

山东省住房和城乡建设厅

山东省住房和城乡建设厅 关于在水气暖行业开展“三上门、三集成” 服务活动持续优化营商环境的通知

各市住房城乡建设局、城管局，济南、青岛、淄博、枣庄、东营、济宁、威海、滨州、菏泽市水务(水利)局，各市行政审批局：

为贯彻落实省委、省政府关于优化营商环境创新提升的部署要求，积极配合省纪委监委护航优化营商环境专项行动，提高城市市政公用事业服务水平，现就在水气暖行业开展“三上门、三集成”服务活动持续优化营商环境工作通知如下。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，落实省委、省政府关于优化营商环境的决策部署，立足城市供水、供气、供热等市政公用行业实际，坚持以用户为中心，深入推行“一线工作法”，多听取中小微企业呼声，多从市场主体角度查找问题，广泛开展上门解读政策、上门宣讲知识、上门解决问题等“三上门”活动，推动系统平台、服务场所和管道改造等

“三集成”实施,通过多渠道沟通、直达式互动、全方位服务,不断提升用户获得感、满意度。

二、重点任务

(一)上门解读政策。加强城市供水、燃气、供热等法规、行业服务规范和优化营商环境、惠企扶企政策的宣传,客观准确解释,提高用户对政策规定和服务细则的知晓度。介绍水气暖报装的渠道方式、基本流程、办理时限,零资料、一张表单、线上申报、联合踏勘、代办服务等创新服务模式,用水(气、暖)合同主要内容。讲清查询、报修、过户、校表、资料修改、开具发票等常见业务办理程序、所需信息,业务咨询电话、问题投诉方式。告知市政公用企业的服务边界,延伸服务内容和收费标准、依据。讲解水(气、暖)价的类型分类、价格构成、定价程序和缴费方式。展示企业网站、公众号、工改系统、爱山东 app 等线上服务途径,以及政府审批服务中心市政公用窗口、服务网点、水电气暖共享营业厅等的位置、联系方式。

(二)上门宣讲知识。通过开展现场咨询、张贴宣传标语、发放手册资料等方式,广泛宣传水气暖基本常识、正确使用方式、常见问题及处理办法。供水方面主要宣讲供水水质标准,水质、压力常见问题及处理措施,氯味产生原因及国家消毒要求,冬季水管、龙头保温防冻办法,节约用水的技术、窍门等。供气方面主要宣讲燃气安全使用常识,如何使用插卡、预付费等燃气计量表具,安装报警器、切断阀、波纹软管的重要性,出现燃气泄漏应急处理措施,如何识别假冒燃气企业人员推销产品防止上当受骗等。供热方面主

要宣讲热力管道打压、管网注水、试水的注意事项,相关法规对室温达标规定,供暖不热的常见处理办法,暖气报停申请及时间要求等。

(三)上门解决问题。对工商企业、较大社区(小区),特别是新用户或反应问题比较多的用户,尽量采取上门拜访、面对面答疑方式,充分听取工程接入、使用过程中的诉求和建议。对各类问题实行分类处理,属于市政公用企业原因的,立即组织整改,属于用户原因的,指导进行解决,由于历史原因或条件约束,难以短时间解决的,应当进行充分沟通,拟定解决方案,加快解决。供水方面主要解决水质浑浊、水压不稳、“跑冒滴漏”等问题,巡查水表、阀门、水泵运行中存在的故障隐患,加强对二次供水设施单位清洗消毒、操作运行等的技术指导。供气方面主要解决燃气管道老化、报警设备不能正常工作、供气压力不稳等问题,排查是否存在违规占压、违规改装、保护设施损坏、安全距离不足等隐患。供热方面主要解决暖气不热、跑水漏水、设备锈蚀等问题,协助管理单位做好换热站运行工作,指导用户做好户内暖气片、地暖管的清洗、维护工作。

(四)集成线上服务。加快市政公用企业系统与工程建设项目审批、政务服务等系统互联互通、数据共享,推动各类面向用户的报装接入、线上收费等高频事项集成到工程建设项目审批系统、爱山东 app 等办理,推广缴费终端联合缴费。鼓励市政公用行业主管部门开发统一系统平台,完善接口标准,接入水气暖等企业现有

系统,加强对企业服务情况的监管。对小型水气暖企业,可直接使用主管部门开发的系统平台,实现基本服务功能,降低企业自行开发成本。落实信息公开要求,细化公开制度、公开频率和具体内容,每个企业至少落实1种以上线上公开渠道。

(五)集成服务场所。落实省住房城乡建设厅等8部门《关于推动水电气暖信等联动服务的指导意见》,在政府政务服务大厅设置“市政公用服务专区”,加强人员培训,推行各窗口无差别受理水气暖等服务。提高市政公用企业在建设项目方案设计、初步设计、施工图设计等阶段参与度,推进相关图纸在线共用,加强对建设项目相关设计内容、管线接口位置等技术指导。接入方案设计阶段,由当地政府确定的牵头部门组织市政公用单位上门组团服务、联合踏勘,优化接入方案,涉及市政建设类审批事项的一并查明。加强现有营业厅资源共享,拓展共享营业厅数量,增加集成服务事项,有条件的可建设线上数字共享营业厅。严禁市政公用企业利用垄断地位强制服务、滥收费用、附加不合理交易条件。

(六)集成管道改造。贯彻落实国家燃气管道等老化更新改造部署,推进各类城市地下管线普查、建档,摸清材质落后、使用年限较长、漏损严重、存在安全隐患的管道底数,建立综合管理信息系统,加快形成定期更新数据信息机制。在城市更新、老旧小区改造过程中,加强燃气、热力、给排水、通信、电力等各类地下管道(线)建设改造的统筹规划设计,合理安排管位和安装时序,避免改造工程碎片化、重复开挖、“马路拉链”、多次扰民等问题,力争一次实施

到位。结合更新改造,同步在管道重要节点安装流量、压力等智能化感知设备,完善智能监控系统,推动设施智慧、安全运行管理。

三、保障措施

(一)加强组织领导。各市主管部门要制定“三上门、三集成”服务活动的具体实施方案,确定活动组织管理、具体内容、活动覆盖面、回访抽查、时间安排以及任务分工等,明确工作要求,强化责任落实。各市活动实施方案应由主管部门正式印发,4月20日前抄报省住房城乡建设厅。

(二)落实主体责任。市政公用企业要加强对用户反映问题、政务热线、媒体报道、大数据、人大建议政协提案等的汇总、分析,制定开展“三上门、三集成”服务活动的具体举措,划定服务网格,任务分解到部门、到岗位,明确完成时限,多采用智慧化方式提升服务效率和精准度。企业负责人要深入一线,带头参与,包挂“硬骨头”,推动服务活动的各项措施落到实处、起到实效,树立良好形象。

(三)加强宣传引导。各地要结合国家、省部署开展的万家民营企业评营商环境、万家民营企业发展环境问卷调查等活动,积极了解情况,对发现、转办问题立知立改,主动接受监督。要加强“三上门、三集成”服务活动开展情况的宣传报道,提高社会各界和用户的知晓度、支持度,宣传创新做法、成果成效、典型案例和先进人物事迹,营造良好氛围。

各市开展“三上门、三集成”服务活动情况请于2023年10月

底报省住房和城乡建设厅。

联系人：崔森、魏翔宇；联系电话：0531—51765183、51765187；
邮箱：weixiangyu@shandong.cn。



(此件主动公开)