

沈丘县城市管理局文件

沈城管〔2022〕76号

签发人：程怀峰

沈丘县城市管理局

关于印发《沈丘县城区获得用水用气进一步 优化营商环境工作方案》的通知

机关各科室、局属各队室、沈丘县国投水务有限公司、沈丘县汇鑫天然气有限公司：

《沈丘县城区获得用水用气进一步优化营商环境工作方案》已经局党组研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。



沈丘县城区获得用水用气进一步优化营商环境

环境工作方案

为进一步优化营商环境，减轻市场主体负担，提升用气报装服务水平，制定《沈丘县城区获得用水用气进一步优化营商环境工作方案》，内容如下：

一、总体要求

1. 指导思想。按照省市县“一次办好”和深化“放管服”改革要求，坚持问题导向，围绕提供优质供水供气服务精准发力，大力推进简化用水用气报装工作，减少环节、优化流程、压缩时间，提高供水供气服务报装质量和办事效率。

2. 工作目标。按照“优质、稳定、高效”工作理念，对沈丘县城区供水供气服务范围内的用户报装业务流程进一步梳理、精简，重点对用户报装业务流程中的堵点、难点等环节进一步优化整合，理顺各项业务办理工作节点和时限，简化办事流程，缩短办事时限，提升供气服务效能。

二、主要工作举措

1. 进一步压减报装时间。切实精简办理环节，进一步整合优化水、气报装流程，统一设置为受理勘查、验收开通 2 个环节：规范工作流程、压缩工作时间，从受理申请当日起，到验收开通，水、气经营企业内部审批办理时限不得超过 1 个工作日（以上时间不包括施工图设计及审查、工程施工、办理相关行政审批等经营企业无法控制的时间）。无需新建

外线配套工程的，当日受理、次日开通。

2. 优化审批流程。建设项目用地红线外的水、气接入工程行政审批实行同步申请、并联办理，自然资源、住房城乡建设、城市管理等部门，应公布申请行政审批所需提供资料清单，同步受理、并行办理相关许可。在工程建设项目审批系统中，对红线外水、气接入工程单独设置审批流程，推行告知承诺制，最大限度减少审批材料和审批时间，提高服务事项的接入效率；材料齐全的，应于 1 个工作日内完成审批工作。

用水用气报装过程中，涉及道路挖掘（占用）、砍伐树木、占用绿地等行政审批的，由供水供气企业全程办理，无需报装企业自行办理，所有审批事项可并联办理，办理时限为 1 个工作日。

优化项目报装分类，分为社会投资小型低风险项目和一般建设项目。社会投资小型低风险工程建设项目的配套水、气接入工程实现“四零”服务（零审批，零跑腿，零材料，零费用），免于一切行政审批，施工前将施工方案推送至交通、城市管理等部门，施工结束后按标准修复道路和绿地。

（1）零材料，依托工程建设项目审批管理系统，在项目协同、多规合一、建设许可、施工许可、用户咨询等阶段线上线下接收项目信息，或在前置服务中采集、核对项目信息，无需用户提供申请材料。

（2）零跑腿，依托工程建设项目审批管理系统、微信公众号、政务服务网等，或通过拨打服务电话获得用户信息，

线上办理引流线下主动上门提供代办、帮办服务，无需用户到大厅办理供水供气报装。

（3）零审批，供水供气外线接入手续与涉及的道路占掘等行政审批手续由供水供气企业全程办理，现场确定供水供气接入方案，无需用户办理任何审批手续。

（4）零成本，报装项目供水供气外线工程费用、非居民贸易结算计量装置购置安装费用及涉及的道路占掘等行政审批费用无需用户承担，且报装不收取任何接水费、增容费、报装费、办理费、手续费、工本费等开户或办理费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用，实现用户供水接入报装全过程零成本。

在此基础上，探索零等待模式，对于具备接水条件的项目，为用户提供告知承诺、容缺受理及供水供气接入报装即申即办服务；对于具备通水通气条件的项目，按用户用水用气需求提供报验即验收通水通气或紧急验收通水通气服务，无需用户等待。

3. 外线工程限时。供水、供气经营企业要优化施工组织，高效推进外线工程建设。对用地红线外接入管线不大于150 米的工程，在取得各项行政审批手续具备施工条件后，社会投资小型低风险项目 2 天内完成外线工程施工，社会投资一般工程项目 3 天内完成外线工程施工，进一步压减水、气接入时间。

4. 压减报装申请材料。取消与用水用气报装无直接联系

的一切材料，通过政务资源共享，实行用气、用水报装申请“零资料”，用户只需填写 1 张报装申请单即可进行报装办理，同时按照信用原则对不能即时提交相关资料的企业实行容缺受理、限时补齐。

