

# 聊城市城市管理局文件

聊城管字〔2022〕33号

## 关于印发《聊城市城市管理局 2022 年营商环境 创新提升工作要点》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理部门：

为深入贯彻落实中央、省、市关于深化“放管服”改革优化营商环境的重大决策部署，进一步提升我市水气暖市政公用服务水平，结合我市工作实际，制定《聊城市城市管理局 2022 年营商环境创新提升工作要点》，现印发给你们。请结合实际，认真抓好贯彻落实。



（此件依申请公开）

# 聊城市城市管理局

## 2022 年营商环境创新提升工作要点

### 一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实中央、省、市关于深化“放管服”改革优化营商环境的重大决策部署，认真践行以人民为中心的发展思想，以切实增强企业和群众获得感、幸福感为目的，进一步优化营商环境，为新时代聊城高质量发展提供良好市政公用服务支撑。

### 二、主要目标

对标最高标准、最优水平、最佳实践，聚焦重点领域和关键环节，大力倡导先行先试，推动简政放权再深化，实施营商环境创新提升行动，推动改革由专项突破向系统集成升级，推进水电气暖信等“一站式”服务，全面推广水电气暖信等联合营业厅制度，市政公用服务水平提升到全省前列。

### 三、重点任务

#### （一）进一步提升水气暖报装水平

1. 推行“两减两零”报装服务。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。**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。**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。**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；市政供水燃气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）进一步提升水电气暖信业务融合联动服务

2. 在各级政务服务中心设立“水电气暖信市政公用服务专区”，各窗口无差别受理水电气暖信服务。根据用户需要，在现有基础上完善优化“套餐式”“点单式”服务，工程建设项目市政公用报装申请纳入“一张表单”和“联合踏勘”，在工程审批系统设置报装模块，打通专营单位与工程审批系统之间的信息壁垒，内部实现资料流转、并联审核、互联互通。

3. 打造水电气暖信共享营业厅。供水、供电、供气、供暖、通信等企业共享营业网点、共建服务渠道，建设共享营业厅，通过业务办理协作、数字资源整合、业务集成培训，实现联合办理

窗口无差别受理查询、缴费、报装、报修、报停等业务，推动联合营业厅内的设施、人力等各类资源共享。

**4. 推进“联合踏勘”。**牵头组织水电气暖信等专营单位进行方案联审、联合踏勘、联合施工、联合验收，统一出具审查结果，涉及道路挖掘、绿地树木审批等事项一并纳入联合踏勘环节，避免“各自为政、重复开挖、管线冲突”。

### （三）进一步提升水气暖专营单位便民服务水平

**5. 提前介入，主动上门。**专营单位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，实时获取项目接入需求，提前核实落地项目周边管网建设、运行相关信息，办理占路、占绿及掘路审批手续，完成外线工程建设。适时跟踪项目建设进度，主动上门服务。

**6. 推行全过程帮办代办服务。**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。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。

**7. 持续推进水气暖服务质量评估评价机制。**各县（市、区）、市属开发区行业主管部门对专营单位每年至少开展一次服务质量评估，以用户感受、体验为评价标准，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。各专营单位结合工作实际建立服务质量评价制度，定期开展全方位服务质量自查，以用户需求为导向，畅通用户反馈问题的渠道，优化服务水平，最大限度满足用户全生命周期服务需求。

**8. 推进不动产登记与水气暖过户协同办理。**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。行业主管部门要对协同对接情况进行督导，确保完全实现网上协同办理。

#### （四）进一步提升水气暖专营单位智能化水平

**9. 实现全程网办。**推动水气暖等公共服务数字资源整合，推进政务服务网、“爱山东”APP、微信公众号、企业自助终端等系统业务集成。推进水、气、暖（含缴费、报装、关停等）利企便民服务在“爱山东”政务服务平台移动端接入运行。

**10. 智能系统改造升级。**专营单位建立报装服务、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。

#### （五）进一步提升水气暖报装涉审批服务水平

**11. 进一步简化审批手续。**联合行政审批局进一步简化市政接入工程行政审批手续，扩大“非禁免批”适用范围，对符合条件的市政工程项目免于行政审批，对其余项目审批手续实行并联

办理，进一步提高市政设施接入效率。

**12. 统一规范审批流程。**推行水电气暖信等市政接入工程涉及的行政审批在线并联办理。对供电、供水、供气、供暖等市政接入工程涉及的建设工程规划许可、绿化许可、涉路施工许可等实行全程在线并联办理、集成审批，对符合条件的市政接入工程审批实行告知承诺管理。

