

济南市自然资源和规划局
济南市住房和城乡建设局
济南市城乡交通运输局
济南市城乡水务局
济南市园林和林业绿化局
济南市行政审批服务局
济南市大数据局
山东省通信管理局济南市信息通信发展办公室
国网济南供电公司
中国广电山东网络有限公司济南市分公司

文件

济水发〔2022〕63号

关于印发《水电气暖信等市政公用全生命周期融合服务工作方案》的通知

各相关单位：

为加快推进水电气暖信等联动服务，持续优化提升水电气暖信服务水平，市相关部门单位共同研究制定了《水电气暖信等市

政公用全生命周期融合服务工作方案》，现印发给你们，请遵照执行。



济南市自然资源和规划局



济南市住房和城乡建设局



济南市城乡交通运输局



济南市城乡水务局



济南市园林和林业绿化局



济南市行政审批服务局



(联系人：高伟，联系电话：51702379)

水电气暖信等市政公用全生命周期融合 服务工作方案

为贯彻落实《营商环境创新 2022 年行动计划》《关于推动水电气暖信等联动服务的指导意见》等文件要求，进一步推动我市水电气暖信等市政公用行业全生命周期服务融合，提升市政公用行业服务水平，提升企业服务效能，打造便民利企、优质高效的营商环境，全面增强人民群众和市场主体获得感、满意度，制定本方案。

一、总体目标

创建“12369”水电气暖信等市政公用全生命周期融合服务体系，即：

锚定“一个目标”：全力打造具有泉城特色、全国领先的水电气暖信等市政公用全生命周期融合服务特色品牌；

聚焦“两个突破口”：整合行业资源、消除政企壁垒；

完善“三项保障措施”：深化企业自身营商环境建设、加强政府社会监督、优化政企联动服务；

推动“六项重点工作”：全面推进政务窗口服务、现场联合踏勘、共享营业厅建设、地块配套、线上办理、网格服务等 6 项重点工作开展，实现贯穿水电气暖信全生命周期的业务融合、服务联动；

整合“九家企业资源”：充分整合国网济南供电公司、济南水务集团，济南能源集团所属济南港华燃气、山东济华燃气、济南热力集团，移动、电信、联通、广电等9家水电气暖信视企业服务资源。

二、主要内容

（一）优化政务窗口服务

在市政务服务中心“市政公用服务专区”推行各窗口无差别受理水电气暖信视服务，通过整合服务指南、优化申请表单、加强人员培训，提供“套餐式”“点单式”多种服务模式，实现水电气暖信视多事“一次办”和服务“一站式”。

按照“双全双百”工程要求，对政务服务网挖掘道路“一件事”服务场景进行流程优化，推动政务服务事项标准化。市政设施接入工程涉及的行政审批环节实行并联审批，限时办结，简易工程项目探索实行告知承诺制。

（二）水电气暖信接入现场联合踏勘

依托工程建设项目审批管理系统，在新建建设项目工程建设许可（设计方案联合审查）阶段，将建设项目方案设计信息、水电气暖信接入服务需求等同步推送各相关市政公用企业。市政公用企业收到信息后，对建设项目相关设计内容、管线接口位置等进行衔接指导，主动对接，上门服务。

接入方案设计阶段，各相关市政公用企业组团上门服务、联合踏勘，结合项目实际和周边配套情况，优化接入方案，涉及市政建设

类审批事项的一并查明。

外线施工阶段，水电气暖信等市政公用企业在遵循各自施工规范和安全标准基础上，优化施工组织，合理安排工期和施工次序，减少外线施工过程中的“重复开挖、管线冲突”等问题。具备条件可共享管线铺设沟槽的，相关市政公用企业共同签订联动设计施工协议，明确责任划分、成本核算和费用分担、权利义务等相关内容。外线工程涉及的行政审批事项，由相关市政公用服务单位办理。”

（三）水电气暖信共享营业厅建设

推广水电气暖信共享营业厅制度，推动共享营业厅内设施、人力等各类资源共享，市政公用企业主动靠前服务，实现多事“一次办”。共享营业厅的基础性服务应包括查询、缴费、报装、报修、报停、协同不动产过户等业务，以及其他能够线上办理的业务。组织共享营业厅窗口人员培训，各窗口人员熟练掌握不同行业基本政策、业务流程和常见问题，并通过工作群等方式，及时解答复杂问题。

主城区在现有共享营业厅基础上，结合各网点周边用户实际需求，水电气暖信等企业各选取1处具备条件的营业厅建设共享营业厅，8月底前完成设备安装、人员培训；鼓励各区县积极探索试点共享营业厅建设。共享营业厅应悬挂明显标志，并在醒目位置设置服务内容说明，加大宣传力度，提高用户知晓率。

