

泰安泰山港华燃气有限公司

供气营商环境创新突破实施方案

为全面贯彻《山东省优化营商环境创新突破行动实施方案》和《泰安市优化营商环境简化水气暖报装创新突破实施方案》的要求，落实省市关于优化营商环境的决策部署，深入实施供气营商环境创新突破行动，进一步完善公司营商环境保障措施，提升营商环境保障能力，特制定本实施方案。

一、工作目标

瞄准“走在前列”的目标定位，对标国内省内一流水平，坚持“泰山燃气，让您满意”的企业理念，围绕“全生命周期”供气营商环境体系建设，在深化“保姆式”服务的基础上，加强政企数据共享，推行接气服务前置，分类实施报装管理，健全供气服务标准规范，提升用户接气体验和用气体验的获得感，力争在省内营商环境评价中达到优秀等次，成为全省供气营商环境标杆示范。

二、工作措施

（一）分类实施项目报装管理

1、市工程项目审批管理系统平台推送项目。与市工程项目审批管理系统平台实现数据共享，自动获取项目信息，主动对接客户，客户无需申请，先行办理工程设计、占掘路等手续审批，提前免费完成红线外工程施工，客户需要用气时，即时挂表通气。办理环节 1、

办理时限 0.5 天、申请资料 0、供气接入项目费用 0。（流程图见附件 1）

2、简易低风险工程建设项目。对于社会投资使用已批准的建设用地新建项目（地上建筑面积不大于 3000 平方米，地下建筑面积不大于 1000 平方米，高度不超过 24 米，地下不超一层，不生产、储存、装卸易燃易爆、有毒、有害危险品，功能单一的小型仓库、厂房以及工业仓储类房屋建筑项目），主动对接客户，先行办理工程设计、占掘路等手续审批，提前免费完成红线外工程施工，客户需要用气时，即时挂表通气。办理环节 1、办理时限 0.5 天、申请资料 0、供气接入项目费用 0。（流程图见附件 2）

3、市重大投资“绿卡”项目、外资（中外合资）企业供气接入项目。主动对接客户，先行办理工程设计、占掘路等手续审批，提前免费完成红线外工程施工，客户需要用气时，即时挂表通气。办理环节 1、办理时限 0.5 天、申请资料 0、供气接入项目费用 0。（流程图见附件 3）

4、中小规模工程建设项目。对于报装项目中的中小规模用户（泰山港华燃气经营区域内，接自现状低压管网，接入直径不大于 DN150，新建户外管线不大于 200 米的新发展用户，户内计量表规格为 G25 及以下的项目），制定完善中小规模工程建设项目《标准化设计图集》《标准化物料清单》等标准化工程管理模式，主动全程办理工程设计、占掘路等手续审批，提前免费完成红线外工程施工，客户需要用气时，即时挂表通气。办理环节 1、办理时限 0.5 天、申请资

料 0、供气接入项目费用 0。（流程图见附件 4）

5、一般工程建设项目。用户通过网站、公众号、营业厅、热线电话等途径提出咨询或申请的供气接入项目，主动对接客户，先行办理工程设计、占掘路等手续审批，提前免费完成红线外工程施工。办理环节 2 个：申请受理、挂表通气；办理时限 1 个工作日内（申请受理 0.5 天，挂表通气 0.5 天）；申请资料 1 件：用气申请表。（流程图见附件 5）

（二）深化客户专员“一对一”服务

提升“客户专员”的服务意识，改进以往固定的流程式串联工作方式，换位思考，针对不同客户需求，结合用气企业的不同情况，因地制宜，灵活配置，一企一策，一企一员，提供定制的个性化“保姆式”专员服务，在遵章合规的前提下，最大限度满足客户需求。用户通气后，由公司“网格员”对用户进行一对一服务。

