

聊城市城市管理局文件

聊城管字〔2022〕49号

关于印发《聊城市城市管理局营商环境满意度提升攻坚行动方案》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理部门：

进一步提高我市水气暖公用服务水平，持续提升市场主体对水气暖营商环境的满意度，结合我市工作实际，制定《聊城市城市管理局营商环境满意度提升攻坚行动方案》，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）



聊城市城市管理局营商环境满意度提升

攻坚行动方案

为贯彻落实《聊城市营商环境满意度提升攻坚行动方案》精神，根据2021年度聊城市市场主体满意度调查情况，按照局2022年公用服务全面提升行动要求，聚焦市场主体关切，进一步提高我市水气暖公用服务水平，持续提升市场主体对水气暖营商环境的满意度，经研究，制定如下方案。

一、总体目标

坚持问题导向、目标导向和结果导向，按照“对标最优、调高标尺”原则，以服务企业全生命周期和提升水气暖市场主体满意度、获得感为重点，通过服务便利度攻坚、诉求化解攻坚、知晓度提升攻坚三大攻坚任务，从根本上提升用户对服务的满意度，确保今年全省高质量发展综合考核中测评满意度达到99.5%以上。

二、公用服务三大攻坚行动

（一）服务便利度攻坚行动

1. 优化办理时限。各专营单位在落实《聊城市城市管理局2022年营商环境创新提升工作要点》减环节、减时限的基础上，建立报装全流程服务跟踪工作机制，建立报装全流程台账，记录通水通气各环节用时。推行水气暖市政接入工程涉及的行政审批在线并联办理，对符合条件的市政接入工程审批实行告知

承诺管理。大幅压缩实际办理通水通气的全流程时限，严格控制勘查设计、签订合同、外线施工等环节的办理时长，加强内部各业务部门的沟通衔接，杜绝出现空档期，必要时压茬推进。特殊情况除外，无外线工程的3天内完成通水通气，外线工程50米范围内的，通水通气不超过5天，外线工程200米范围内的，通水通气不超过10天。

2. 规范服务收费。全面梳理现行行业收费政策，清理、取消不合理收费，指导专营单位严格按照国家、省、市有关收费政策进行收费，严禁以强制服务、捆绑收费等形式收取各类不合理费用。

3. 压缩申请材料。纳入工程审批系统“一张表单”的报装申请，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。对其他途径申请报装的，市级主管部门统一规范全市申请材料范围，专营单位在服务指南中明确列明，不得随意索要其他申请材料。

4. 全流程帮办代办。专营单位提供全流程帮办代办服务。代用户办理涉审批报装手续，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。根据用户需求提供合理化接入方案指导。

5. 实现全程网办。通过政务服务网、“爱山东”APP、微信公众号等建设，实现报装、缴费、报修、报停等服务“网上办”“掌上办”。根据省住建厅反馈的全省各地“爱山东”APP报装和缴费功能接入清单，各县（市、区）、市属开发区尽快督导

专营单位 9 月底前全部实现“爱山东”APP 接入运行。

（二）诉求化解攻坚行动

1. 全面摸清市场主体的底数。水气暖专营单位对目前提供服务的所有用户进行梳理，分门别类（企业用户、个体工商户、居民用户、公服用户等）形成台账，并实时更新、动态监管。

2. 建立满意度评价机制。专营单位应拓宽服务反馈渠道，依托 12345 热线等平台，通过企业走访、电话回访、座谈交流等形式，对所服务的市场主体和群众用户定期开展回访，了解用户对服务的评价和诉求，听取用户心声。建立满意度评价机制，对反馈的情况进行综合评价，针对评价进行整改，确保今年用户满意度不低于 99.5%。

3. 建立问题处理闭环工作机制。专营单位内部形成“主动收集/接收诉求-情况核实-分类办理-限期反馈-结果回访-跟踪督办”工作机制，实现企业诉求闭环管理。各地主管部门对专营单位问题解决情况进行监督指导，对于合理诉求未解决、用户不满意的工单，明确“清零”时限，纳入诉求“清零”台账，进行销号管理，确保诉求清零见底。对需主管部门解决的问题，专营单位汇总报当地主管部门协助解决，需市级层面协调解决的问题，由主管部门上报市局统筹解决。

4. 落实“欠费不停供”政策。该项工作是省住建厅考核的重要一项内容。市局制定并下发《关于实行用水、用气“欠费不停供”政策有关事项的通知》，对受疫情影响暂时出现生产经营困难的个体工商户、小微企业设立 6 个月缓缴期，缓缴期

