

濮阳市城市管理局文件

濮城管〔2021〕337号

签发人：侯献峰

濮阳市城市管理局 关于印发进一步优化水气暖报装承诺服务工作 方案的通知

各县（区）公用事业主管部门、市城区水气暖经营企业：

按照中共濮阳市委《濮阳市 2021 年河南省营商环境评价报告反馈问题整改工作方案》的通知要求，为进一步优化营商环境，提升我市水气暖报装服务水平，结合我市水气暖行业实际，制定了《濮阳市水气暖报装提升工作方案》，现印发给你们，请认真抓好落实。



濮阳市水气暖报装提升工作方案

一、总体要求

(一) 指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届六中全会精神，按照省委、省政府有关“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革、放管服改革等部署要求，通过“精简环节、优化流程、压减时限、规范收费”，切实提高水气暖报装服务质量和办事效率，构建便捷、高效、优质的服务体系。

(二) 工作目标。严格规范与企业经营、项目建设、居民使用等密切相关的水气暖报装服务事项，实施全流程优化，压减申请材料，简化办理环节，压缩办理时限，共享要件资料，实现“一站式服务、零收费、零跑腿”工作目标，致力优化营商环境，提高企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度。

二、工作任务

水气暖报装“321”承诺服务——即水气暖3项审批由原来的3个工作日统一压缩为1个工作日；“2”——报装流程只有2个环节；“1”——填写1张报装表单。

(一) 压缩报装时限。水气暖经营企业企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、开通等环节的时间总计不得超过1个工作日。以上时间不包括施工图设计、工程施工、办理相关行政审批等经营企业无法控制的时间。

（二）精简报装环节。全面整合优化水、气、暖报装流程，统一设置为申请受理并确定供应方案、勘验开通 2 个环节。推行容缺受理制度，不影响项目合法性、技术可靠性的材料，允许申请人在规定期限内补齐。逐步整合各类电子政务平台资源，推进后台数据互通共享，可由相关部门提供或经营企业自行查询的，不再由申请人提供。

（三）优化申请材料。按照凡是该减的一律减掉原则，统一、规范申请材料，结合行业实际，将报装必需的身份信息、企业信息等要件，浓缩进 1 张表单，一张表单走全程。

（四）实行水气暖报装“一站式”联办。水气暖企业全部进驻市行政服务中心，集中服务，联排办公，实现水气暖报装一条龙服务，避免群众来回跑、上下跑的不足，为办项群众提供了极大便利。

（五）水气暖报装让新建小区、新办企业零跑腿。为打造一流的水气暖报装服务，要求水气暖经营企业针对市城区新建小区、新办企业，要采取拜访、电询等形式，委派片区经理主动上门服务，实现企业办项“零跑腿”。

（六）水气暖需求边界线外零收费。

根据相关规划和要求，路网同步建设水气暖设施和管网所需资金，由水气暖经营企业筹措。水气暖需求企业红线外零收费。

（七）提升水气暖智能化报装水平。

实现足不出户办理水气暖业务充分利用企业公众号、政务

网、微信程序等多种渠道，构建智能化报装流程，实现足不出户办理水气暖业务；充分利用企业公众号、政务网、微信程序等多种渠道，构建智能化报装流程，全面提升智能化报装水平，实现足不出户办理水气暖业务

三、工作措施

（一）健全机构，成立组织。为加强对水气暖报装工作的领导，各县（区）水气暖行业主管部门、水气暖经营企业应成立相应机构，明确专人全面负责水气暖报装承诺服务的落实工作。

（二）分解落实工作任务。水气暖经营企业要结合实际，制定切实可行的配套实施方案，列明具体任务、完成时限、工作标准，并根据报装工程规模和复杂程度，细化明确方案设计期限要求。作为简化报装、优化服务的责任主体，水气暖经营企业要切实履行责任，细化本单位工作计划和相关制度，企业部门间实行并联办公，优化工作流程，提高工作效率。

