

烟台市城市管理局
烟台市发展和改革委员会
烟台市自然资源和规划局
烟台市住房和城乡建设局
烟台市行政审批服务局
烟台市大数据局

文件

烟城〔2020〕28号

关于印发《烟台市优化营商环境简化水气暖
报装实施方案》的通知

各县市区水气暖行业主管部门、发展改革委、自然资源和规划局、住建局、行政审批服务局、大数据局：

现将《烟台市优化营商环境简化水气暖报装实施方案》印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。



烟台市城市管理局



烟台市发展和改革委员会



烟台市自然资源和规划局



烟台市住房和城乡建设局



烟台市行政审批服务局



烟台市大数据局

2020年3月20日

烟台市优化营商环境简化 水气暖报装实施方案

为全面落实党中央、国务院和省市政府深化“放管服”改革和优化营商环境部署，纵深推进“流程再造”改革及“十查十改”百日行动方案，提高全市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，结合我市实际，特制定本实施方案。本方案适用于全市居民、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、气报装接入效率和服务水平，推动我市“水气暖报装”指标走在全省全国前列。

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，推动我市“水气暖报装”指标走在全省全国前列。

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”三个环节压缩精简至“用户申请、开阀供能”两个环节。

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。同时，对用户提交材料实行容缺受理，用户应在供水、供气、供暖企业规定时限内或现场勘查时提交相关材料。

3. 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。确需收取费用的，以及涉及延伸服务设计、施工的，严格执行有关收费标准。

4. 提升服务效率，压缩报装时间。具备直接接通条件的，管道长度不超过20米的，简化为“申请受理、开阀供能”2个环节，用水用气均不超过2个工作日；有外线工程的简化为“申请受理、确定方案、开阀供能”3个环节，用水用气均不超过3个工作日（不含工程

设计、施工和专营企业不可控的时间)。

(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。各地要统筹区域水、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。各地供水、供气、供暖企业通过“烟台市工程建设审批系统”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、供暖企业提前开展市政管网接水接气预留口至地块红线的支管设计。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，由专营企业（申请单位和施工单位给予配合）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，专营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。各地应在政务服务中心设立水气暖无差别受理窗口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. 代办服务。深化“客户代表制”服务模式，专营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。

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市全面深化改革，加快打造营商环境最优市的重要任务，也是全市“流程再造”改革向公共服务领域延伸的重要内容。各县市区要深刻认识这项工作的重要意义，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本地区有效落实。

（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。各县市区要加强统筹，供水、供气、供暖行业主管部门要充分发挥牵头作用，发展改革、住建、公安（交警）、自然资源、行政审批、大数据等部门要强化责任担当，加强协同，形成合力。各

