

山东省住房和城乡建设厅
山东省发展和改革委员会
山东省公安厅
山东省财政厅
山东省自然资源厅
山东省大数据局

鲁建城建函〔2020〕7号

关于加快流程再造推进简化获得用水
用气的若干措施

各市住房城乡建设局、城管局、发展改革委、公安局、财政局、自然资源局、大数据局、行政审批局，济南、青岛、淄博、枣庄、东营、济宁、威海、菏泽市水务（水利）局，济南、青岛市园林和林业（绿化）局，济南市交通运输局：

为贯彻落实省委、省政府有关流程再造工作部署，进一步优化

营商环境,现就推进简化获得用水用气有关事项通知如下:

一、实行红线外水气接入设施提前建设。供水供气企业通过城市工程建设项目审批管理系统提前获得建设项目的用水、用气需求,主动联系建设单位,安排客户代表全程负责主动服务,取消报装申请环节,将报装资料减少到0。未纳入工改系统的工商业项目,用户只需通过电话、网络等方式提出需求,留下联系方式,由供水供气企业安排客户代表全程跟踪服务。通过精确掌握客户需求和接入条件,提前进行外线管线工程设计、施工,鼓励将外线临时用水设施和正式用水设施统筹安排、一并实施,避免重复建设。

二、推行外线工程审批“一窗办理”。用水用气报装实施过程中,如涉及到规划、挖掘(占用)城市道路、临时占用城市绿地或砍伐树木等行政审批事项的,实行“一窗办理”模式,符合地方确定条件的可实行告知承诺制。各地应明确一个部门的政务服务窗口负责受理相关许可事项,已明确牵头部门的可按原模式运行,未明确的按照省政府办公厅《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的意见》(鲁政办字〔2020〕85号),原则上由负责市政设施建设类审批的部门牵头负责,合并申请表格和相关材料,做到一窗受理、联合踏勘、并联办理、限时完成、统一出件。

三、丰富用水用气相关业务线上办理渠道。供水供气企业应尽快实现报装、缴费等功能在山东政务服务网、爱山东 App 和城市工程建设项目审批管理系统的办理或信息共享,实现“零跑腿”。严格企业内控管理,对用水用气报装的内部流程,采用网上系统或

模块实现流转,限定每个环节办理时限,临近超时提前预警,并进行记录和分析,推动报装智慧化。水费气费缴纳应实现线下网点、企业 App、银行缴费、微信支付宝等多种缴纳途径。供水供气企业应于 2020 年年底启用电子发票,并将有关具体操作方式进行公告公开。

四、大力降低企业用水用气成本。针对简易低风险工程建设项目,项目需要配套建设的一定规模以下小型水气市政公用设施接入,明确简易实施模式,有条件的实行“零投资”服务。各地应根据地方实际,2020 年年底明确可以适用简易实施模式的小型水气市政公用设施规模,适用的便捷条件、优惠措施等,并及时公开。各地要加大国家、省有关水价、气价管理政策落实力度,完善定价成本监审、价格动态调整等机制,严禁乱收费,切实减轻用户负担。对供水供气企业的政策性亏损,由当地政府统筹考虑。

五、提升用户体验和感受。积极推进获得用水用气服务“好差评”制度,健全完善评价、反馈、整改、监督机制,收到差评和投诉后,由供水供气企业第一时间安排专人回访核实,实名差评回访率要达到 100%。加大服务承诺公开力度,对用水用气报装的办理时限、流程、收费标准、工程验收标准和相关政策依据等全部公开,办理过程明确容缺事项,用户申请中存在问题的,必须一次性告知。充分运用热线、回访、公众号、政府监督电话、企业热线电话等,加大对用户投诉反映问题的处理,并进行统计分析,加大对共性问题 and 堵点问题的排查整治力度,主管部门应对供水供气企业

服务质量进行监督,对用户满意情况进行测评。加快建设压力、流量、电磁阀等在线设备,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,在加快抢修同时,及时公告情况,造成用户损失的应依照合同和有关法规进行赔偿。



2020年10月23日

信息公开属性：此件依申请公开

山东省住房和城乡建设厅办公室

2020年10月23日印发
