

# 南乐县工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室文件

乐工程改革办〔2022〕14号

## 关于转发《濮阳市水电气暖通联合报装“六零”承诺服务工作方案》的通知

水电气暖通相关单位：

现将《濮阳市水电气暖通联合报装“六零”承诺服务工作方案》（濮城管〔2022〕265号）转发你们，请各单位按照文件要求，认真贯彻执行。

附件：《濮阳市水电气暖通联合报装“六零”承诺服务工作方案》（濮城管〔2022〕265号）

2022年9月30日



# 濮阳市城市管理局 濮阳市通信发展管理办公室 国网濮阳供电公司

## 文件

濮城管〔2022〕265号

### 关于印发《濮阳市水电气暖通联合报装“六零” 承诺服务工作方案》的通知

各有关单位，市城区各水电气暖通经营企业：

为进一步创造利商便商的营商环境，促进濮阳市高质量发展，按照国家、省、市有关精神和文件要求，制定了《濮阳市水电气暖通联合报装“六零”承诺服务工作方案》，现印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。



市通信发展管理办公室



国网濮阳供电公司  
2022年9月26日

# 濮阳市水电气暖通联合报装“六零”承诺服务 工作方案

为进一步创造利商便商的营商环境，促进濮阳市高质量发展，按照国家、省、市有关精神和文件要求，聚焦高质量发展、高品质生活、高效能治理，探索践行水电气暖通联合报装新路径，全力优化、提高水电气暖通联合报装服务便利度，结合我市城区水、电、气、暖、通信行业现状，制订本方案。

## 一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届三中、四中、五中、六中全会精神，按照省、市有关“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革、放管服改革等部署要求，通过“精简环节、优化流程、压减时限、规范收费”，切实提高水电气暖通联合报装服务质量和办事效率，构建便捷、高效、优质的服务体系。

（二）工作目标。严格规范与企业经营、项目建设、居民生活等密切相关的水电气暖通报装服务事项，实施全流程优化、全流程代办，致力优化营商环境，提高企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度，努力打造“全国一流、全省最优”的水电气暖通联合报装服务。

## 二、工作任务

水电气暖通实行零申请、零时限、零材料、零环节、零跑腿、

零收费——联合报装“六零”承诺服务（不包含红线内配套施工环节时限）。

（一）零申请。水电气暖通经营企业从立项或工改平台等渠道获得水电气暖通需求信息后，委派水电气暖通片区经理主动与需求企业取得联系，按照企业对水电气暖通的需求、性质、规模等，进行逐项登记造册。

（二）零时限。水电气暖通经营企业应加大水电气暖通基础设施建设力度，努力做到水电气暖通管网（线）敷设应到尽到，并预留接口，在需求企业建筑红线内水电气暖通管网（线）竣工后，随时开通。

（三）零材料。水电气暖通经营企业片区经理根据工改系统推送信息或通过主动上门等方式，及时将需求企业有关信息登记造册，不需要相关企业提供任何材料、填写任何表格，为需求企业提供保姆式服务。

（四）零环节。水电气暖通经营企业片区经理主动与需求企业对接后，由水电气暖通经营企业全流程代理服务，水电气暖通报装服务不存在任何办事环节。

（五）零跑腿。水电气暖通报装全流程由水电气暖通经营企业代办，实现需求企业零跑腿。

（六）零收费。水电气暖通报装统一实行建筑红线外不收取任何业务费用。

### 三、工作措施

（一）健全机构，成立组织。为加强对水电气暖通报装工作的领导，成立濮阳市水电气暖通联合报装领导小组，各水电气暖通行业主管部门、水电气暖通经营企业成立相应机构，明确专人全面负责水电气暖通联合报装“六零”承诺服务的落实工作。

（二）分解落实工作任务。水电气暖通经营企业要结合实际，制定切实可行的配套实施方案，列明具体任务、完成时限、工作标准，并根据报装工程规模和复杂程度，细化方案设计，明确期限要求。水电气暖通经营企业作为优化服务的责任主体，要切实履行主体责任，制定完善本单位相关制度和工作计划，企业部门间实行并联办公，优化工作流程，提高工作效率。

（三）落实告知承诺备案制。对实行告知承诺备案的项目，建设单位通过网上办事大厅获取告知内容，提交承诺书并经部门认可后，可直接开工建设。相关部门按照各自职责加强监管，对建设单位不履行承诺义务的，责令改正，仍不整改的，列入失信名单，予以惩戒。

