

叶县工程建设项目审批制度改革领导小组办公室文件

叶工程改办〔2022〕2号

叶县工程建设项目审批制度改革领导小组办公室关于印发《叶县水电气暖报装“四零一优”服务实施工作方案》的通知

各工改成员单位：

为进一步优化我县营商环境，根据县委县政府工作部署和《优化营商环境条例》要求，现将《叶县水电气暖报装“四零一优”服务实施工作方案》印发给你们，请抓好贯彻落实。



叶县水电气暖报装“四零一优”服务 实施工作方案

为持续优化营商环境，提高市政公用服务质量和效率，县工改办决定全县全面推行“四零一优”服务，现将有关工作通知如下：

一、工作内容

中心城区所有水电气暖接入工程全面推行“四零一优”服务模式，即：零申请：水电气暖企业通过政务服务平台等获取用户信息，主动上门对接用户需求，采集核对相关必要信息，实现用户接入零申请；零资料：推行线上零资料无感报装，无需用户再提交纸质资料；零跑腿：水电气暖企业提前介入，主动上门提供“一对一”管家式服务，接通前的现场勘查、方案设计、外线施工环节由供水供气企业全程包办；零费用：红线外连接工程由水电气暖企业负责建设，用户不需要投资；优服务：水电气暖企业提供“三省五心”服务，即省时、省力、省钱，贴心、暖心、舒心、省心、放心，实行“服务管家”一对一上门服务，全流程跟踪帮办代办。对办理水电气暖接入的用户做到“凡办结，必回访”，采取短信、电话、现场回访相结合的方式，主动征求用户意见，提高报装服务水平。

二、工作目标

全面推行“四零一优”服务模式，进一步提高用户获得水电气暖的便利性，力争用户对公共报装服务满意度达到100%。

三、工作措施

(一)整合实施主体，进一步推进一站式服务。水电气暖企业推行网上办理和预约上门服务，实现客户全程网上办理。水电气暖企业负责受理申请、现场勘查、方案确定、验收接通工作，提供全流程咨询服务。

(二)优化审批流程，进一步提高办理效率。按照“能并则并、能简则简、容缺受理”的原则，小型水电气暖接入工程涉及向交通、交警或城管办理占道挖掘许可或占用绿化、砍伐树木许可的，实行“告知承诺制”。水电气暖企业提交承诺书、接入工程信息表后即可开展施工，施工完毕后恢复原状。

(三)全方位推进管家服务模式。水电气暖报装要实行“一窗受理”、“一次性告知”、“限时承诺”。采取“大管家”式和“店小二”式服务，积极靠前服务，主动上门征求意见，了解用户需求，提前完成红线外施工，做好用户介入准备，用户申请，即可完成接通水电气暖，全面提升办事效率和用户满意度。

(四)提高报装服务质量。加大信息公开，全面建立服务承诺制度，在服务窗口、微信公众号、企业网站、APP等渠道公开办事程序、服务内容、服务时限等，主动接受社会监督；建立用户报装和使用全生命周期服务，提供延伸服务，完善用户回访机制，通过多种形式对报装、设施运行及水电气暖状况进行回访和征求意见，促进服务水平提升，提高用户满意度。

四、工作要求

(一)加强组织领导。水电气暖企业要增强营商环境重要性紧迫性的认识，切实加强组织领导，及时研究解决推进落实过程中的问题，进一步优化工作目标，细化工作举措，要结合实际落实任务，建立相应的工作机制，确保各项工作顺利推进。

(二)强化监督考核。水电气暖行业主管部门要水电气暖企业服务内容、服务质量、客户意见与投诉处理等进行评价考核，依据考核结果实行严格奖惩。

(三)注重宣传引导。建立健全企业和群众满意度评价机制，开展满意度调查，深入发动群众参与效果评价，广泛听取社会各界意见建议。充分利用公众号、APP、网站等载体，全方位、多层次开展优化营商环境新政策的宣传和解读，进一步提高政策的知晓度和应用度，为优化营商环境工作营造良好舆论环境。要积极回应社会关切，做好解疑释惑工作，凝聚社会共识，形成营商环境共建共治共享的浓厚氛围。