（三）创新供气服务新模式

坚持横向联合，全面开展“水气热”共享综合服务。在市公用事业服务中心的指导下，联合市自来水公司、城区热力依据“便民优先、距离适中、服务快捷”的原则，在城区统筹建设共享服务大厅，提供“一窗式”、“一站式”公用事项办理。在市政务服务中心与水电气热信深度融合，开展联合报装。坚持内部贯通，打破惯性思维，各部门以“提供最大便利度”为目标，以结果为导向，将本部门服务事项逐项自查，本着“放权、精简”的原则，对部门内部审批事项进行评估，进一步简化内部审批事项、审批层级，简化办事流程，精简申请资料，确保不出现自设门槛、自立名目等问题，提升客户办事体验。

（四）积极开展智慧燃气建设

1、继续优化水气热线上集成报装平台。将水气热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。整个系统具备进度可视查询、流程分级管理、账号匹配到专员以及环节时限预警等功能，全程各环节权责清晰、阳光透明、办理高效。

2、加强政企数据共享。建立与泰安市城市工程建设项目审批管理系统互联互通，实现政企数据共享，提前自动获知建设项目的信息，主动对接客户，先行完成外线施工。

3、提升供气自助服务普及率。完成“爱山东 APP”对接，完善线上业务咨询、用气报装、用气信息查询、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。整合现有的泰安市供水供气供热网上报装系统、SCADA 系统、门站远程控制系统、物联网表具系统，TCIS3.0 燃气智能化综合服务管理系统，微信 vcc 掌上平台、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。

（五）建立网络舆情大数据分析引导机制

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，持续宣传公司优化营商环境的先进理念、创新做法，对舆情反馈的供气服务问题快速反应，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。

（六）全方位开展用气满意度评价

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。对接气报装、设计施工、抄表收费、管网维护、业务办理和投诉受理等与用户接触的全部岗位，从拨打过12345热线和供气服务热线来电、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。重点强化评价结果应用，定期公开发布评价结果，并作为对公司各部门营商环境考核的重要参考和奖优罚劣的重要依据。

（七）加大信息公开力度

建立健全供气服务规范和标准，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。通过线上、线下全方位公示气价以及延伸服务收费标准等信息，信息透明化，用上“放心气”。

三、保障措施

（一）强化组织领导，建立工作专班。成立“供气营商环境创新突破工作专班”，公司董事长任组长，公司其他班子成员任副组长，各相关部门负责人为成员，加强对供气营商环境创新突破工作的领导。坚持刀刃向内，深刻分析问题根源，准确把握问题症结，研究解决问题的办法，确保各项创新突破措施落实到位。

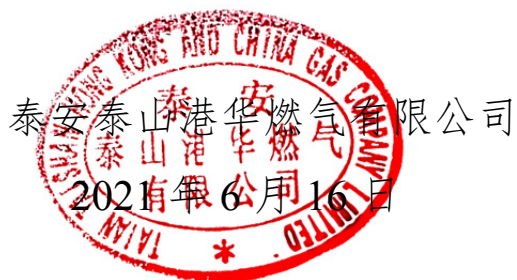
（二）选树先进典型，打造服务品牌。现有特色抓提升，精耕细作“服务专员”“保姆式服务”，依托已见成效的预约上门、解答咨询、协助申请、协调督促进度、用气情况跟踪、延伸服务等模式，继续巩固和优化服务内容，拓展服务外延，做“有温度”的“保姆式”服务。进一步挖掘、培育具有泰安供气特色的工作方法和个人典型，总结

