

烟台市城市管理局
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〕29号

关于印发《关于进一步优化提升水气暖报装
工作的配套措施》的通知

各县市区供水行业主管部门、自然资源规划局、住房和城乡建设（管理）局、行政审批服务局、大数据主管部门：

现将《关于进一步优化提升水气暖报装工作的配套措施》印发给你们，请认真贯彻落实。

特此通知。



烟台市城市管理局



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4月18日

关于进一步优化提升水气暖报装工作的配套措施

为深入贯彻落实党中央国务院关于深化“放管服”改革、进一步优化营商环境的决策部署，根据省、市政府政策要求，在《烟台市优化营商环境简化水气暖报装实施方案》（烟城〔2020〕28号）基础上，进一步持续深化水气暖报装，不断提升供水供气供暖服务水平，特制定配套措施。

一、优化服务流程，提升水气暖便利度

1. 水气暖报装服务前置。水气暖专营企业通过工程建设项目审批管理系统主动获取项目信息后，在工程建设许可阶段提前介入项目，提供技术指导，主动告知用户办理流程，提供水气暖接入方案；提前开展市政管网至地块红线的管线规划、设计并进行报批及施工工作。加快推行线上线下联动办理，实现“一网通办、一窗受理、一链办理”，提供设计、施工“一站式”服务。待用户需要开通时，协助用户填写报装申请表，手续完成后，立即为客户挂表供能。

2. 精简报装环节。全面梳理和优化用户报装流程，合并企业内部流转环节，将报装环节压缩精简至用户申请、开阀供能两个环节，进一步提高办理效率。

3. 压减报装申请材料。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，实行报装申请“零资料”。实行“容缺受理”机制，根据企业承诺，先行受理报装，相关申报资料、补办手续等可在供能前提供或办理。

4. 优化审批流程。实行告知承诺制，具备直接接通条件的，管线长度不超过 500 米的水气暖接入外线工程免除所有行政许可手续，管线长度 500 米以上的所有行政许可实行并联办理，审批时限不超过 2 个工作日。水气暖专营企业可在线上“一表式”提交审批相关资料，通过“联合审批”平台推送至相关审批部门并联办理。

5. 推行客户代理服务制度。水气暖专营企业实行专人负责、全流程跟踪的“客户代表制”服务模式。用户只需提出需求，从勘察现场到开阀供能的全部环节，均由专人提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调进度等各项帮办代理服务和延伸服务。

二、丰富服务模式，助力体验多元化

6. 完善线上报装渠道。优化完善水气暖专营企业网站及公众号网上报装服务，方便用户在线提交报装申请，在线查询报装进度，实现全流程线上办理。水气暖报装服务接入“山东政务服务网”等网络平台，方便用户办理政务服务事项时同步办理报装业务。

7. 提升用水便利度。深化政务服务信息共享，通过工程建设审批管理系统在线获取建设工程规划许可等信息，实现报装申请“零材料”。加强“不动产+水气暖”并联办理综合功能宣传，提升联合

过户应用率。全业务线上办理，全资料线上传递，实现“线上办理、一键办理”。进一步利用科技手段，不断完善管线巡检、自动化监测等服务工作，提升用户便利度。

三、公开服务信息，提升办理透明度

8. 主动公开信息。主动公开水气暖相关政策文件和举措，通过政务服务大厅、各营业网点、公司官网及微信公众号等平台，及时更新服务承诺、办事指南，推广企业报装和办理进度实时查询、咨询建议等双向互动功能。

9. 提升费用和用量透明度。在全市水气暖公共服务渠道主动公开水气暖调整信息，做好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、停暖采用电子化通知。全面实现电子支付，网上费用查询功能。

烟台市城市管理局办公室

2020年4月18日印发