5. 提供前置服务。通过周口市工程建设项目审批系统推送项目建设信息，或通过实体营业厅、政务服务大厅、微信公众号、河南省政务服务网、电话咨询等渠道，获取用户信息，供气、供水企业主动对接，为用户提供包括设计、行政审批、外线工程施工等“前置服务”，提前完成外线工程，手续完成后，立即为用户置换通气、通水，全程让用户“零跑腿”。

6. 深化“客户代表制”服务。对用水用气报装业务实行专人负责、全流程跟踪的服务模式，用户只需提出用气用水需求，从勘察现场到通水、通气的全部环节，均由专人提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调督促进度等精准、贴心的服务，确保用户无忧。

7. 二次回访制度。提高客户对公司服务的满意度，优化供气供水工作定期回访：工作人员根据工作需求对客户进行定期回访，了解客户对用气用水服务的满意度。制定回访计划：回访包括回访日期、回访的内容、回访的目的等；

8. 报装“一站式”服务。用水用气报装外线工程涉及的行政审批手续由供水供气公司全程负责办理，城管局行政审批部门对供水供气市政接入工程涉及的绿化许可、涉路施工许可等实行全程在线或线下并联办理，对符合条件的市政接

入工程审批实行告知承诺管理，所有审批实现在 1 个工作日内办结。供水供气公司将投资界面延伸至用户红线，红线外投资由供水供气企业投资建设，使企业获得用水用气实现红线外“零投资”。同时协同其他有关职能部门协助用户准备用水用气接入工程行政审批所需的用气规划报建图、施工建设图等相关资料，也可按照用户需求，在燃气表或水表之后的管道部分及设施，接受用户委托，提供设计、施工等延伸服务，并严格执行相关收费标准，不得单独向客户收取申请费、手续费等未提供实质服务的费用，为客户提供全流程一站式优质服务。

9. 业务一窗受理。优化设置供水供气业务服务窗口，实现用户可在自来水营业厅、天然气营业厅的任一窗口一次性办结所有用气事项。在沈丘县政务服务大厅设立水电气一窗通办窗口，依托政务服务网（周口市工程建设项目审批平台）实现“水电气”联审联办，将水气分别申请、各自办理的模式，调整为多项业务“一表申请、一窗受理、并联办理、一网通办”的联合办理模式，从根本上解决过去用户来回跑、排队等问题，减轻用户麻烦，缩短办理时间，降低营业成本。

10. 完善线上用水用气报装渠道。供水供气服务入驻“河南省政务服务网（周口市工程建设和项目审批网）“微信公众号”等，方便用户申请政务时同步办理用水用气业务。供水供气企业营业厅、政务服务大厅窗口、小区代收点全面开通报装业务受理渠道，进一步提升供水供气服务效能。

11、推动供水供气智慧化建设。全力做好智慧水务、智

慧燃气、微信公众号等平台建设和升级工作，建设多元化网络服务平台，打造智慧供水供气服务体系，实现用水用气业务线上“全流程”覆盖，从数据安全、服务器及应用安全、网络安全、用户终端安全等方面着手，全面构建信息安全管理体系；推进数据监测和调度管理平台建设。运用物联网、云计算、大数据、空间地理信息集成等新一代信息技术，实现在线感知水压、气压、输配等全流程运行状况，构建一体化的数据监测和调度管理平台。

三、公开服务信息，提升用户体验和感受

1. 主动公开供水供气信息。主动公开供水供气政策文件和相关举措，通过政务服务大厅、供水供气营业网点、微信公众号等平台，及时更新供水供气服务承诺、办事指南，推广企业用水用气进度实时查询、咨询建议等双向互动功能。

2. 提升用水用气透明度。依托政务服务一链办理、供水供气资讯查询等功能，实现用水用气信息主动公开，保障客户知情权。

3. 提高自来水、天然气价格透明度。在微信公众号、营业大厅、政务服务大厅、小区代收点主动公开自来水、天然气价格调整信息，做好自来水、天然气价格政策信息的宣传、告知和解释工作。全面推广电子发票和电子账单，欠费和停水、停气采用电子化通知。全面实现电子支付，网上水气费查询功能。

4. 完善投诉处理机制。充分运用现场服务评价、政务服务平台、12345 民生热线、12319 数字化城管监督热线、监

管部门热线、企业热线电话、公众号等，加大对用户投诉反映问题的处理，并进行统计分析，加大对共性问题和堵点问题的排查整治力度，对用户满意情况进行测评。

四、加强综合管控，提高供水供气可靠性

1. 强化不停水、气作业。落实不停水、气作业审查机制等，优化不停水、气作业工序安排，切实降低停水、气时户数；加强供水、供气管网优化整合，事先通过管网仿真系统对供水供气管网进行模拟仿真，开展管网施工方案和停水、停气范围审核，做好主管网停水、停气计划。

2. 加强故障停水、停气管控和故障处理。组织开展供水、供气管网安全隐患排查整治，加强信息化手段应用，减少外力破坏情况。