提炼营商环境工作“亮点”，加强宣传，“树起来、走出去”，助力我市供气营商环境品牌的打造、推广。

（三）健全督查体系，确保督导督查时效。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、接气报装，客户服务、压力保障、管网维护等用气全生命周期进行督查。一是通过定期开展日常督查，以现场查看、电话回访等形式及时掌握工作进度，对用户提出的诉求及时反馈相关责任部门、快速处理，形成闭环管理，确保目标任务落实落细；二是对企业反映、媒体曝光的有损营商环境的问题进行督办整改，对群众集中反映的用气问题、重办事项进行回访督办，对一线服务人员的服务质量，通过实地走访、暗访等方式专项督查，跟踪问效。三是根据各主责部门迎评举措，实时督查，严格按照配档内容、时限执行，全程跟踪督查营商环境评价工作。在督查中发现对优化提升营商环境工作不重视、措施不到位、效果不明显，导致工作严重滞后或造成重大负面影响的，将按照公司有关规定严肃追究责任。对在优化营商环境中作出突出表现的个人或集体树立典型，作为年终测评评优的参考依据。

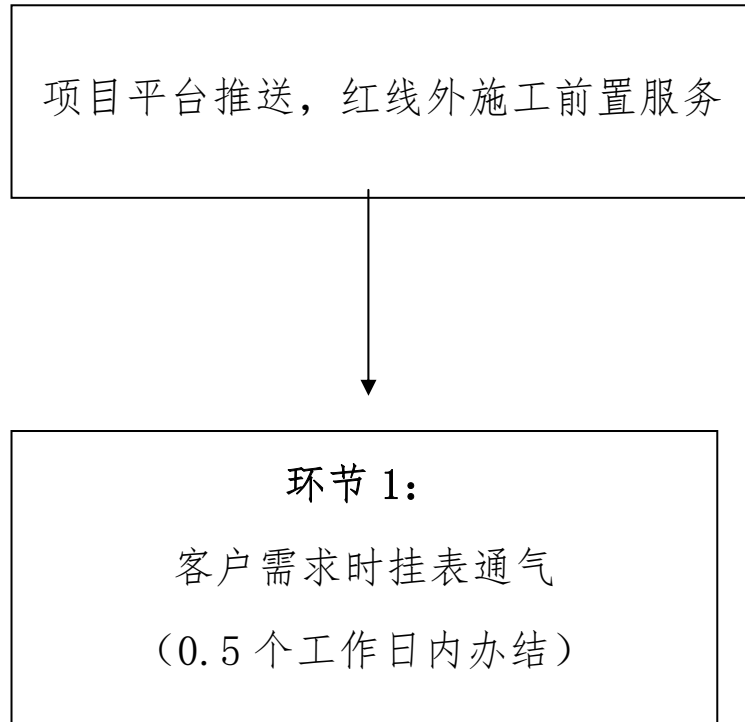
（四）加大管网建设力度，优化用气体验。一是全面建设现代化智慧燃气，提高安全生产现代化管理水平。提高自动化控制水平和管网维护水平，减少突发性降压停气，保证供气平稳安全；提高优化调度水平，使管网运行压力平稳，加强计划停气管理，压缩停气时间，缩小影响范围。进一步研发、应用不停气抢修、维修技术，逐步从“必停气”到“少停气”，直到“不停气”，为用户提供不间断用气服

务。二是加强老旧管网改造，建立覆盖全市供气管网的气压在线预警监控系统，提升安全用气检测能力，提高对管道运行安全的预判能力和可控水平，让用户用上“放心气”。



附件 1:

