

# 泰安市住房和城乡建设局 泰安市行政审批服务局 泰安市城市管理局 泰安市公用事业服务中心

# 文件

泰建发〔2021〕11号

## 关于印发《优化营商环境简化水气热报装创新突破实施方案》的通知

各县市区（功能区）供水供气供热主管部门、行政审批服务部门、城市管理主管部门，水气热各专营企业：

现将《优化营商环境简化水气热报装创新突破实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

泰安市住房和城乡建设局



泰安市行政审批服务局



泰安市城市管理局



泰安市公用事业服务中心



2021年6月11日

# 优化营商环境简化水气暖报装 创新突破实施方案

为全面贯彻《泰安市人民政府关于印发泰安市优化营商环境创新突破行动实施方案的通知》（泰政发〔2021〕3号）要求，落实省市关于优化营商环境各项决策部署，深入实施优化营商环境创新突破行动，进一步打造市场化法治化国际化一流的公用事业服务环境，根据我市实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

瞄准“走在前列”目标定位，对标国内一流水平，围绕打造“全生命周期”供水供气供暖营商环境体系，聚焦决策、执行、监督环节，推动流程集约化、精准化、平台化、数字化，着力实现“全要素、全链条、全方位、全周期”管理，切实提高水、气、暖报装接入效率和服务水平，推动我市“水气暖报装”指标走在全省全国前列。

## 二、工作措施

### （一）深化政企数据共享，提升公用服务智慧度

1、**加强政企数据共享。**实现工程审批系统与水气暖专营单位业务系统互联互通或在工程审批系统设置报装模块，专营企业提前获知建设项目的信息，主动对接客户，先行完成红线外施工。

2、**全面实现不动产登记和水气暖过户网上协同办理。**依托市不动产一体化政务服务平台，实行“一张表单、一套材料”，实施“一组流程、一次办好”，群众在网上申请不动产转移登记时，共享市不动产办理有关信息数据，全面实现水气暖过户网上协同办理。

3、**完善线上报装渠道。**继续优化水气暖线上集成报装平台。

将水气暖线上报装业务系统与政务服务中心服务系统对接联动，按照用户点单、窗口派单、专营企业接单“三单”模式，提供预约式服务。通过系统的进度可视查询、流程分级管理、账号匹配到专员以及环节时限预警等功能，实现全程各环节的在线监督管理。

4、**提升水气暖自助服务普及率。**完成“爱山东 APP”对接，完善水气暖线上业务咨询、报装、信息查询、缴费、发票下载、更名过户、服务评价、查询报装进度等各项服务功能。整合现有的泰安市水气暖网上报装系统、企业生产调度系统、财务账目营收系统、客服系统、微信平台、视频监控系统以及 GIS 地理信息系统，全面实现从受理业务、工程实施直至用户全过程明档管理。

## （二）全面优化服务流程，提升公用服务便利度

1、**积极开展前置服务。**对需要在地块红线外增设接入管线的，水、气、暖专营企业提前开展市政管网接水接气接暖预留口至地块红线的支管设计。在告知用户接口位置后，开展施工报批及建设工作，涉及规划、道路挖掘、占用绿地等行政审批的，由专营企业（申请单位和施工单位给予配合）全程负责办理。加快推行线上线下联动办理，实现“一网通办、一窗受理、一链办理”，提供设计、施工“一站式”服务。待用户需要开通时，立即为客户挂表。

2、**全面精简压缩报装材料环节。**全面梳理和优化用户报装流程，分类实施项目报装管理，对于通过数据共享提前获知用户需求的，取消与水气暖报装无直接联系的一切材料，全面实行报装“零材料”申请，报装环节压缩精简至开阀供能 1 个环节。对于通过电话、微信或网站提出报装申请的，实行“容缺受理”机制，仅填写 1 份申请表，报装环节压缩精简至用户申请、开阀供能 2 个

