

新县城市管理局文件

新城管文〔2021〕35号

关于印发《2021年度新县获得用水用气提升专项行动方案》的通知

局属相关二级单位、机关股室：

现将《2021年度新县获得用水用气提升专项行动方案》印发给你们，请按照通知要求，认真抓好贯彻落实。

新县城市管理局

2021年5月16日

2021 年度新县获得用水用气提升专项行动方案

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，全面落实县委、县政府优化提升营商环境决策部署，提升新县营商环境评价体系中获得用水用气指标得分和名次，持续优化获得用水用气服务水平，结合新县实际，制定本方案。

一、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，压缩办理时间，共享要件资料，逐步实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次”目标，努力优化营商环境，提高企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度。

二、工作举措

（一）完善报装申请

1、**精简审批材料。**按照能减尽减的原则，统一、规范水气报装所需申请材料，通过整合相关单位政务平台资源，推进后台数据互通共享，可通过数据共享得到的材料，不得要求申请人提供。将报装必需的身份信息、企业信息等要件，全部浓缩进 1 张表单，将申报材料进一步精简为 1 项。

时间节点：长期坚持

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

2、贯彻落实“容缺办理”制度。在确认客户个人信息和企业信息的情况下，可直接办理用水、用气接入申请，精简申请材料；开通电话申报程序，主动对接客户上门服务；完善线上报装业务，提高线上报装使用率和便利度。

时间节点：2021年12月

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

（二）优化报装服务流程

1. 推进用水用气报装“零上门”。在建设项目工程建设许可阶段，通过县住建局将供水、燃气等相关信息告知经营企业，水气经营企业与建设单位主动对接，提供上门服务，将水气报装手续提前到项目开工前办理；在项目施工阶段完成相关设施建设，项目竣工验收后直接办理接入事宜，无需用户多次往返营业厅。

时间节点：长期坚持

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

2. 推进用水用气报装“零审批”。水气接入工程如需办理挖掘城市道路或砍伐城市树木等行政审批事项的，由供水供气企业全程代办，在完成方案设计后即可向审批部门提出。局行政审批股应按照行政审批改革要求，推行统一受理、

并联审批、告知承诺，全力压缩接入工程审批时限。材料齐全的，应于1个工作日内完成审批工作。

时间节点：2021年12月。

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

（三）压缩报装时限

全面整合优化水、气报装流程，统一设置为申请受理、勘验开通2个环节。供水企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通水等环节的时间总计不得超过1个工作日；供气企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通气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）。

时间节点：长期坚持

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

（四）规范费用收取

1. 水气经营企业要积极协调县物价部门，加快水气建筑区划红线内接入工程的管材费、安装费等相关收费标准的认定，按规定收取水气相关费用，没有相关政策规定的，水气经营企业不得额外收取其他费用。用水用气企业投资产权边界外“零收费”。

时间节点：2021年12月。

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

2. 提升水气建筑区划红线内接入工程收费标准信息透明度，线上、线下全面公开水气建筑区划红线内接入工程涉及的管材费、安装费等相关收费标准，推行水、气费电子发票（含污水）业务。建立健全监管机制，加强对供水供气工程安装环节中的价格欺诈、价格串通、牟取暴利等不正当价格行为的监督检查，依法进行查处，通过新闻媒体公开曝光典型案例，并纳入企业失信记录。

时间节点：长期坚持。

责任单位：城市管理局牵头，县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司及相关部门配合。

（五）规范服务保障

1、推进供水、气服务“一件事”办理，进驻政务服务大厅，实行“一站式”服务。多元化开通用水、用气报装办理渠道和缴费渠道。督促水气经营企业落实《城镇供水服务》、《燃气服务导则》等国家标准和我省公用事业行业行为规范；设立抢修和服务热线，引入智能客服系统，对于用户反映的问题，按照服务承诺和行业服务规范及时进行处理。

时间节点：2021年12月

责任单位：新县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司

2、推进用水用气安装服务，严格落实服务承诺，提高

安装服务质量，缩短接入工程施工、接入工程验收、签订合同、安装水、气表等工程施工时间，严控接入工程造价，减少用户二次投入。

时间节点：2021年12月

责任单位：新县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司

3、推进用水用气事后服务，建立优质企业“一对一”服务机制，抽调专人负责优质企业的事后服务事项，将服务人员、企业结对情况建立台账。日常服务采取走访、电话询问、座谈等方式积极了解和解决企业用水、用气后续问题，畅通客户反馈通道，竭力解决客户反馈的各项问题，为客户提供“保姆式”服务。建立优质企业档案，切实为优质企业做好事后服务事项，最大限度减少企业和群众跑腿次数，让企业和服务对象“少跑路”或“零跑路”，“能办事”并“办成事”。

时间节点：2021年12月

责任单位：新县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司

4、推进用水用气信息公开，加快完善服务制度、服务承诺、管理流程、操作制度的建立，加大办事流程、服务承诺的透明度和公开度，运用互联网、新县网、云上新县、微信公众号、电视台、小区便民宣传栏、滚动字幕等多渠道进行宣传公示，提高群众知晓率，健全线上办理便民度，提高线上办理率。

时间节点：2021年12月

责任单位：新县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司

5、健全供水、供气工程施工验收的相关规定及技术标准，持续推进供水、供气企业智能计量装置的普及率，加强水气源头、储存、管道到用户的安全管控，运用先进技术提高管网漏损管理，深化“互联网+供水、气服务”信息化改革工作。

时间节点：2021年12月

责任单位：新县自来水公司、弘昌燃气公司、盛焰燃气公司

三、保障措施

（一）加强督促指导。积极优化审批事项办理工作，搞好组织协调和指导服务，督促县自来水公司、燃气公司抓好责任落实，工作专班办公室负责对服务质量、承诺时限等进行全过程监督。

（二）持续改进提升。在获得用水、用气报装工作中，充分听取申请人意见建议，切合实际加以改进和解决，做好申报资料范本、共性问题解答等基础性工作，提高报装申请一次性成功率，逐步实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次”的目标。

（三）加强宣传培训。加大有关政策、标准、流程等宣传力度，提前告知所需资料、办事程序、服务内容、办理时限及收费标准等注意事项。加强对政务服务窗口工作人员培

训，提高服务质量和办事效率，提升办事企业和群众的满意度。

附件：新县获得用水用气指标提升对比表

新县获得用水用气提升对比表

指标	现状水平	升级版目标	国内前沿水平
获得用水办理环节 (个)	2	长期坚持	2
获得用水时间 (工作日)	1	长期坚持	3
获得用气办理环节 (个)	2	长期坚持	2
获得用气时间 (工作日)	1	长期坚持	3