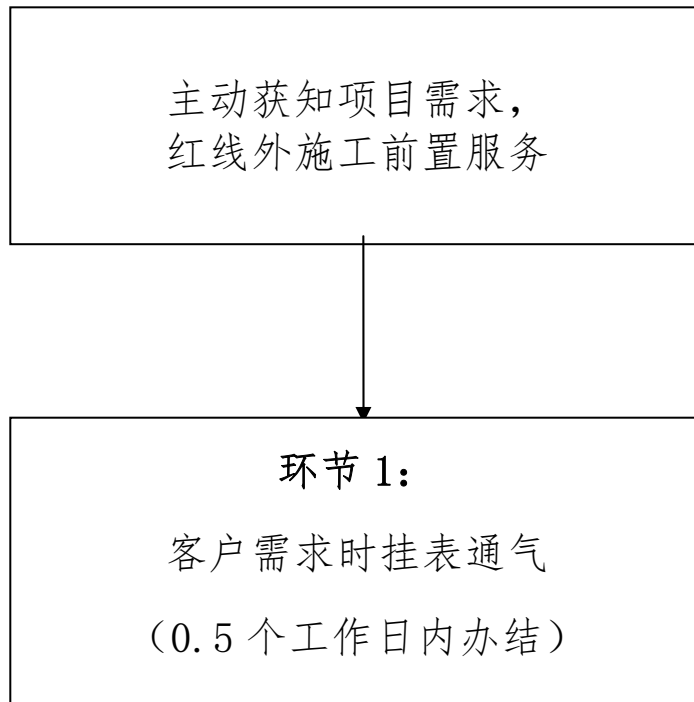
市工程项目审批管理系统平台推送项目流程图



备注：项目平台推送，主动提供红线外施工前置服务，不计为办理环节，此项目仅为 1 个环节：挂表通气，办理时限 0.5 天。

附件 2:

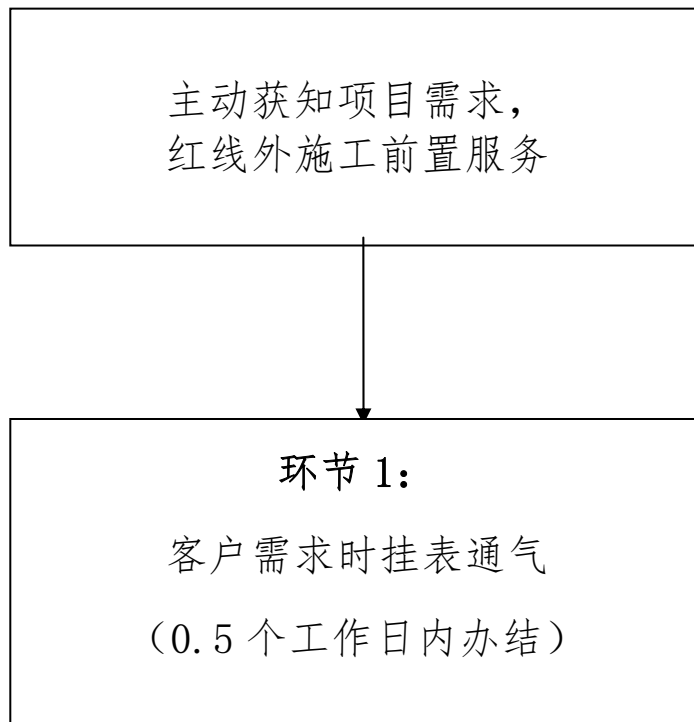
简易低风险工程建设项目流程图



备注：主动获知项目需求，主动提供红线外施工前置服务，不计为办理环节，此项目仅为 **1** 个环节：挂表通气，办理时限 **0.5** 天。

附件 3:

