

济南市住房和城乡建设局 济南市城乡水务局 济南供电公司

文件

济建城字〔2021〕7号

关于印发《济南市水电气暖信业务融合 实施方案》的通知

各相关单位：

为进一步贯彻落实上级“放管服”改革工作部署，优化营商环境，推动我市水电气暖信业务融合，现将《济南市水电气暖信业务融合实施方案》印发给你们，请结合实际抓好贯彻落实。



济南市住房和城乡建设局



济南市城乡水务局



济南供电公司

2021年6月17日

（此件主动公开）

水电气暖信业务融合实施方案

为进一步优化我市营商环境，提高水电气暖信等公共服务企业服务质量和效能，深入推动水电气暖信业务融合，进一步提升群众和市场主体办事体验，制定本实施方案。

一、主要目标

整合主城区济南能源集团所属济南港华燃气、山东济华燃气、济南热力集团以及济南水务集团、国网济南供电公司等企业资源，联合相关通信单位，开展水电气暖信业务融合试点，并逐步在全市推广。通过推动多企业业务办理协作、数字资源整合等工作，提升企业为民服务的效能，打造便民、快捷、高效的服务模式，全面提升群众和市场主体获得感、满意度。鼓励有条件的区县参照主城区业务融合模式，推进辖区试点工作，并结合自身实际，改革创新举措。

二、主要任务

（一）提升获得用水、用电、用气便利度

1. 获得用水。推行分类办理模式，新建项目全面落实关于“拿地即开工、建成即使用”及工程建设项目审批制度改革有关要求，实行“无感免申请”服务，即：供水企业通过济南市工程建设项目审批平台进行数据共享，在工程建设许可阶段提前介入，主动对接项目建设单位，先行办理工程设计、占掘路手续审批，提前

完成外线工程实施，用户无需申请，直接挂表通水。接水办理流程为供水企业装表通水 1 个环节，办理时限控制在 0.25 个工作日内。既有项目及电话咨询、窗口受理项目，实行“前置服务”，即：供水企业接收客户咨询或申请后，提供前置服务，先行办理用水工程设计的占掘路审批手续、工程设计、施工等服务，提前完成外线工程实施，客户提出用水需求后挂表通水。接水办理流程为用户提出用水申请、供水企业装表通水 1 个环节，办理时限控制在 0.5 个工作日内。

2. 获得用电。精简办电环节方面，高、低压办电环节精简至 3 个、2 个以内。

3. 获得用气。用户参与办理的燃气报装环节精减至“用户申请、通气使用” 2 个环节，办理时限压缩至 2 个工作日内，“通气使用”环节 1 个工作日内办结。新建工程建设项目燃气报装，通过工程建设项目审批平台数据共享，取消“用户申请”环节，燃气报装环节压减至“通气使用” 1 个环节。由“燃气管家”提供“一对一”主动上门服务、代用户办理外线工程涉及行政审批手续的“代办”服务，并协调燃气企业内部部门推动报装进程，通报工作进展，实现“无感式”燃气报装。

（二）推动多企业业务办理协作

1. 开展无差别“一窗受理”试点。在政务服务中心窗口开展无差别受理水电气暖服务试点，组织窗口人员跨行业业务培训。根据用户需要，实行“套餐式”“点单式”服务。鼓励通信等企业

参与试点。

2. 进一步推动共享营业厅建设。在原有水气暖共享营业厅建设的基础上，扩大共享营业厅行业覆盖，建设多企业业务共享营业厅，推动设施、人力等各类资源共享，逐步实现“一站式”办理。结合各企业营业厅实际情况，统筹共享营业厅网点布局，按照“试点先行、宜机则机（自助设备机）、宜网则网（互联网）、宜人则人（人员派驻）”原则确定共享途径，统一共享营业厅对外标识，方便用户获知共享营业厅服务内容。各企业在原有公示营业网点信息的基础上，加强共享营业厅位置、服务内容等信息公示。强化业务培训，确保工作人员熟悉业务受理、自助机使用等工作内容。

（三）加强数字资源整合

推动水电气暖等公共服务数字资源整合，推进政务服务网、“爱山东”APP、“爱山东·泉城办”APP、企业自助终端等系统业务集成。加强电子证照在水电气暖等公共服务领域的应用。按照推动数字资源集成、加快打造全市一体化“智慧政务”的要求，配合市大数据局、市行政审批服务局等部门推进政务平台与水电气暖等企业系统对接、整合各类社会服务资源、全市政务服务一体化自助终端研发等工作，提高数据共享水平，加快水电气暖等服务向一体化自助终端集成，推动更多热点事项全程自助办理、向基层延伸，打造群众家门口的“服务便利店”。

（四）强化行业协同融合

水电气暖单位要加强同通信等公共服务单位沟通交流，在现有的工作基础上，向通信等单位开放共享营业厅，鼓励通信等单位逐渐共享自有营业厅，逐步推进水电气暖信等共享营业厅建设，推动更多公共服务业务融合，进一步提高群众办事便利度和实际体验。

三、工作要求

（一）提高思想认识。各单位要进一步提高思想认识，打破行业边界固有思维，以方便群众为出发点和落脚点，加快推进试点任务，为我市行业协同、业务集成等工作积累经验。

（二）加强行业交流。各单位要进一步加强跨行业交流，总结、共享在提高服务效能和群众办事体验等方面的经验做法。

（三）加强宣传报道。各企业要通过网站、微信公众号、新闻媒体报道等途径，多渠道宣传水电气暖信等业务融合相关工作，提高改革举措社会知晓度，营造良好社会氛围。

