

河南省住房和城乡建设厅文件

豫建城管〔2020〕232号

河南省住房和城乡建设厅 关于进一步深入推进水气暖服务便民化的通知

各省辖市、济源示范区公用事业主管部门：

为深入贯彻习近平总书记关于加大营商环境改革力度的重要指示精神，全面落实国务院、省政府关于优化营商环境和深化“放管服”改革决策部署，进一步深入推进水气暖服务便民化，以高品质营商环境支撑高质量发展，现就有关工作通知如下：

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，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会及中央经济工作会议精神，深入贯彻习近平总书记视察河南时的重要讲话精神，以“放管

服”改革为核心抓手，强化改革创新，以解决群众反映强烈的便民服务问题为突破口，探索实施一批突破性引领性的改革服务举措，进一步优化获得用水用气营商环境指标，全面完成优化营商环境三年行动计划目标任务，推动我省水气暖服务水平进入国内先进行列。

二、进一步压缩报装时限

通过优化流程，压减申请材料，简化办理环节，进一步压缩办理时间。2020年，供水企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通水等环节的时间总计不得超过5个工作日；供气企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通气等环节的时间总计不得超过6个工作日；供热企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通暖等环节的时间总计不得超过8个工作日（以上时间不包括施工图设计、工程施工、办理相关行政审批等经营企业无法控制的时间）。争取到2021年底，水气暖用户报装时间进一步压缩至3个工作日以内，达到国内先进水平。

三、推进“一证通办”

7月底之前，对标上海、浙江等先进地区，指导水气暖经营企业推进服务标准化和流程再造，通过后台数据互通共享，实现普通居民用户一张身份证办理供热用户信息变更、燃气用户信息变更、水表更名（过户）、水表销户、用水性质变更等业务，无需再提供其他证明材料。信息变更承诺办结时限不得超过2个工作日，对符合办理条件的，尽量实现当场或当天办结。

四、进一步规范服务行为

推进供水、气、暖服务进驻政务服务中心，实行“一站式”服务；加强对政务服务大厅水气热窗口工作人员的培训，提高服务质量和办事效率，提升办事企业和群众的满意度。督促水气热经营企业落实《城镇供水服务》、《燃气服务导则》、《城镇供热服务》等国家标准和我省公用事业行业行为规范；指导经营企业对受理、安装、抄表、收费、热线等岗位服务人员，定期组织开展培训教育活动，提高从业人员服务意识和技能。

五、持续推进移动支付和 APP 办事

督促指导水气暖经营企业继续利用“互联网+”，为用户提供多元化的缴费服务，大力推行微信、支付宝、手机银行等移动支付，持续扩大移动支付覆盖率，实现群众缴费“零跑腿”。鼓励水气暖经营企业利用 APP 和微信公众号为办事企业和群众提供报装、缴费、业务咨询等更加便捷的移动服务。

六、探索网格服务，推进服务向县乡延伸

探索推行网格化服务，统筹考虑用户数量、人员配置等因素，依托街巷小区、庭院楼栋划分服务网格，指定专人对所管辖区域内的用户提供安检、抄表、宣传、抢修抢险等服务。加强日常管理考核和用户抽查回访，完善考核奖惩制度，激发一线人员服务意识。

加强对所辖县（市）的督促指导，市、县联动，同步改革，推进水气暖服务便民化向县、乡延伸。解决县城和乡镇基础设施

建设滞后、服务布局不平衡、工作人员服务意识偏低、服务供给与服务需求脱节等问题。



抄送：省直管县（市）公用事业主管部门。

河南省住房和城乡建设厅办公室

2020年6月30日印发