#### （六）进一步提升水气暖专营单位科学化管理水平

**13. 规范供水、供气、供暖单位信息公开工作。**各供水、供气、供暖专营单位要加快信息公开平台（企业网站、微信公众号等）建设，对已建成的平台进行完善，严格按照要求开设相关专栏，常态化公开有关信息。原则上每个专营单位都应开通企业网站和爱山东 app 作为信息公开平台，规模较小的至少通过一个平台发布信息。确实暂不具备建设自有信息公开平台的，应由各地主管部门汇总后主动向市局报备，统一归集发布。各县（市、区）、市属开发区行业主管部门要安排专人负责，组织专营单位认真学习住建部《供水、供气、供热等公用企业信息公开实施办法》，跟进指导，督导检查，及时整改，全面推进。6 月底前完成网站、爱山东 app 等信息公开工作。

**14. 规范城市居民二次供水设施、自建供水设施的建设和维护管理。**各县（市、区）、市属开发区行业主管部门要加强督导检查，掌握底数，形成完备台账，切实保障居民生活用水质量和安全。

15. 制定规范的水气工程移交查验标准。各县（市、区）、市属开发区行业主管部门要指导各专营单位加强用户建设的水气工程移交查验标准的制定，确保用户新建（改建）水气暖工程竣工验收合格后能安全稳定运行。

#### 四、组织保障

##### （一）加强组织领导

为做好营商环境创新提升工作，市城市管理局成立优化营商环境水气暖创新提升工作领导小组负责工作的统筹协调。各县（市、区）、市属开发区牵头单位要同步建立健全工作机制，认真履行牵头职能，各责任单位细化实施方案，按照今年重点任务，研究部署市政公用服务优化提升相关工作。

##### （二）狠抓任务落实

各县（市、区）、市属开发区牵头单位要细化工作任务和措施，逐一列出时间表和分工表，任务落实到具体单位、具体科室、具体责任人，定期研究、定期调度，推动各项工作任务落细落实。

##### （三）落实任务求创新

密切关注国家最新政策要求和先进经验做法，主动对标全国水气暖最优服务标准，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。

##### （四）及时总结改革成果

加大改革成果宣传力度，对市政公用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，打造聊城市政公

用服务品牌。各县（市、区）、市属开发区每月报送不少于1篇宣传报道或改革成果，报送情况纳入年度考核。

#### （五）强化督导考核

市局将对各县（市、区）、市属开发区工作进展情况实行每月一调度、半年一通报制度。对工作不力、进展缓慢、推诿扯皮、消极应付的单位进行严肃问责。

附件：聊城市城市管理局优化水气暖营商环境创新提升工作  
领导小组成员名单



附件

## 聊城市城市管理局优化水气暖营商环境 创新提升工作领导小组成员名单

- 组 长：李其超 市城市管理局党组书记、局长
- 副组长：樊怀新 市城市管理局党组成员、副局长
- 刘 璟 市城市管理局三级调研员
- 唐安强 市城市管理局四级调研员
- 成 员：谭宪鹏 东昌府区综合行政执法局局长
- 刘占利 茌平区综合行政执法局局长
- 侯德昆 临清市综合行政执法局局长
- 殷占国 冠县综合行政执法局局长
- 袁振峰 莘县综合行政执法局局长
- 王 勇 阳谷县综合行政执法局局长
- 刘明瑞 东阿县综合行政执法局局长
- 王 勇 高唐县综合行政执法局局长
- 刘立尊 经济技术开发区市政管理处处长
- 梁毅飞 高新技术产业开发区建设管理部部长
- 燕敬山 江北水城旅游度假区城市管理局局长
- 刘广阔 市城市管理局供节水办主任

黄 雷 市城市管理局供热办主任

陶 杰 市城市管理局燃气办主任

郝婧文 市城市管理局营商环境办公室主任

领导小组下设办公室，办公室设在市城市管理局营商环境办公室，具体负责深化“放管服”改革优化营商环境调度等日常工作。