

叶县人民政府办公室文件

叶政办〔2023〕6号

叶县人民政府办公室 关于建立叶县水电气暖讯联合服务 工作机制的通知

叶县国源水务有限公司、国网叶县供电公司、中国移动叶县分公司、中国电信叶县分公司、中国联通叶县分公司、平燃叶县燃气有限公司、叶县正源供热有限公司，县人民政府各部门，有关单位：

为全面深入贯彻落实《关于印发河南省营商环境提升行动方案（2022版）的通知》（豫营商〔2022〕1号）《平顶山市优化营商环境条例》《关于印发平顶山市水电气暖讯联合服务工作规范（试行）》（平营商办〔2023〕6号）等文件精神，持续深化水电

气暖讯领域营商环境改革，结合我县工作实际，现将建立叶县水电气暖讯联合服务工作机制相关事宜通知如下：

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，以优化营商环境工作为主线，维护市场主体合法权益和激发市场活力，聚焦市场主体和群众办事创业的痛点、难点和堵点，持续提升政务服务水平。

（二）工作目标

聚焦市场主体关切，明确“一套材料、并联办理、服务高效”的目标任务，持续减环节、减时限、优流程、提效率，深化推进水电气暖讯联办工作机制，有效整合公共服务资源，加快政务服务线上线下融合，提高用户水电气暖讯业务办理效率，提升用户获得感、满意度。

二、工作措施

（一）实现公共服务报装与审批联办

1. 建立联办工作机制。建立部门主导、水电气暖讯企业具体负责的联办服务工作机制，共享公共服务资源信息，县行政服务中心、住建、城管、自然资源、工信等部门协同联办，不断提高政务服务办事效率。

2. 建立并联服务机制。在县行政服务中心二楼设立水电气暖讯联办窗口，定期开展窗口服务人员培训，确保工作人员熟知水电

气暖讯基础业务和办理流程，能够根据客户需求迅速受理联办业务申请，优化用户办理业务流程，精简报装流程，实现“一窗受理”、“一次办结”，用户一次申请可办理水电气暖讯多项报装服务。

3. 优化联办报装模式。用户按照个人意愿，选择线上办理、线下办理。**线下办理模式：**用户在县行政服务中心水电气暖讯联办窗口办理，填写提交申请资料（附件 1：叶县水电气暖讯业务联办申请单），勾选需要联办的服务类型，水电气暖讯窗口共享受理信息、启动办理流程；**线上办理模式：**在河南政务服务网“一件事一次办”服务专区，用户选择“水电气暖讯联合报装一件事”业务，在线提交申请资料，勾选水电气暖讯相关报装业务，各服务窗口在线接到工单后，启动办理流程。用户在申请环节，仅需提供有效身份证明（自然人身份证、法人身份证），支持证照获取“零证办理”。必要时实行“容缺办理”，所缺资料在现场踏勘时补齐。

4. 建立外线工程联合审批、验收模式。**行政审批方面：**针对水电气暖讯等业务报装涉及外线接入业务的，工程规划许可、绿化许可、占路掘路施工许可等行政审批事项实行联合审批模式，城管、住建、自然资源局履行事中、事后监管职责。针对水电气暖讯外线接入工程在同一路段施工的，由相关部门、企业联合勘验，优化施工方案，实现水电气暖讯管线施工同步开挖、同步安装、同步回填。**验收投运方面：**水电气暖讯企业要主动跟踪用户施工进度，实行“首接负责制”，即首次承接水电气暖讯联办业务的

窗口，涉及企业要牵头负责后续服务工作，加强与用户的沟通，根据用户需求提供约时服务，协同相关联办企业、行政审批部门开展联合验收，验收合格接入完成后，及时通过系统平台、短信、电话等方式告知用户。

5. 构建联合运维报修模式。充分利用在县行政服务中心大厅设立水电气暖讯联办窗口、各公共服务行业热线监督电话、微信公众号、河南省营商环境投诉举报平台等多种渠道，融合日常运维、业务报修等功能，为用户提供多类型、多业务的咨询、报修和投诉渠道，提高水电气暖讯公共服务行业故障处理效率，为用户办理业务提供后续服务保障。

6. 建立闭环评价机制。县行政服务中心要及时掌握水电气暖讯联办业务流转情况，及时总结申请、规划、审批、验收、投运等各环节存在的问题，定期召集相关部门、企业分析研究，优化工作方案，推动工作更高效、服务更优质，切实维护保障用户的合法权益。

