

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 公 安 局  
烟 台 市 大 数 据 局  
烟 台 市 行 政 审 批 服 务 局

烟城函〔2020〕332号

## 关于落实流程再造 推进简化获得用水用气的若干措施

各区市城市供水供气行业行政主管部门、发展改革局、财政局、自然资源规划局、住建局、大数据局、公安局、行政审批服务局：

为贯彻落实省委、省政府有关流程再造部署，进一步优化营商环境，落实《关于加快流程再造推进简化获得用水用气的若干措施》文件精神，现就推进简化获得用水用气有关事项通知如下：

一、实行红线外水气接入设施提前建设。供水供气企业通过城市工程建设项目审批管理系统提前获得建设项目的用水、用气需求，主动联系建设单位，安排客户代表全程负责主动服务，取消报装申请环节，实现报装零材料。未纳入工改系统的工商业项

目，用户只需通过电话、网络等方式提出需求，留下联系方式，由供水供气企业安排客户代表全程跟踪服务。通过精确掌握客户需求 and 接入条件，提前进行外线管线工程设计、施工，鼓励将外线临时用水设施和正式用水设施统筹安排、一并实施，避免重复建设，探索推进水电气暖网同沟施工，提升工程施工效率，节省企业投资成本。

**二、推行外线工程审批“一窗办理”。**用水用气报装实施过程中，如涉及到规划、挖掘（占用）城市道路、临时占用城市绿地或砍伐树木等许可事项的，实行“一窗办理”模式。行政审批局综合窗口负责受理相关许可事项，合并申请表格和相关材料，做到一窗受理、并联办理、限时完成、统一出件。

进一步完善 500 米以下红线外工程行政审批告知承诺制，梳理涉审事项、承诺标准，并进行动态化调整。对实行告知承诺制无需审批即可获得行政许可的项目，专营企业每年度集中向审批部门作出书面承诺，并向社会公告。对实施告知承诺制的项目要加强事中事后监管，对承诺不实的要依法终止办理、责令限时整改、撤销行政许可或予以行政处罚，并纳入信用记录，实施失信惩戒。

**三、帮办代办服务。**外线工程涉及规划、道路挖掘（占用）、砍伐树木、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。对于符合条件的外线工程，协助建设单位完成相关的规划许可、图纸审核、水利等审批手续时，为

用户提供帮办、代办服务。

**四、用水用气业务一窗受理。**在用水、用气专营企业设立“一窗受理”综合窗口和业务咨询窗口，由部门专业骨干组成，为办事人提供审批咨询、引导、协调等综合服务，用户可在营业厅的任一窗口一次性办结所有相关事项，实现“一窗受理、集成服务、一次办结”的一站式服务。条件成熟的市、区，推动用水、用气专营企业营业厅水气联合报装，建立联合报装信息传递机制。

**五、丰富用水用气相关业务线上办理渠道。**供水供气企业应尽快实现报装、缴费等功能在山东政务服务网、“烟台一手通”APP和城市工程建设项目审批管理系统的办理或信息共享。水费气费缴纳应实现线下网点、企业 app、自助缴费、银行卡关联、微信支付等多种缴纳。供水供气企业应于 2020 年年底启用电子发票，并将有关具体操作方式进行公告公开。严格企业内控管理，对用水用气报装的内部流程，实行网上流转，全部限定办理时限，临近超时提前预警，并进行记录和分析，推动报装智慧化。

**六、大力降低企业用水用气成本。**针对简易低风险工程项目，项目需要配套建设的一定规模以下小型水气市政公用设施红线外接入设施，明确简易实施模式，鼓励实行“零上门、零审批、零投资”服务。各市（区）应根据地方实际，2020 年年底前明确可以适用简易实施模式的小型水气市政公用设施规模，适用的便捷条件、优惠措施等，并及时公开。各地要加大国家、省、市有关水价、气价管理政策落实力度，完善定价成本监审、价格

动态调整及补偿等机制，严禁乱收费，切实减轻用户负担，对供水供气企业的政策性亏损，由当地政府统筹考虑。

**七、清理、取消不合理收费。**重点围绕建筑区划红线内外工程建设、报装接入、验收开通、设施维护以及转供收费等，加快加大清理步伐和力度，坚决取消不合理、不合规、未提供实质性服务以及已纳入定价成本的相关收费。

（一）供水环节收费。取消各地供水企业及其所属安装工程公司向用户收取的接口费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、水钻工程费、碰头费、出图费等验收接入环节费用。由供水企业承担的部分，计入供水成本；按规定由政府承担的部分，应及时拨付给供水企业。今后除国家政策规定外，供水企业不得向用户收取建设项目建筑区划红线外发生的任何费用。

（二）供气环节收费。取消燃气企业已通过配气价格回收成本的收费项目，包括：涉及建筑区划红线外市政管网资产的增压费、增容费等类似名目费用；涉及市政管网到建筑区划红线连接的初装费、接驳费、开通费、接线费、切线费、吹扫费、放散费等；涉及建筑区划红线内至燃气表的已通过配气价格回收成本的设施维修维护、表具更换费等。取消与建筑区划红线内燃气工程安装不相关或成本已纳入工程安装成本的收费项目，包括开口费、接口费、接入费、入网费、清管费、通气费、点火费等类似名目费用。

## 八、提升用户体验和感受。

（一）推进“好差评”制度，完善服务监督机制。积极推进获得用水用气服务“好差评”制度，健全完善评价、反馈、整改、监督机制，收到差评和投诉后，由供水供气企业第一时间安排专人回访核实，实名差评回访率要达到100%。

（二）公开服务承诺，提升办事透明度。加大服务承诺公开力度，对用水用气报装的办理时限、流程、收费标准、工程验收标准和相关政策依据等全部公开，用户申请中存在问题的，必须一次性告知。

（三）优化容缺受理、限时补齐机制。用水、用气企业建立容缺受理资料清单，办理过程明确容缺事项、限时补齐期限。

（四）实施政企信息共享，持续提升服务效率。充分利用政企信息资源共享交换平台，获取营业执照、居民身份证、建设规划许可证等信息，实现用水用气报装及服务零材料办理。

（五）完善投诉处理机制，提升用户满意度。充分运用热线、回访、公众号、政府监督电话、企业热线电话等，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 and 堵点问题的排查整治力度，主管部门应对供水供气企业服务质量进行监督，对用户满意情况进行测评。

（六）加快自动化、智慧化建设，提升供水供气可靠性。加快建设压力、流量、电磁阀等在线设备，推进供水供气设施自动化、智慧化运行调控，对非计划停水、停气要建立应急预案，在

加快抢修同时，及时公告情况，造成用户损失的应依照合同和有关法规执行。



2020年10月28日