

聊城市城市管理局文件

聊城管字〔2021〕62号

聊城市城市管理局

关于印发《聊城市进一步优化用水用气 提升市政公用服务水平实施方案》的通知

各县（市、区）、市属开发区城市管理部门：

现将《2021年进一步优化用水用气报装提升市政公用服务水平实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。

聊城市城市管理局

2021年10月8日

（此件主动公开）

聊城市城市管理局办公室

2021年10月8日 印发

“群众的事是天大的事”，坚持满足客户需求，提升服务水平，当好用户的“客户管家”、“店小二”。

（三）树立“智慧化改革”的理念

完善专营单位自有平台智能建设，加强政府数据与专营单位平台对接，实现智能化、科学化管理。

（四）树立“公共服务标准化”的理念

对标国家要求，分类施策，对水气服务事项要素的设置、基本内容做出规定，实现公共服务事项的标准化、规范化，提高服务水平，达到优化流程、减少环节、提高效率和方便群众办事的目的。

三、工作措施

（一）实施流程再造，构建高效、便捷、零费用的报装接入营商环境

1.减环节。通过我市工程建设审批系统的项目，纳入工程建设项目审批“一张表单”，取消申请环节，办理用水用气报装环节为1个，即验收通水/通气。由当事人申请报装的，环节为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。

2.减时限。办理用水报装时间控制在0.125个工作日，办理用气报装时间不超过1个工作日。有外线工程的，外线工程审

服务与行政审批并联办理。

3.实施告知承诺制。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。

（三）实行一窗综合受理、协同联合办理

1.建立综合报装窗口。在市行政服务中心设立水电气热通信排水综合报装窗口，合并整合报装申请表，根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务，实现用水、用电、用气、用热、通信、排水六类报装跨行业综合受理，用户一次申请、一表“点单”，部门后台流转、全程网办。

2.协同办理便捷高效。对综窗受理的综合报装现场踏勘和有关审批流程进行优化。结合项目实际，市城市管理局牵头有关部门和专营单位开展预约上门、组团服务、联合核验，一次踏勘即可同时完成外线施工方案设计和市政设施类审批所需的现场勘验，报装可在1个工作日内办结。

3.不动产登记与水气热过户同步推动。推动不动产登记与水气过户网上业务“一网受理、一次办好”。水气专营单位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。

运行调控，对非计划停水、停气要建立应急预案。

加大科技投入，提高供水管网运行在线监测、实时监控、科学管理、智能化管理和应急保障等方面的能力，减少爆管事故，做到一般事故不停水，将对用户用水的影响降至最低。

在燃气管网重要节点（阀井、调压箱等）加装燃气泄漏报警装置，对燃气管网运行压力、流量等参数实时监测，提前对燃气泄漏事故预警，降低燃气泄漏事故的发生，减小用户停气影响。

（六）优化便民措施，提升报装服务满意度

1.信息共享，主动服务。水气专营单位可以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，适时跟踪项目建设进度，提前获取项目接入需求，主动提供用水用气咨询服务，核实落地项目周边管网建设、运行相关信息，提前进行方案设计、办理占路、占绿及掘路审批手续，进一步压缩用气报装整体时间。

2.全流程帮办代办。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，用户无需参与。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

四、组织保障

（一）强化组织领导

市城市管理局是获得用水用气指标牵头部门，负责对全市获得用水用气服务优化提升工作进行总体安排部署。各县（市、区）、市属开发区水气行业主管部门要做好组织协调和业务指导，定期召开专题会议，研究解决重点难点问题，确保我市水气改革工作齐头并进、取得扎实成效。全市各水气专营单位是改革任务的实施主体，要提高政治站位、坚持服务至上理念，探索全省乃至全国领先的服务举措，不断提升我市水气行业总体服务水平。

（二）提升企业满意度

以用户需求为导向，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。各县（市、区）、市属开发区水气主管部门通过调研走访、热线投诉归集、网络舆情大数据分析、现场暗访评估等方法，加大对专营单位服务水平的评估。以提升用户获得感和满意率为目标，各行业专营单位建立科学畅通的用户联系机制、服务反馈机制和监督整改机制。对通过 12345 热线、“好差评”等渠道反馈的差评和投诉，应第一时间安排专人回访核实，对于实名差评回访率应到达 100%。

（三）加大宣传推广

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