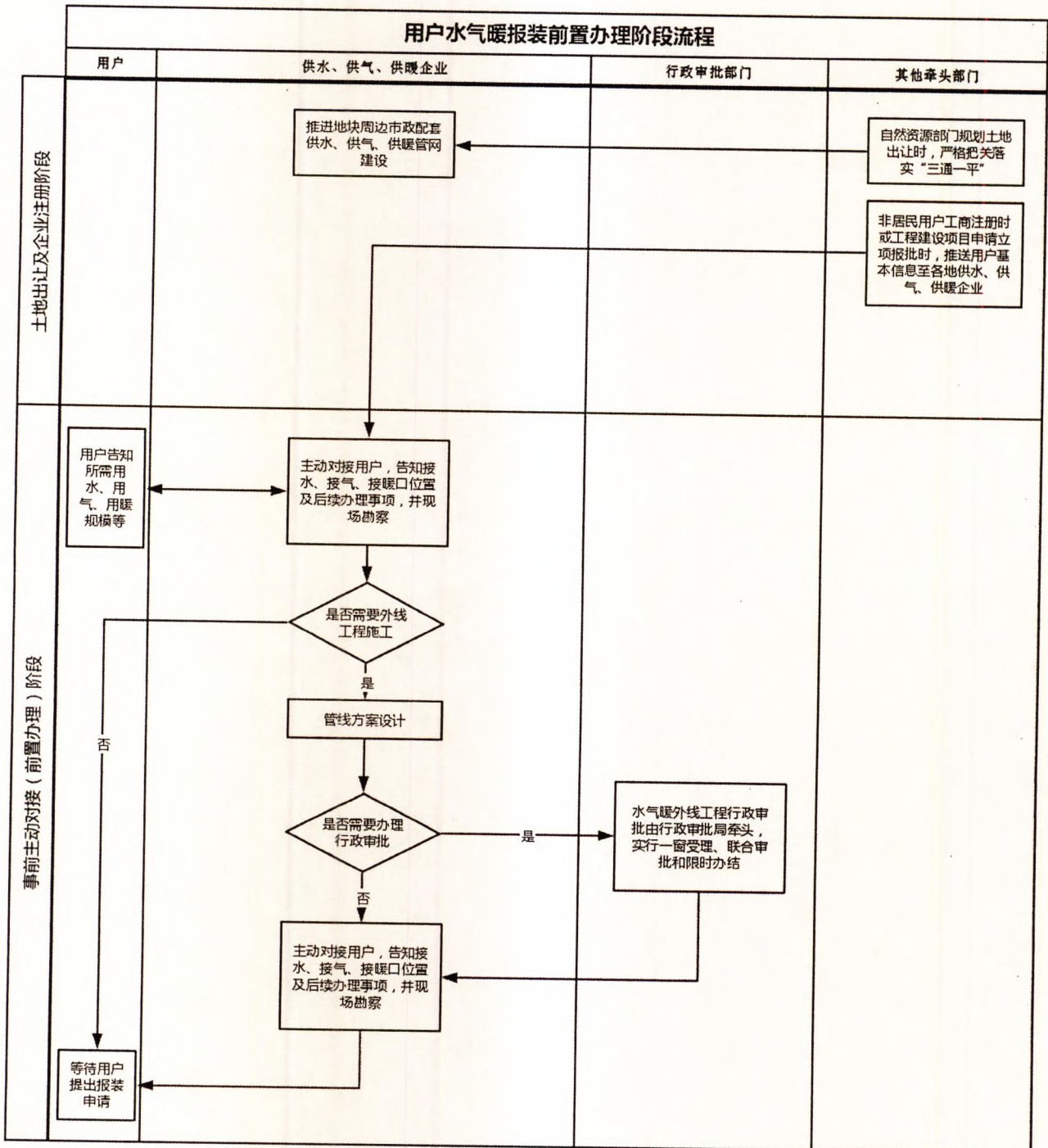
地在推进水气暖报装改革过程中，要大胆尝试，勇于创新，积极争当领跑者，助推我市营商环境走在全省全国前列。