（三）排查摸清存在问题。在水气暖报装工作中，要充分听取申请人意见建议，进一步摸清存在的“卡脖子”环节、难办理材料，有针对性的加以改进和解决，坚决避免、杜绝“踢皮球”“奇葩证明”“循环证明”以及服务内容和收费标准不明确等问题。

（四）加强人员培训监督。对有关等岗位服务人员，经营企业应定期组织开展培训教育活动，学习行业服务规范及国家、省有关政策要求，提高从业人员服务意识和技能。将服务情况纳入

班组、个人考核事项，加大对“不作为、慢作为”等行为的批评教育、处理处罚和责任追究力度。

(五)加大服务协调力度。经营企业要全面建立服务承诺制度，通过多种方式向社会公开所需资料、办事程序、服务内容、办理时限及收费标准等。加大有关政策、标准、流程等宣传力度，提前告知注意事项，进行跟踪服务。设立抢修和服务热线，定期开展用户回访、征求意见等活动，对于用户反映的问题，按照服务承诺和行业服务规范进行处理，不能及时解决的，应向用户解释说明原因。

(六)规范企业服务。水气暖经营企业要建立服务人员档案，并通过二维码与服务人员个人信息绑定，同时结合微信公众号、企业 APP 等方式，让用户能够通过扫描二维码等便捷方式确定服务人员身份，规范服务环境，提高工作人员服务质量，。

- 附件：1. 城市供水、供气、供热报装申请材料一览表
2. 城市供水、供气、供暖报装工作清单
3. 报装环节及时限分配

附件 1

城市供水、供气、供暖报装申请材料一览表

申请人	供水申请材料	供气申请材料	供热申请材料
单位（集体） 申请人	申请表单	申请表单	申请单
散户申请人	申请表单	申请表单	申请表单

附件 2

供水报装申请表

年 月 日

报装名称			
报装地址			
用水性质		建筑面积	
用水量		联系电话	
法人姓名		身份证号码	
委托人姓名		身份证号码	
给水平面示意图			
报装建议			
备注			

燃气报装申请表

编号:		报装日期:	
姓名: (单位名称)	申请人(签字): (单位、集体报装, 加盖公章)		
身份:	<input type="checkbox"/> 房屋所有人、共有人 <input type="checkbox"/> 房屋租赁人 <input type="checkbox"/> 委托代理人		
项目地址:			
联系电话:		身份证号:	
报装类型:	<input type="checkbox"/> 小区集体报装 小区名称: <input type="checkbox"/> 用户单独报装 <input type="checkbox"/> 工业用户 <input type="checkbox"/> 商业用户		
申请人 身份证明	(身份证复印件粘贴处)	委托人 意见	
其他说明:	1、用气设备参数: 灶具__台, __m ³ /小时/台; 热水器__台, __m ³ /小时/台; 燃气锅炉__吨。 2、施工图纸__份。 3、通气条件: <input type="checkbox"/> 带熄火保护装置的灶具, 三证齐全 <input type="checkbox"/> 不锈钢波纹管连接灶具 <input type="checkbox"/> 有管卡 4、不能提供材料的容缺说明: 5、其他情况说明:		

供暖报装申请表

填表时间： 年 月 日

申请单位名称			联系人	
			联系电话	
拟用热小区 (单位) 名称			小区地址	
拟用热小区 建筑面积		户数 (民用):	其它	
小区拟用热时 间			分几期用 热	
小区现状				
备注 (其它需说明 事项)				

附件 3

报装环节及时限分配

事项	环节	最短时限 (天)	最长时限 (天)	承诺时限 (天)
供水报装	申请受理	0	1	1
	勘验开通	1	2	2
供气报装	申请受理	0	1	1
	勘验开通	1	2	2
供暖报装	申请受理	0	1	1
	勘验开通	1	2	2

濮阳市城市管理局办公室

2021年12月24日印发