加快推动“无证明”服务,12月底前,全面应用电子证照,凡是

通过电子证照、数据共享可以获取的信息,不再要求企业和群众提供相应材料。

(四) 加强地块基础设施综合配套

市政公用设施主管部门要加强与自然资源部门协调衔接,自然资源主管部门要掌握拟出让或划拨土地周边已有设施情况,及时共享相关需求。市政公用设施主管部门提前组织道路、供水、供电、供气、供暖、排水、通信、有线电视等配套设施建设。现有市政基础设施距离拟出让地块较远,配套建设所需周期较长的,相关部门和企业应统筹地块开发需求,安排好配套基础设施建设时序。储备土地进行前期开发的,与储备土地直接相关的市政配套设施建设费用可按规定纳入土地储备成本。

(五) 丰富线上办理方式

优化政务服务网、“爱山东·泉城办”APP 供水、供电、供气、供暖等市政公用服务联合报装“一件事”主题场景,用户一次登陆,一个页面填写接入需求信息,系统自动向相关市政公用企业推送。

加快推进供水、供电、供气、供暖、互联网、有线电视高频服务事项在“爱山东”政务服务平台移动端接入运行。

推动城市工程审批系统和建筑市场监管与诚信一体化平台等业务系统互联互通,逐步实现“一套图纸”多部门在线使用。

(六) 水电气暖网格服务联动

供水、供电、供暖、供气企业积极对接各街道、社区居委会

及物业公司，建立网格化社区联动管理机制，联合开展社区志愿活动、上门宣传服务等。供水客户管家、供电管家、供暖管家、供气管家加入业主微信群或建立社区水电气暖微信联动服务群，及时响应群众诉求，实现水电气暖网格化管理、精细化服务。

构建“水电气暖”党员服务队联合服务机制，定期开展社区公益服务；开展户内“水电气暖”故障联合排查、“水电气暖”四类业务上门办理等活动。加强节电、节水、节气等联合宣传，增强节约意识。加强用电、用热、用水、用气安全宣传，增强安全意识。开展联合入户服务，消除户内设施安全隐患，打通服务人民群众的“最后一公里”。

同时在部分具备条件的社区，在信息共享、抢修服务、计量收费等深层次业务融合上开展试点创新，实现业务办理更加快捷、客户服务更有温度、联办流程更加高效。

三、保障措施

（一）深化企业自身营商环境建设

一是切实践行服务承诺。各企业要进一步强化服务理念，切实践行“三零”服务、“六零”服务等相关服务承诺事项，主动做好上门服务、代办审批等工作，主动告知零收费等优惠政策，提升用户获得感、满意度。

二是深入推进挖潜增效。各企业要结合自身实际，大力进行内部挖潜，提高市政接入服务效率。其中，有外线工程的燃气报装用户参与的环节压减至“用户申请、制定方案、通气使用”，其

中对接入基础条件较好、情况清楚、易于实施的，用户申请和制定方案合并为 1 个环节。办理时限压缩至 1.5 个工作日内，“通气使用”环节 1 个工作日内办结。

三是强化人员机制保障。各企业要选取责任心强，业务能力、沟通能力过硬的员工担任用户管家，赋予管家综合协调权限，完善部门配合机制，确保管家“吹哨”后各部门能及时响应，切实解决用户诉求。

四是加强考核监督问责。各企业要加强部室和工作人员的考核监督，坚决杜绝工作人员不作为、乱作为和企业之间，企业内部部门之间推诿扯皮等现象发生。对破坏我市营商环境或造成不良社会影响的，依法依规追究责任。

五是鼓励积极探索创新。鼓励各市政公用企业根据实际情况，积极探索促进行业服务融合、方便群众办事的改革举措，联系更多行业，提升跨行业协作水平。

（二）加强政府社会监督

一是各行业主管部门要将推进水电气暖信联动报装作为提升优化营商环境便利化的重要措施，强化监督指导，结合国家、省营商环境评价要求，进一步以评促改、以评促优；定期对企业优化营商环境工作落实开展情况进行监督检查，对落实不力、执行不到位、破坏营商环境的行为，一经发现，严肃查处。

二是供水、供电、供气、供暖企业应当按照《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》（建城规〔2021〕4号）

《供电企业信息公开实施办法》（国能发监管规〔2021〕56号）及相关行业服务规范标准等文件要求，全面做好信息公开及咨询等工作，自觉接受社会公众监督。对属于主动公开范围的信息，各企业应当及时以清单方式明确列出公开内容，并根据实际情况动态调整。各企业不得强迫市场主体接受不合理的服务条件，不得以任何名义收取不合理费用。

（三）优化政企联动服务

各行业主管部门负责协调政务服务平台、工程建设项目审批管理系统相关事项优化调整工作，实现用户报装需求的自动推送流转；各企业积极加强与政务服务平台、工程建设项目审批管理系统的对接配合，充分利用数据共享、信息推送、电子证照应用等技术手段，强化政企服务互动，提高服务效率；开展居民“水电气暖”基础档案信息核查行动，共享居民地址、户主姓名、联系方式、身份证等关键信息，依托政务服务平台及移动客户端，打破供水、供电、供气、供暖行业壁垒，实现水电气暖服务系统数据贯通、线上融合，打造集水电气暖咨询、报装、查询、缴费、账单打印等功能于一体的客户全生命周期融合服务新模式。