

# 台前县城市管理局文件

台城管〔2022〕95号

## 关于印发《进一步优化营商环境简化水气暖报装实施方案》的通知

局机关各股室、局属各单位，水气暖企业：

《进一步优化营商环境简化水气暖报装实施方案》已经局党组研究通过，现印发给你们，请按照文件要求，认真抓好贯彻落实。



# 进一步优化营商环境简化水气暖报装实施方案

为全面落实党中央、国务院和省市市政府深化“放管服”改革和优化营商环境部署，提高全县水气暖报装市政公用服务质量和效率，持续提升企业水气暖报装的便利性、满意度和获得感，根据省、市、县有关文件要求，结合城市管理工作实际，特制定本实施方案。本方案适用于全县居民、非居民办理新装水气暖报装业务及在水气暖报装过程中涉及的外线接入工程（以下简称外线工程，不含经营性配套设施）规划及施工许可等行政审批。

## 一、工作目标

贯彻落实“跑一次是底线、一次不用跑是常态、跑多次是例外”的精神，围绕“减事项、减材料、减环节、减时间、减费用”的要求，切实提高水、气、暖报装接入效率和服务水平，推动我县“水气暖报装”指标走在全市全省乃至全国前列。贯彻落实“换位思考、主动服务、有求必应、无事无需不扰、结果评价”服务理念，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，着力改善营商环境，激发市场活力，提高治理效能，增强企业群众获得感、满意度，切实提高水气暖报装接入效率和服务水平，推动我县“水气暖报装”指标走在全市全省乃至全国前列。

## 二、工作举措

### （一）全面提升企业报装服务质量水平

**1.精简用户报装环节。**全面梳理和优化用户报装流程，合并

办理事项，具备直接接通（含无外线工程）条件的水气暖报装环节由原来“用户申请、确定方案、开阀供能”3个环节压缩精简至“受理勘察、验收开通”2个环节。

**2.压减用户报装材料。**简化水气暖报装前置条件，加强事中事后监管和信用机制约束，取消与水气暖报装无直接联系的一切材料，全面实现数据共享，将水气暖报装申请材料减少至1份（含）以内。严格执行“四免”原则：凡没有法律法规依据的材料，免提供；凡在办理其他业务时已经提交且尚在有效期内的材料，免提供；凡联办部门推送的材料，免提供；凡与政府部门通过数据共享可获取的材料，免提供。

**3.推行“容缺受理、限时补齐”制度。**在客户资料不完整时，对用户提交材料实行“容缺受理”，先行受理报装，对不影响项目合法性、技术可靠性的材料，允许申请人在规定期限内补齐。

**4.提高服务质量，减少用户费用。**水气暖报装要实行“一窗受理”、“一次性告知”、“限时承诺”。供水、供气、供暖企业不得收取申请费、手续费等未提供实质服务内容的费用。

**5.提升服务效率，压缩报装时间。**具备直接接通条件的，简化为“受理勘察、验收开通”2个环节，用水用气均不超过1个工作日；有外线工程的简化为“提前介入、开阀供能”2个环节，用水用气用暖均不超过1个工作日。

## （二）全面优化水气暖报装服务流程

供水、供气、供暖企业要再造服务流程，变被动为主动，通过提前介入，提前实施用地红线外配套市政管网施工，大幅缩短

用户报装时间。

**1.完善市政管网配套。**要统筹区域水、气、暖需求，合理布局市政管网建设，提前预留水、气、暖管线资源，减少供水、供气、供暖企业一次性投入。

**2.提前获取用户需求。**供水、供气、供暖企业通过“国家企业信用信息公示系统（河南）”获取非居民用户信息后，应主动对接，掌握用户水气暖需求，根据接入地点的不同和用户要求，确定是否需要在地块红线外增设接入管线，并将后续报装申请等事项现场告知用户。

**3.提前开展外线施工。**对需要在地块红线外增设接入管线的，供水、供气、供暖企业提前介入，组织工程设计、施工、监理等相关人员到预留口至地块红线现场勘查、草图设计、制定施工方案等工作。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，由水气暖企业负责办理。

**4.厘清报装服务边界。**提前介入时，用户提出需要将用户产权内配套管线的设计和施工委托供水、供气、供暖企业实施的，属于报装延伸服务。供水、供气、供暖企业应凭借其在公共服务领域的技术及经验优势，主动为用户提供延伸服务。

**5.前置告知备案。**新建项目水气暖业务由工程施工许可证办理阶段提前至规划许可阶段，具体办理模式为用户网上告知备案方式，水气暖企业通过用户备案信息，主动对接项目水气暖需求，前提进行管线设计、规划，并将后续报装申请等事项告知用户。

**6.一窗受理。**在行政服务大厅设立水气暖报装受理专区统一受理企业或用户提交供水、供气、供暖申请告知备案信息及报装申请材料。

**7、帮办代办服务。**深化“客户经理服务制”服务模式，水气暖企业对水气暖报装业务实行专人负责、全流程跟踪服务，提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调进度、事后回访等各项帮办代办服务和延伸服务。代办内容包括填写用户申请信息、查询营业执照信息、代办规划许可、开工许可、挖掘城市道路许可、移树许可、编制施工方案等。

### 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县全面深化改革，加快打造营商环境最优县的重要任务。水气暖企业充分认识该项工作的重要意义，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我县有效落实。

**（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。县城市管理局作为行业主管部门将进一步加强统筹，充分发挥牵头抓总作用，加强与发展改革、住建、公安（交警）、自然资源、大数据等部门的沟通对接，强化责任担当，加强协同，形成合力。

**（三）加强培训宣传。**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县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。加强对优化水气暖报装情况的跟踪指导，及时协调解决工作开展中的问题，注重总结推广最佳实践案例。结合营商环境评价及抽样调查，及时发现问题短板，及时采取整改措施，确保各项任务举措落到实处，切实提升群众和企业的获得感。