（二）加大信息公开、畅通投诉渠道

1. 做好联办业务流程公示。在县行政服务中心窗口、公共服务企业线上渠道、营业大厅线下渠道等公示报装业务办理指南。主要包括：办理流程（附件 2：叶县水电气暖讯联合报装工作流程（小微企业），附件 3：叶县水电气暖讯联合报装工作流程（办理建设工程施工许可类）；水电气暖讯企业设立咨询电话（附件 4：叶县水电气暖讯联办咨询电话及服务二维码），方便用户咨询。

2. 强化公共服务行业收费透明。线上渠道：提前一个月将水电气暖讯收费标准、优惠政策通过挂网公示；线下渠道：利用行政服务中心办事大厅水电气暖讯联办窗口公示有关收费标准、优惠政策、价格调整动态等，及时做好宣传和告知。在水电气暖讯企业的营业大厅设立意见箱，线上设立行业投诉平台，方便用户多渠道及时反馈意见和建议。

3. 及时发布重要社会服务信息。水电气暖讯企业要通过 APP 客户端、微信公众号、短信、网站等多种方式及时向社会发布计划停水、停电、停气、停暖、停网等信息，根据所在区域，向用户主动、精准推动水电气暖讯故障抢修信息，确保用户实时掌握相关信息。

三、工作要求

（一）统一思想认识。各相关单位要统一思想认识，牢固树立为民办实事观念，结合工作实际，转变思想观念，主动适应新常态，以简化程序、优质服务为工作目标，提升用户的幸福感、认同感。

（二）强化责任落实。各部门、各水电气暖讯企业要高度重视、明确目标，建立工作台账，完善细化工作举措，不断健全工作机制，确保将水电气暖讯联办工作机制落实到位。

（三）注重业务协同。各部门、各水电气暖讯企业要按照责任划分，注重业务协同，有效、及时共享用户报装业务数据，不断提升办事效率和服务品质。

（四）严格评价督办。建立水电气暖讯企业定期联席会议机制，成员单位由水电气暖讯企业和住建、城管、自然资源、工信部门组成，由行政服务中心每月上旬组织召开联席会议，统筹协调业务办理，分析问题并制定提升措施，形成持续改进的闭环工作机制。

- 附件：1. 叶县水电气暖讯业务联办申请单
2. 叶县水电气暖讯联合报装工作流程（小微企业）
3. 叶县水电气暖讯联合报装工作流程（办理建设工程施工许可类）
4. 叶县水电气暖讯联办咨询电话及服务二维码



附件 1

叶县水电气暖讯业务联办申请单

基 本 信 息										
户 名					行 业					
证件名称			证件号码							
法人代表			身份证号							
固定电话			移动电话							
项目地址										
经 办 人 资 料										
经 办 人			身份证号							
固定电话			移动电话							
办 理 业 务										
业 务 类 型	用 水	☐ 新装	用 电	☐ 新装	用 气	☐ 新装	用 暖	☐ 新装	通 讯 网 络	☐ 新装
		☐ 过户		☐ 增容		☐ 过户		☐ 过户		☐ 扩容
		☐ 暂停恢复		☐ 更名过户		☐ 销户		☐ 销户		☐ 销户
		☐ 临时用水		☐ 类型变更						
		☐ 类型变更		☐ 临时用电						
		☐ 销户		☐ 销户						
	性 质	☐ 居民	性 质	☐ 低压居民	性 质	☐ 居民	性 质	☐ 居民	运 营 商	☐ 中国移动
		☐ 单位		☐ 低压非居民		☐ 工商业		☐ 工商业		☐ 中国电信
				☐ 高压						☐ 中国联通
				☐ 是否双电源						
申请人承诺：上述表格的信息和提供的相关文件资料真实准确，如有不符，愿意承担法律责任，并且已详细阅读理解用水承诺书、用电承诺书、用气承诺书、用暖承诺书、用讯承诺书，并且愿意遵守用水、用电、用气、用暖、用讯承诺的各项规定，谨此确认。										
窗口填写	受理人：				受理日期：					

附件 2

叶县水电气暖讯联合报装工作流程 (小微企业用户)

一、适用对象

小微企业用户针对用电(220V/380V)、用水、燃气、暖气、通信业务的联办业务报装。

二、报装流程

(一) 业务受理

1. 线下渠道。用户按照个人意愿,选择线上办理、线下办理。线下办理模式,用户在县行政服务中心水电气暖讯联办窗口办理,填写提交申请资料,勾选需要联办的服务类型,水电气暖讯窗口共享受理信息、启动办理流程。

2. 线上渠道。在综合业务窗口确认身份后,用户通过登录河南省政务服务网,点击“水电气暖讯联合报装一件事”在线提交申请资料,系统点选水电气暖讯相关报装业务,各服务窗口在线接到工单后,启动办理流程。用户在申请环节,仅需提供有效身份证明(自然人身份证、法人身份证),支持证照获取“零证办理”。必要时实行“容缺办理”,所缺资料在现场踏勘时补齐。

