

# 鄂州市水利和湖泊局

# 鄂州市住房和城乡建设局

鄂州水利函〔2022〕110号

## 市水利和湖泊局 市住房和城乡建设局 关于印发《鄂州市进一步优化用水用气 提升公用服务水平实施方案》的通知

各区水利和湖泊局，市水务集团有限公司、各燃气企业：

根据市委、市政府印发的《鄂州市持续深化一流营商环境建设2022年行动方案》（鄂州发〔2022〕9号）要求，结合我市实际，现将《鄂州市进一步优化用水提升公用服务水平实施方案》印发给你们，请认真遵照执行。



（此件主动公开）

# 鄂州市进一步优化获得用水用气提升市政公用服务水平实施方案

为深入贯彻落实国家、省、市优化营商环境工作部署，持续优化提升全市用水用气市政公用报装服务质量和水平，根据《湖北省优化营商环境办法》《鄂州市持续深化一流营商环境建设2022年行动方案》等文件要求，结合我市工作实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

以国家营商环境评价标准为抓手，对标国内先进城市，深化流程再造，在“减环节、减材料、减时限、减费用、增便利”等方面攻坚，解决用水用气报装关键环节和突出问题，实施水气报装和服务的规范化、精细化、智慧化管理，提高水气服务供给质量和效率，切实增强人民群众的幸福感和获得感。

## 二、工作理念

### （一）树立“全生命周期”的理念

树立“营商环境不仅仅是水气报装”的意识，实现对水气服务“全要素、全链条、全方位、全周期”管理，持续提升客户“接水接气体验”，全面提升水气营商环境服务效能。

### （二）树立“为群众办实事”的理念

“群众的事是天大的事”，坚持满足客户需求，提升服务水平，当好用户的“客户管家”、“店小二”。

### （三）树立“智慧化改革”的理念

完善自有平台智能建设，加强对接，实现智能化、科学化管理。

### （四）树立“公共服务标准化”的理念

对标国家要求，分类施策，对水气服务事项要素的设置、基本内容做出规定，实现公共服务事项的标准化、规范化，提高服务水平，达到优化流程、减少环节、提高效率和方便群众办事的目的。

## 三、工作措施

### （一）实行一窗综合受理、协同联合办理

1. 建立综合报装窗口。在市行政服务中心设立水气综合报装窗口，合并整合报装申请表，根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务，实现用水、用气报装跨行业综合受理，用户一次申请、一表“点单”，部门后台流转、全程网办。

2. 协同办理便捷高效。对综窗受理的综合报装现场踏勘和有关审批流程进行优化。结合项目实际，市水利局和市住建局会同供水供气企业开展预约上门、组团服务、联合核验，一次踏勘同时完成外线施工方案设计和市政设施类审批所需的现场勘验，报装在1个工作日内办结。

3. 不动产登记与水气过户同步推动。推动不动产登记与水气过户网上业务“一网受理、一次办好”。供水供气企业根据分配

的用户账号,主动对接不动产登记和有关平台,安排专人每天主动登录帐号,及时办理过户业务并反馈办理结果。

## (二) 简化附属小型市政公用设施接入服务

针对简易低风险工程建设项目、中小微民营企业接入服务的,建设单位无需办理任何行政审批手续,由供水、供气企业负责办理。设施接入为用户提供“无感”服务,实行“零上门、零申请、零材料、零成本”。

## (三) 持续提升报装服务便利度,推动电子化业务管理平台建设

1. 线上服务渠道多元化。在政务服务网、工建建设项目审批平台、微信 APP 等公共服务平台开通供水供气报装、缴费等业务办理模块或入口,畅通网络报装渠道。同步实现申请、资料上传、查询、缴费等全过程服务功能“一网通办”,线上、线下通办。

2. 全面加快报装流程电子化建设。加强用水用气报装信息化平台建设,在政务服务网上开设水、气企业网上营业厅服务板块,与工程建设项目审批管理系统数据共享。进一步完善用水用气报装业务管理系统,开发应用涵盖用水用气报装、现场踏勘、出具设计图纸、工程报价、工程施工管理、客服管理功能的内部作业 APP 或手持端设备。利用信息化手段实现供水供气报装“一网通办”“不见面”办理,实现业务流转自动提醒、超时预警,自动记录、统计、分析业务数据信息。利用各项渠道接口,增设用水用气报装申请渠道,实现办理、预约等供水业务可 100%线上办

