

武陟县住房和城乡建设局文件

武建（2022）56号

武陟县住房和城乡建设局 武陟县优化提升非居民用户用水用气用暖 报装服务实施方案

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、县政府决策部署，进一步优化营商环境，改善我县获得用水用气用暖指标评价，根据《武陟县2022年优化营商环境专项工作方案》文件要求，现对我县非居民用户用水用气用暖报装服务措施进一步精简优化，特制定实施方案如下：

一、简化用水用气用暖报装服务流程

（一）压减申请材料。按照能减尽减的原则，统一规范水气暖报装所需申请材料，通过整合各类电子政务平台资源，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。

(二)优化报装流程。一是用水用气用暖报装“零上门”，在建设项目工程建设许可阶段，行业主管部门应将供水、燃气、供热相关信息告知各经营企业，水气暖经营企业要主动与建设单位对接，提供上门服务，在各项目开工前提前办理水气暖报装手续；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。二是用水用气用暖报装“零审批”，水气暖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，由供水供气供暖企业全程代办，在完成方案设计后即可向审批部门提出。城市管理、园林绿化等主管部门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，对于200米以下外线接入工程项目免于行政审批。

(三)压缩报装时限。全面整合优化水、气、暖报装流程，统一设置为报装申请、装表置换两个环节，水气暖用户报装时间进一步压缩至2个工作日以内。（以上时间不包括施工图设计、施工合同签订等供水供气供暖企业无法控制的时间）。

二、规范收费标准

水气暖经营企业要严格按照政府有关规定收取水气暖相关费用，国家或我省没有相关政策规定的，水气暖经营企业不得额外收取其他费用。用水用气用暖企业投资产权边界外实现“零收费”。

三、完善“网上办、掌上办”网络报装功能

(一)大力推行“一站办”功能。水气暖经营企业全部入驻县政务服务大厅，设立专门窗口，受理用水用气用暖报装业务。



(二)优化提升“网上办”功能。用水用气用暖报装全部纳入县政务服务网进行受理，用户只需填写“申请表”一份资料上传，实现“一网通办”。通过政务服务网申报的新建、改建、扩建工程项目，可同时通过“一张表单”提出用水用气用暖报装申请，并由行政审批部门推送至各水气暖经营企业。水气暖经营企业接到报装申请后，与用户联系约定现场踏勘时间，提前对接并组织外线工程的设计、施工，确保外线工程与建设项目主体工程同步完成。

(三)优化提升“掌上办”功能。水气暖经营企业要进一步完善微信公众号掌上报装、缴费、查询、维修、过户、开具发票等全业务功能，通过微信公众号、武来办APP等渠道统一申请，实现操作简单、查询方便。

四、规范服务行为

水气暖经营企业严格落实《城镇供水服务》、《燃气服务导则》等国家标准和河南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，定期开展用户回访、征求意见等活动，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。

2022年6月28日