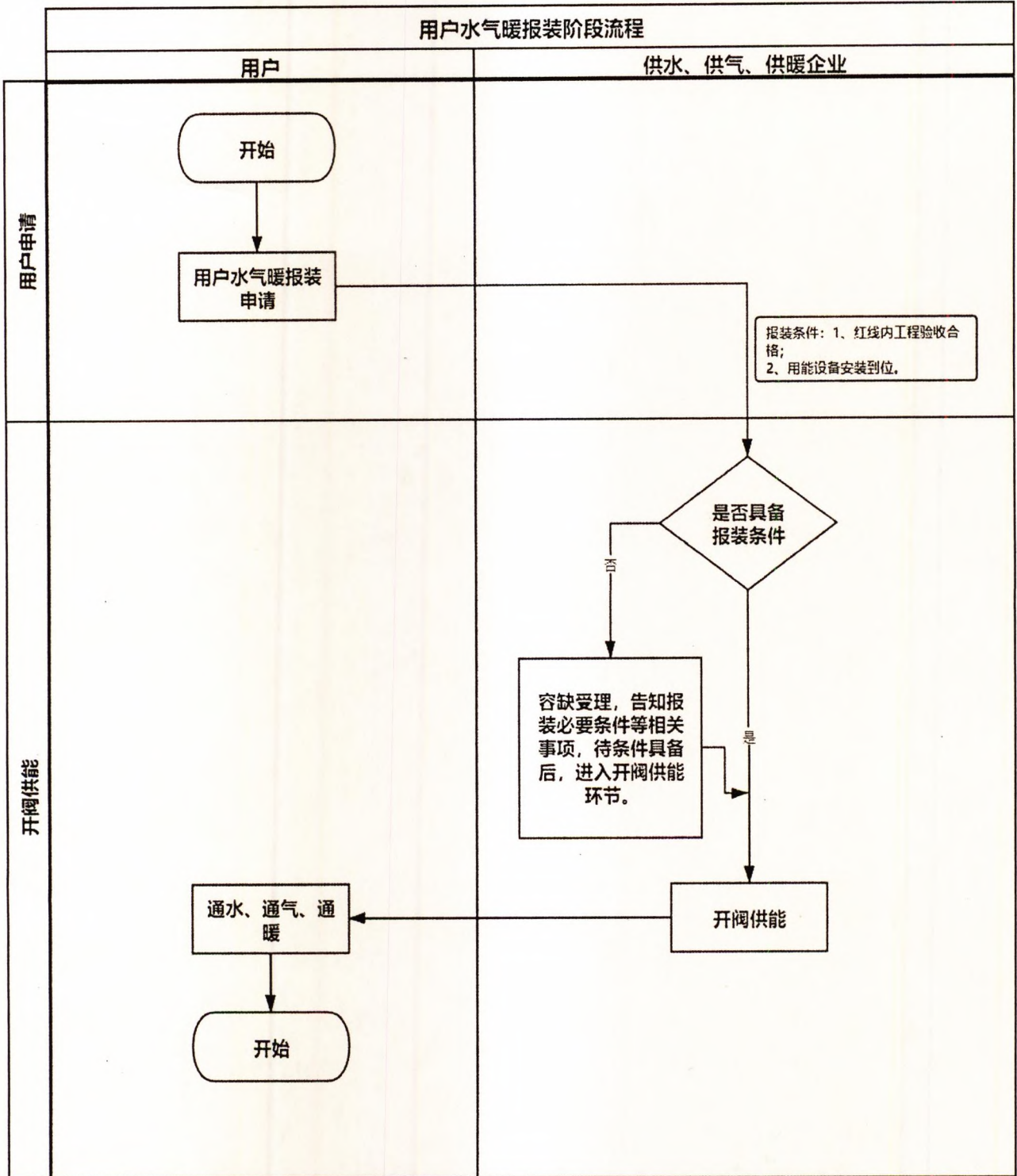
（三）加强培训宣传。各地供水、供气、供暖行业主管部门和水气暖专营企业要层层传递改革目标，切实加强基层办理人员的业务培训。通过业务技能竞赛、争创党员先锋岗、青年文明号、巾帼文明岗等，不断提升水气暖报装工作人员的服务能力和服务水平。要充分利用电视、报纸、互联网等各种渠道广泛宣传我市优化水气暖报装改革的政策举措，认真做好解读，提高公众知晓度，积极营造改革氛围。

（四）加强监督评测。各县市区要加强对优化水气暖报装改革情况的跟踪指导，要协调解决改革中的问题，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。

附件：水气暖报装改革后流程图

附件





报装条件: 1、红线内工程验收合格;
2、用能设备安装到位。

容缺受理, 告知报装必要条件等相关事项, 待条件具备后, 进入开阀供能环节。

通水、通气、供暖

开阀供能

注*: 报装条件指供水、供气、供暖红线内工程已验收合格、相关设备已安装到位, 具备开阀供能条件。