间免收欠费滞纳金，主管部门应督促专营单位出台具体配套措施，可根据实际工作延长缓交期限或优化申请流程，确保该项政策落地落实。

（三）知晓度提升攻坚行动

1. 规范信息公开工作。各水气暖专营单位制定供水、供气、供热信息公开管理制度。加快信息公开平台（企业网站、微信公众号等）建设，通过单位网站、公开栏、办事大厅、电子显示屏、便民资料等多种途径，按照国务院、省政府有关要求对水气暖信息进行公示。

2. 加强宣传引导。各供水、供气、供暖专营单位加大新闻宣传报道力度，多媒介宣传市政公用服务新举措，结合上门服务、志愿活动等多种方式，引导广大办事企业、群众和社会各界了解我市水气暖公用服务动态。

3. 开展教育培训。按照市政府《关于组织开展“转作风、提效能、抓落实”百日攻坚行动的通知》要求，各专营单位加强工作人员尤其是办事大厅窗口人员、一线服务人员的教育培训，进一步转变工作作风，提升队伍素质，提升工作效能，赢得用户满意。

三、组织保障

（一）加强组织领导

今年营商环境考核中，市场主体满意度测评占比不低于50%，为做好营商环境满意度提升工作，市城市管理局成立聊城市水气暖营商环境满意度提升工作专班，工作专班下设供水、

供气、供暖三个单项专班，分别统筹水气暖满意度提升工作。各县（市、区）、市属开发区水气暖主管部门要同步建立健全工作专班和工作机制。全市城管领域合力攻坚、形成齐抓共管良好局面。

（二）落实工作任务

各县（市、区）、市属开发区主管部门是满意度提升工作的责任单位，负责研究部署满意度提升相关工作，指导专营单位抓好落实。主管部门要安排责任心强、能力突出的同志专门负责满意度提升工作，专心研究政策、制定落实措施、实地跟进指导、严格督导检查，确保满意度攻坚工作取得好成绩。

（三）强化督导检查

对各县（市、区）、市属开发区工作进展情况实行每周一调度、每季度一通报。各县（市、区）、市属开发区行业主管部门要进一步加强对专营单位工作开展情况的跟踪督导，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：聊城市水气暖营商环境满意度提升工作专班成员名单及运行机制

附件

聊城市水气暖营商环境满意度提升工作 专班成员名单及运行机制

为持续优化提升我市营商环境，提升水气暖市政公用服务满意度水平，按照市政府要求，成立聊城市水气暖营商环境满意度提升工作专班。

一、成立聊城市水气暖营商环境满意度提升工作专班

召集人：李其超 市城市管理局党组书记、局长
副召集人：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：郝婧文 市城市管理局营商环境办公室主任
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

各县（市、区）、市属开发区获得用水用气指标牵头部门主要负责人作为专班成员。另安排一名科室负责人作为本部门联络员。专班下设办公室，办公室设在营商环境办公室，具体负责满意度提升工作中的会议组织、意见建议收集、工作落实督导、材料汇总等。工作专班分别设置供水、供气、供暖三个

单项专班。

(一) 主城区供水营商环境满意度提升专班

组 长：刘广阔

副组长：房学习 张冠新

成 员：冯洪旺 张 栋 陈景良 闫力源 邱兴军

王 新 傅 超 李 琳 张同勇

专班下设办公室，办公室设在市城管局供节水办公室。

(二) 主城区供气营商环境满意度提升专班

组 长：陶 杰

副组长：房学习 于 延

成 员：王春友 邱兴烽 马 伟 张 洁 张子雷

路 振 徐丽妍

专班下设办公室，办公室设在市城管局燃气管理办公室。

(三) 主城区供暖营商环境满意度提升专班

组 长：黄 雷

副组长：赵新山 田 坤 邢晨辉 韩玉坤 赵玉华

成 员：陈 斌 薛宏伟 逯 双 杜丽娟 刘晓光

郑 斌 孙丽霞 窦振坤 徐 瑶 崔 杨

张 鹏

专班下设办公室，办公室设在市城管局供热管理办公室。

二、主要任务

工作专班根据《聊城市营商环境创新 2022 年行动计划》、《聊城市营商环境满意度提升攻坚行动方案》涉及水气暖方面

的工作任务和《聊城市城市管理局 2022 年营商环境创新提升工作要点》要求，做好营商环境水气暖优化提升工作，最终使用户满意度获得大幅提高。

三、运行机制

工作专班原则上每月召开一次专班工作会议，具体时间由专班办公室提前 1 天通知。水气暖单项专班原则上每周召开一次碰头会，研究工作推进重点难点问题，调度任务进展情况，对各县（市、区）、市属开发区专班工作进行督导指导。