理（省政务服务“一张网”、微信公众号、“鄂汇办”App、微信公众号、小程序等渠道）。

3. 完善综合性智慧业务管理平台。供水供气企业要完善涵盖报装服务、工程建设、运行调度参数监测、自动控制、客服等综合性智慧业务管理平台。推进供水供气设施自动化、智慧化运行调控，构建相关业务“云平台”，完成含办公、工单分配、营收、考核、物资管理等集成系统化建设，确保实现人员物资数字化、新装业务流程化等功能。加大科技投入，提高供水管网运行在线监测、实时监控、科学管理、智能化管理和应急保障等方面的能力，减少爆管事故，做到一般事故不停水，将对用户用水的影响降至最低。在燃气管网重要节点（阀井、调压箱等）加装燃气泄漏报警装置，对燃气管网运行压力、流量等参数实时监测，提前对燃气泄漏事故预警，降低燃气泄漏事故的发生，减小用户停气影响。

#### （四）优化便民措施，提升报装服务满意度

1. 全流程帮办代办，规范水气市场秩序。供水供气企业负责建筑红线外报装工程设计、施工、行政审批手续等工作，用户无需参与。建筑红线内管道工程，供水供气企业提供全流程帮办代办，通过市场机制签订委托文件、施工合同等，保障工程项目快速、有序、有质实施。申请用户自行施工的，供水供气企业根据现场情况和用户需求提供合理化接入方案，并告知用户施工规范和要求。用户在设计方案和施工方案中存有疑惑的供水供气企业

主动提供技术支持。供水供气企业不得滥用市场支配地位垄断经营范围内工程建设业务，不得指定利益相关方从事供水工程建设。

2. 全面清理不合理收费，规范各类收费行为。全面贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》，清理规范供水、供气行业与国办文件要求不相符的各类政策、规定。严格按照国家、省、市有关收费文件开展收费工作。严禁以强制服务、捆绑收费等形式收取各类不合理费用。用水用气中涉及的设施改造、维修、维护、安装等服务收费标准，务必通过官网、营业厅或服务窗口等进行公示。

3. 加大信息公开力度，畅通行业公示渠道。供水供气企业要制定供水、供气行业信息公开管理制度。在官方网站设置营商环境专栏，上传优化营商环境各项政策、措施、宣传情况、便民服务事项等。同时，通过单位网站、公开栏、办事大厅、电子显示屏、便民资料等多种方式对行业收费价格，维修及相关服务价格标准，供水供气申请报装工作程序，有关收费依据、咨询服务电话、报修和救援电话、监督投诉电话，维修及相关服务办理程序、时限、服务标准、便民措施以及计划停水停气、恢复供水供气信息等内容进行公示。

## 四、组织保障

### （一）强化组织领导

市水利和湖泊局、市住建局根据职能职责负责对全市获得用水用气服务优化提升工作进行总体安排部署。各区水气行业主管部门要做好组织协调和业务指导，定期召开专题会议，研究解决重点难点问题，确保我市水气改革工作齐头并进、取得扎实成效。供水供气企业是改革任务的实施主体，要提高政治站位、坚持服务至上理念，探索全省乃至全国领先的服务举措，不断提升我市水气行业总体服务水平。

### （二）提升企业满意度

以用户需求为导向，优化服务水平，最大限度满足用户水气全生命周期服务需求。各区水气行业主管部门要通过调研走访、热线投诉归集、网络舆情大数据分析、现场暗访评估等方法，加大对供水供气企业服务水平的评估。以提升用户获得感和满意率为目标，建立科学畅通的用户联系机制、服务反馈机制和监督整改机制。对通过12345市长热线、“亲民热线”等渠道反馈的差评和投诉，应第一时间安排专人回访核实，对于实名差评回访率应到达100%。

### （三）加大宣传推广

密切关注国家最新政策要求和先进经验做法，主动对标全国最优服务标准，在确保完成年度各项既定目标的基础上，结合区域优势，创新突破，形成可推广的典型亮点经验。加大改革成果

宣传力度，对水气服务领域好的改革举措进行宣传报道，提升用户改革知晓度和获得感，打造鄂州水气服务品牌。

#### （四）严格督导考核

各区水气行业主管部门要建立常态化督查考评机制，加强调度指导，及时解决供水供气企业工作中出现的新情况、新问题。市水利和湖泊局将联合市住建局加大督查力度，和对督查考核结果的运用，对完成任务目标、成绩突出的单位及时通报表扬；对工作不力、进展缓慢的，进行通报批评。