各项既定目标的基础上，结合区域优势，创新突破，形成可推广的典型亮点经验。加大改革成果宣传力度，对水气服务领域好的改革举措进行宣传报道，提升用户改革知晓度和获得感，打造聊城水气服务品牌。

（四）严格督导考核

各县（市、区）、市属开发区水气行业主管部门要建立常态化督查考评机制，加强调度指导，及时解决专营单位工作中出现的新情况、新问题。市城市管理局将加大督查力度，和对督查考核结果的运用，对完成任务目标、成绩突出的单位及时通报表扬；对工作不力、进展缓慢的，进行通报批评。