

聊城市城市管理局文件

聊城管字〔2021〕55号

关于印发《聊城市城市管理局 2021年水气热市政公用服务优化提升重点 工作任务要点》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理部门：

根据省委、省政府关于深化制度创新、流程再造，持续深入优化营商环境工作部署，进一步提升我市水气热市政公用服务水平，结合我市工作实际，制定《聊城市城市管理局2021年水气热市政公用服务优化提升重点工作任务要点》，现印发给你们。请结合实际，认真抓好贯彻落实。

(此页无正文)

聊城市城市管理局

2021年8月30日



(此件依申请公开)

聊城市城市管理局 2021 年水气热市政公用

服务优化提升重点工作任务要点

为深入贯彻习近平总书记关于加大营商环境改革力度的重要指示精神，全面落实省、市关于市政公用服务方面的决策部署，进一步优化全市水气热行业营商环境，为新时代聊城高质量发展提供水气热公用基础保障，不断提升企业和群众获得感、满意度，结合我局工作实际，制定本工作任务要点。

一、加强组织领导，合力打造一流营商环境

1. 成立领导小组。各县（市、区）、市属开发区水气热主管部门要将水气热优化提升工作摆上重要议事日程，主要负责人要亲自抓、带头干、负总责。市城市管理局成立获得用水用气指标评价提升工作领导小组，各县（市、区）、市属开发区获得用水用气指标牵头单位做好牵头抓总，成立水气热优化提升工作领导小组，健全组织协调工作机制。各水气热专营单位分别成立以公司一把手为组长的优化营商环境领导小组。

2. 细化任务分工。按照今年重点任务要点，抓紧研究部署水气热优化提升有关工作。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。

3. 加强调度指导。市局将对各县（市、区）、市属开发区工

作进展情况实行每周一调度、每月一通报制度。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。

二、深化流程再造，精简水气热报装有关事项

4. 精简报装环节。通过我市工程建设审批系统的，纳入“一张表单”，获得用水用气免申请环节，办理用水用气报装环节压缩为1个，即验收通水/通气。由当事人申请报装的，环节压缩为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。用热报装参照用水用气报装环节在现有基础上进行压缩。（完成时限：9月20日前）

5. 压缩办理时限。供水企业办理报装时间控制在0.25个工作日，供气企业办理报装时间不超过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。用热报装参照用水用气时限在现有基础上进行压缩。（完成时限：9月20日前）

6. 减少申请材料。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。（完成时限：9月30日前）

7. 推行工程审批系统“市政公用报装服务一链办”。在工程审批系统设置报装模块场景，将市政公用报装申请纳入“一张表单”和“联合踏勘”，报装服务可提前至建设工程设计方案确定后、办理施工许可前。市政公用综合报装涉及的挖掘城市道路及砍伐城市树木等审批事项整合为一张申请表，实现一张表格即可

同步完成申请，报装服务与行政审批并联办理。（完成时限：9月15日前）

8. 建立水电气热信协同报装窗口。在服务中心设立水电气热通信排水综合报装窗口，根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务，实现水电气热通信排水一次申请、综合受理、后台流转。（完成时限：9月15日前）

9. 简化附属小型市政公用设施接入服务。建设项目需要附属小型市政公用设施接入服务的，可实行“免上门、免审批、先服务后收费”，建设单位无需办理任何行政审批手续，由供水、排水、供气、供暖等市政公用服务企业负责办理。对建设项目需要附属小型市政公用设施接入实行“零上门、零申请、零材料、零费用”。（完成时限：9月30日前）

10. 简化行政审批程序。报装工程涉及规划、挖掘城市道路及砍伐城市树木等行政审批的，实行并联审批。在不影响道路交通安全的情况下，各专营单位提前明确掘路（占用）、绿化、地下管线保护施工方式，采取告知承诺制，提交告知承诺书，承诺满足告知条件、标准和技术，审批部门即可发证，拿证即可施工。（完成时限：9月30日前）

11. 简化排水接入程序。排水报装实行全程网办，纳入工程审批系统“市政公用报装服务一件事”，实行“一张表单”和“联合踏勘”。排水报装环节精简为勘验办结1个环节，最多1个工作日内办结。（完成时限：9月30日前）

三、提升服务水平，当好用户的“店小二”

12. 提前介入，主动上门。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。（完成时限：9月30日前）

13. 推行全流程用水用气报装帮办代办服务。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。（完成时限：9月20日前）

14. 建立水气热服务质量评估机制。各县（市、区）、市属开发区行业主管部门对水气热企业开展服务质量抽查，以用户感受、体验为评价标准，通过调研走访、热线投诉归集、网络舆情大数据分析、现场暗访评估等方法，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。各行业单位结合工作实际建立服务质量评价制度，每月开展一次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，最大限度满足用户水气热全生命周期服务需求。（完成时限：9月20日前）

15. 不动产登记与水气热过户协同办理。推动不动产登记与水电气热过户网上业务“一网受理、一次办好”。各县（市、区）、市属开发区水气热主管部门核对本地水气热机构信息，商定共同开通协同过户时间，由市城市管理局统一上报省住建厅。水气热企业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。（完成时限：9月20日前）

四、完善智能平台建设，实现规范化、标准化管理

16. 实现报装、查询、缴费等服务全程网办。水气热专营单位通过山东政务服务网城市站点、企业网站、微信公众号、手机app、爱山东app等多种方式，开通报装等业务办理模块或入口。加快推进建立网上营业厅建设，实现申请、资料上传、查询、缴费等全过程服务功能“一网通办”，线上、线下通办。（完成时限：9月30日前）

17. 智能系统升级。用水用气企业建立报装服务、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。（完成时限：10月30日前）

五、提高服务透明度，提升群众知情权

18. 制定信息公开管理制度。各水气热专营单位根据住房和城乡建设部《关于印发〈供水、供气、供热等公用事业单位信息公开实施办法〉的通知》，制定供水、供气、供热等行业信息公开管理制度。（完成时限：9月10日前）

19. 制定完善水气热服务规范、标准。根据国家行业管理要求，结合我市实际，市局出台水气热各行业服务规范、标准。（完成时限：9月20日前）

20. 及时公开服务信息。加大服务承诺公开力度，对用水用气用热报装的办理时限、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。对行业收费价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据、咨询服务电话、报修和救援电话、监督投诉电话等内容通过企业网站、公开栏、办事大厅、电子显示屏、便民资料、新闻媒体、信息发布会、咨询会、论证会等一种或多种便于公众知晓的形式公开。（完成时限：9月20日前）

21. 设置营商环境专栏。各水气热行业主管部门、专营单位在官方网站设置营商环境专栏，上传优化营商环境各项政策、措施、宣传情况、便民服务事项等。（完成时限：9月30日前）

六、鼓励先试先行，加强宣传报道

22. 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，主动对标全国水气热最优服务标准，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。（完成时限：10月31日前）

23. 及时总结改革成果。加大改革成果宣传力度，对水气热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，打造聊城水气热服务品牌。（完成时限：12月31日前）