（四）推进接入外线工程管线综合审批。对具备管线综合条件的水电气暖通接入外线工程，推行同步审批、同步建设。

（五）排查摸清存在问题。在水电气暖通报装工作中，要充分听取申请人意见建议，进一步摸清存在的“卡脖子”环节、难办理材料，有针对性地加以改进和解决，坚决杜绝“踢皮球”、“奇葩证明”、“循环证明”以及服务内容和收费标准不明确等问题。

（六）加强人员培训监督。水电气暖通经营企业应对有关岗位服务人员定期组织开展培训教育活动，学习行业服务规范及国家、省、市有关政策要求，提高从业人员服务意识和技能水平。将服务质量纳入班组、个人考核事项，加大对“不作为、慢作为”等行为的批评教育、处理处罚和责任追究力度。

（七）加大服务协调力度。水电气暖通经营企业要全面建立承诺服务制度，通过多种方式向社会公开所需资料、办事程序、服务内容、办理时限及收费标准等，加大有关政策、标准、流程的宣传力度，提前告知注意事项，进行跟踪服务。要设立抢修和服务热线，定期开展用户回访、征求意见等活动，对于用户反映的问题，按照承诺服务和行业服务规范进行处理，不能及时解决的，应向用户解释说明原因。

（八）规范企业服务。水电气暖通经营企业要建立服务人员档案，并通过二维码与服务人员个人信息绑定，同时结合微信公众号、企业 APP 等方式，让用户能够通过扫描二维码等便捷方式确定服务人员身份，规范服务环境，提高工作人员服务质量。

（九）实行水电气暖通报装“一站式”联办。水电气暖通经营企业全部进驻市行政服务中心，实行集中服务、联排办公，实现水电气暖通报装一条龙服务，避免群众来回跑、上下跑的问题，为群众提供极大便利。

（十）线上线下“双线服务”。水电气暖通经营企业要立足实际，切实增强服务意识，急用户之所急，想用户之所想，做实

做足功课，加大基础投入，做好水电气暖通报装相关工作。一是在政务服务平台和“i 濮阳” APP 线上办理基础上，设立企业微信，增设相关业务办理模块，全面实现水电气暖通报装、水电气暖通费用缴纳、业务咨询、投诉等线上办理。二是在市行政服务中心及供应区域内设立办事服务厅，满足线下办事群众需求。三是加大水电气暖通经营企业联动协作，努力提高办事效率和服务水平，为服务对象提供更周全、更便利的服务。

联系人：胡琳静、李娜英，联系方式：0393-6665053。

附件：1. 濮阳市水电气暖通联合报装领导小组

2. 濮阳市水电气暖通联合报装申请表

附件 1

## 濮阳市水电气暖通联合报装领导小组

- 组 长：侯献峰 市城市管理局党组书记、局长
- 副组长：刘春海 市城市管理局党组成员、副局长
- 李大放 濮阳市自来水有限公司党委书记
- 韩培山 市城市管理局四级调研员
- 刘建波 濮阳市通信发展管理办公室副主任
- 鲁大勇 国网濮阳供电公司三级职员
- 成 员：马作胜 濮阳市自来水有限公司党委委员、副总经理
- 姚郑生 濮阳华源水务有限公司副总经理
- 王怀武 濮阳华润燃气有限公司副总经理
- 王淑芳 濮阳天伦燃气有限公司副总经理
- 赵西岭 濮阳市热力有限公司副总经理
- 朱小科 濮阳移动公司副总经理
- 刘建波 濮阳电信公司副总经理
- 李俊芳 濮阳联通公司网络部经理
- 房志令 国网濮阳供电公司营销部副主任

领导小组下设办公室，设在市城市管理局公用事业科，办公室主任吴涛，具体负责水电气暖通联合报装协调工作。



## 附件 2

## 濮阳市水电气暖通联合报装申请表

年 月 日

项目名称						
项目地址						
法人代表			营业执照编号			
需求项目	供水 <input type="checkbox"/>	供电 <input type="checkbox"/>	供气 <input type="checkbox"/>	供暖 <input type="checkbox"/>	通信网络 <input type="checkbox"/>	广电网络 <input type="checkbox"/>
报装人			联系电话			
证件类型			证件号码			
<p>本人（单位）确认提供的信息真实、合法、有效，并对申请表填写内容的真实性负责。</p> <p>申请单位：（盖章）</p> <p>申请人：（签字）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						
<p>受理部门意见：（盖章）</p> <p>办理人：（签字）</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>						

---

濮阳市城市管理局办公室

2022年9月26日印发

---

