

# 濮阳市城市管理局文件

濮城管〔2021〕48号

签发人：侯献峰

## 濮阳市城市管理局关于印发 《优化营商环境水气暖报装“六个零”承诺服 务工作方案》的通知

市城区水气暖经营企业：

为进一步优化营商环境，市城市管理局结合市城区水气暖行业实际，制定了《优化营商环境水气暖报装“六个零”承诺服务工作方案》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

2021年3月12日





# 濮阳市城市管理局

## 优化营商环境水气暖报装“六个零” 承诺服务工作方案

为深入贯彻落实《优化营商环境条例》、《河南省住房和城乡建设厅关于优化营商环境推进水气热服务便民化的通知》，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、省及濮阳市委市政府有关营商环境会议精神和文件要求，市城市管理局立足市城区水气暖行业现状，为切实将水气暖报装工作落到实处，特制订本方案。

### 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，深入贯彻党的十九大和十九届三中、四中、五中、六中全会精神，按照省委、省政府有关“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”，切实提高水气暖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、居民使用等密切相关的水气暖报装服务事项，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”的水气暖报装服务。

## 二、工作任务

在水气暖报装“321”承诺服务基础上，结合濮阳市城区水气暖实际，锐意进取，勇毅创新，推出水气暖报装“六个零”承诺服务。“六个零”即不包含红线内水气暖配套工程施工环节时限，水气暖外线报装实行零申请、零时限、零材料、零环节、零跑腿、零收费。

**（一）零申请。**水气暖经营企业从发改部门立项或工改平台等渠道获得水气暖需求信息后，委派水气暖片区经理主动与需求企业取得联系，围绕需求企业水气暖的性质、规模等需求，逐项登记录册，同时与需求企业签订供用合同。

**（二）零时限。**加大水气暖基础设施建设力度，努力做到水气暖管网敷设应到尽到，并预留接口，在建筑红线内需求企业水气暖管网竣工后，随时装表开通。

**（三）零材料。**水气暖片区经理主动与需求企业取得联系后，及时将需求企业有关信息登记造册，不需要需求企业提供任何材料、填写任何表格，为需求企业提供保姆式服务。

**（四）零环节。**水气暖片区经理主动与需求企业对接后，由水气暖经营企业全流程代理服务，水气暖报装服务不存在任何办



事环节。

**(五) 零跑腿。**即水气暖报装全流程由水气暖经营企业委派专人代办，实现需求企业零跑腿。

**(六) 零收费。**按照相关部门要求，水气暖经营企业建筑红线外报装不得收取任何费用。

### 三、工作措施

**(一) 健全机构，成立组织。**为加强对水气暖报装工作的领导，各水气暖经营企业应成立相应机构，明确专人全面负责水气暖报装“六个零”承诺服务的落实工作。

**(二) 分解落实工作任务。**水气暖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，细化明确方案设计期限要求。作为优化服务的责任主体，水气暖经营企业要切实履行责任，细化本单位工作计划和相关制度，企业部门间实行并联办公，优化工作流程，提高工作效率。

**(三) 排查摸清存在问题。**在水气暖报装工作中，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，有针对性的加以改进和解决，坚决避免、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。



**（四）加强人员培训监督。**对有关岗位服务人员，经营企业应定期组织开展培训教育活动，学习行业服务规范及国家、省有关政策要求，提高从业人员服务意识和技能。将服务情况纳入班组、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。

**（五）加大服务协调力度。**经营企业要全面建立服务承诺制度，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、流程等宣传力度，提前告知注意事项，进行跟踪服务。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，按照服务承诺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。

**（六）规范企业服务。**水气暖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。

**（七）实行水气暖报装“一站式”联办。**水气暖企业全部进驻市行政服务中心，集中服务，联排办公，实现水气暖报装线下一条龙服务，避免群众来回跑、上下跑的不足，为办项群众提供便利。

**(八) 线上线下“双线服务”。**水气暖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，做好水气暖报装相关工作。一是在政务服务平台和“i 濮阳”APP 线上办理基础上，拓展服务渠道，采取设立企业微信、建立企业服务 APP 等方式，增设企业报装、收费、投诉、咨询等业务办理模块，全面实现线上办理。二是在市行政服务中心设立服务窗口基础上，在供应区域内合理布局办事服务大厅，满足线下办项群众需求。三是加大与不动产、供电、通信、有线电视等部门或企业沟通协作，努力实现水气暖与不动产、供电、通信有线电视联办，为企业提供更周全、更便利服务。