(二) 现场施工

针对小微企业用户水电气暖讯等业务报装涉及市政接入业务的,涉及工程规划许可、绿化许可、占路掘路施工许可等行政

审批事项实行联合审批模式，相关行政审批部门履行事中、事后监管职责。针对水电气暖讯外线接入工程在同一路段施工的，由相关部门、企业联合勘验，优化施工方案，实现水电气暖讯管线施工同步开挖、同步安装、同步回填、一次完结。

（三）验收投运

水电气暖讯企业要主动了解用户施工进度，实行“首接负责制”，即首次承接水电气暖讯联办业务的窗口，涉及企业要牵头负责后续服务工作，加强与用户的沟通，根据用户需求提供约时服务，协同相关联办企业、行政审批部门开展联合验收，水电气暖讯企业和住建、城管、工信部门现场验收合格，外线接入工程完成后，通过系统平台、短信、电话等方式第一时间告知用户。

附件 3

叶县水电气暖讯联合报装工作流程 (办理建设施工许可类)

一、适用对象

本流程适用于办理建设施工许可类企业的用电（10kV 及以上）、用水、燃气（中低压）、暖气等联办业务报装。

二、项目前期阶段

1. 统一规划。计划入驻企业在取得项目立项批复手续后，河南省投资项目在线监管审批平台将项目概况、地块信息推送至电力等公共服务企业的业务系统。由县自然资源局统筹，水电气暖讯企业和住建、城管、工信部门联合开展规划设计，提前部署市政基础设施用地及路由，由规划部门出具统一批复意见。

2. 提前建设。按照项目立项批复的统一规划，水电气暖讯企业主动对接客户用能需求，提前开展配套管网新建、改造和升级建设，实现水电气暖讯提前布局。

三、水电气暖讯联合报装

1. 业务申请。企业用户自主选择线上办理、线下办理。线下模式：用户在县行政服务中心大厅工程建设审批系统窗口办理，填写提交申请资料，勾选需要联办的服务类型，水电气暖讯窗口共享受理信息、启动办理流程。线上模式：企业用户注册后，登录河南政府服务网-特色服务-工程建设项目-工程建设审批一件事

窗口，线上提交相关资料进行办理，可以同步勾选用电、用水等基础服务项目，申请并联业务。

2. 联合勘查。水电气暖讯窗口工作人员通过线下、线上渠道收到企业用户报装申请后，强化内部协同，主动对接沟通，按照客户提出的需求时间，合理安排人员，联合住建、城管、自然资源、工信部门，开展现场联合勘查工作。

3. 确定方案。各行政审批部门、水电气暖讯企业根据现场勘查结果，按照各行业施工规范和安全标准，编制设计方案并共享至政务服务等平台，方便用户在平台或相关系统查看情况。

4. 协同设计。各行政审批部门、水电气暖讯企业按照“同一路段、同一时段”原则，协同编制占用道路、挖掘道路联合施工方案，有效减少单独施工带来的重复开挖路面。

5. 联合审批。各行政审批部门、各水电气暖讯企业将临时占用道路、挖掘道路、占用绿地等所需审批材料，上传至河南政务服务网，挖掘城市道路许可、临时占用城市道路许可审批专区，由城管、住建、自然资源局实行在线并联办理、限时办结，由城管局统一形成审批决定书。

6. 协同施工。各行政审批部门、水电气暖讯企业水电气暖讯企业、各行政审批部门依据临时占用道路、挖掘道路、占用绿地等审批决定，加强协同组织，落实“同一路段、同一时段”原则，开展现场施工作业，各行政审批单位开展施工中监督检查。

7. 联合验收。对联合报装的水电气暖讯外线工程项目，各

水电气暖讯企业、各行政审批部门根据客户提出的时间需求，开展竣工联合验收，验收意见上传至业务平台，企业用户可在平台统一查看。外线接入工程完成后，通过系统平台、短信、电话等方式第一时间告知用户。

附件 4

叶县水电气暖讯联办咨询电话及服务二维码

一、水电气暖讯联办服务企业咨询电话

(用水) 叶县国源水务有限公司 0375-8090110

(用电) 国网叶县供电公司 0375-8812345

(用气) 平燃叶县燃气有限公司 0375-8591117

(用暖) 叶县正源供热有限公司 0375-6111508

(用网) 叶县工业和信息化局 0375-8053465

二、水电气暖讯联办服务二维码公示信息



办电业务



办水业务



办气业务



办暖业务



办网业务 (电信)



办网业务 (联通)



办网业务 (移动)