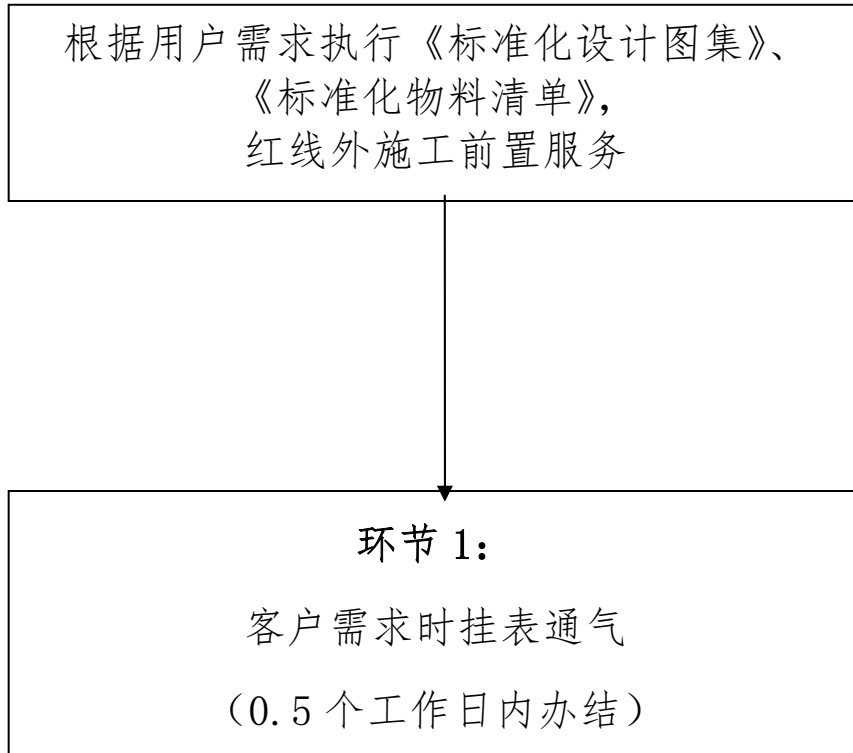
市重大投资“绿卡”项目、
外资（中外合资）企业供气接入项目流程图



备注：主动获知项目需求，主动提供红线外施工前置服务，不计为办理环节，此项目仅为 1 个环节：挂表通气，办理时限 0.5 天。

附件 4:

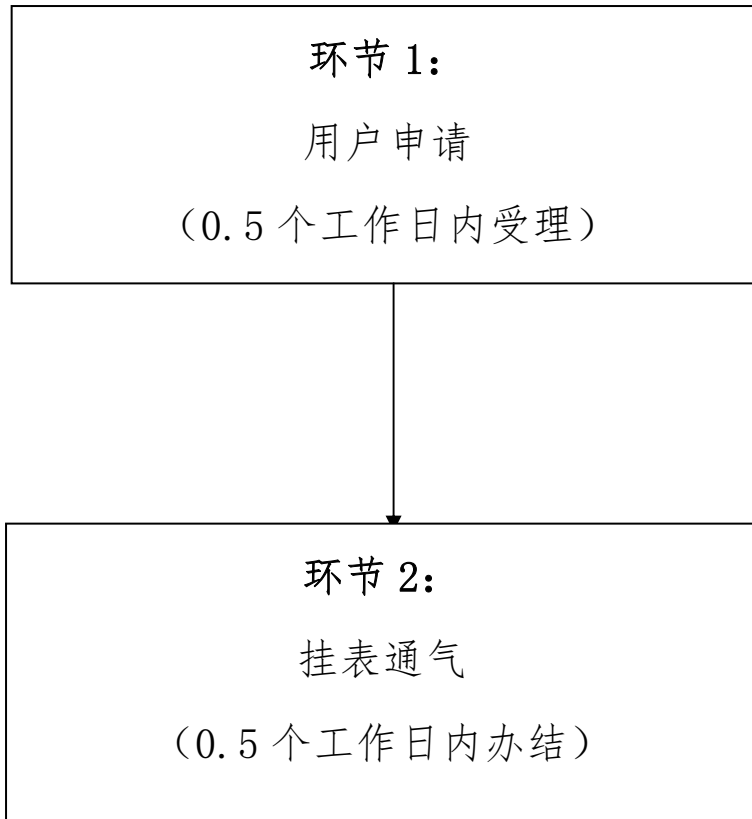
中小规模工程建设项目流程图



备注：根据用户需求执行《标准化设计图集》、《标准化物料清单》等标准化工程管理模式，主动提供红线外施工前置服务，不计为办理环节，此项目仅为 1 个环节：挂表通气，办理时限 0.5 天。

附件 5:

一般工程建设项目流程图



备注：一般工程建设项目办理环节为 2 个：申请受理、挂表通气，办理时限为 1 个工作日内办结，每个环节 0.5 个工作日，申请资料为用气申请表 1 件。