环节以内。

**3、优化审批流程。**实行告知承诺备案制，具备直接接通条件的，管线长度不超过 200 米的水气暖接入外线工程采用即时即办，完工后进行备案；管线长度 200 米以上的，通过“联合审批”平台“一表式”提交，推送至相关审批部门并联办理。

**4、全面实施客户一对一专员服务制度。**水气暖专营企业实行专人负责、全流程跟踪的“保姆式专员”服务模式。用户只需提出需求，从勘察现场到开阀供能的全部环节，均由专人提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调进度等各项帮办代理服务和延伸服务。

**5、积极配合开展水电气暖信联合报装。**在市政务中心设置市政公用服务专区的基础上，水气暖专营企业积极配合开展窗口无差别受理水电气暖信报装工作，将水气暖报装申请纳入“一张表单”“联合踏勘”，不再单独申请。

### （三）公开服务信息，提升水气报装透明度

**1、主动公开信息。**建立健全供水供气供暖服务规范和标准，通过政府、企业服务平台将办事指南、申请流程和标准规范集中公开。主动公开水气暖相关政策文件和举措，通过政务服务大厅、各营业网点、公司官网及微信公众号等平台，及时更新服务承诺、办事指南，推广企业报装和办理进度实时查询、咨询建议等双向互动功能。

**2、提升费用和用量透明度。**在全市水气暖公用服务渠道主动公开水气暖政策服务信息，做好价格政策信息的宣传、告知和解释工作。开辟多元化缴费渠道，全面实现电子缴费，开通网上费用查询功能，推广电子发票和电子账单，欠费和停水、停气、停

暖采用电子化通知。

3、**健全网络舆情引导机制。**结合 2021 年度国家、省营商环境评价方式的转变，高度关注报刊、广播、电视等传统媒体，以及微博、微信、头条、抖音等网络媒体，持续宣传供水供气供暖优化营商环境的先进理念、创新做法，对舆情反馈的供水供气供暖服务问题快速反应，妥善解决，正向引导，消除负面影响，建立新形势下的网络舆情引导机制。对公司官网、微信公众号等各类网页显示、查询及网上办理渠道定期检查，确保下载、运行顺畅，提升客户办事体验。

4、**全方位开展满意度评价。**围绕营商环境“全生命周期”要求，参照国家营商环境评价指标和市行风评议民意调查指标，设计满意度评价体系和实施方案。对水气暖各流程中与用户接触的全部岗位，从拨打过 12345 热线和水气暖服务热线来电、营销系统用户信息以及部门采集的服务对象名单中，采取网上评价、第三方评价、手机短信评价、现场评价等多种评价方式进行，出具分析报告，对服务岗位、服务质量和效能的满意度等不同维度综合评价。

### **三、保障措施**

（一）**加强组织领导。**优化水气暖报装改革是今年全市全面深化改革，加快打造营商环境最优市的重要任务，也是全市“流程再造”改革向公共服务领域延伸的重要内容。各县市区要深刻认识这项工作的重要意义，切实加强组织领导，及时研究解决推进落实过程中的问题，进一步优化工作目标，细化工作举措。要结合实际落实任务，建立相应的工作机制，确保优化水气暖报装改革在本地区有效落实。

（二）加强统筹协调。优化水气暖报装改革涉及多个部门、多个环节。各县市区要加强统筹，供水、供气、供暖行业主管部门要充分发挥牵头作用，发展改革、住建、公安（交警）、自然资源、行政审批、大数据等部门要强化责任担当，加强协同，形成合力。各地在推进水气暖报装改革过程中，要大胆尝试，勇于创新，积极争当领跑者，助推我市营商环境走在全省全国前列。

（三）加强培训宣传。各地供水、供气、供暖行业主管部门和水气暖专营企业要层层传递改革目标，切实加强基层办理人员的业务培训。通过业务技能竞赛、争创党员先锋岗、青年文明号、巾帼文明岗等，不断提升水气暖报装工作人员的服务能力和服务水平。要充分利用电视、报纸、互联网等各种渠道广泛宣传我市优化水气暖报装改革的政策举措，认真做好解读，提高公众知晓度，积极营造改革氛围。

（四）加强监督评测。完善优化营商环境督查督办问效工作机制，坚持实事求是、注重实效的原则，突出问题导向和目标导向，采取日常、专项两种督查方式，对规划建设、报装，营销服务、质量保障、管网维护全生命周期进行督查。