

随州市住房和城乡建设局

关于进一步提高用水用气报装“100”服务 质量和水平的通知

各供水公司、燃气企业：

为深入贯彻落实国家、省市深化“放管服”改革和优化营商环境的相关部署，提高随州市用水用气服务质量和效率，持续提升用户的满意度和获得感，结合城镇供水供气有关法律法规，现就进一步落实城区用水用气报装“100”服务有关事项通知如下：

一、严格服务标准

不折不扣严格执行建设单位获得用水用气“100”服务标准，即1个环节（报装即通水、通气）、0项材料、零跑腿，推进报装服务精简便捷，进一步提高报装服务质量和水平，实行用水用气报装在“鄂汇办”APP、政务服务网等平台“一网通办”。

二、明确服务内容

（一）搭建报装服务平台。依托湖北政务服务网和随州工改平台，通过一个“入口”、一张“表单”完成供水、供气的报装

申请，根据用户申报需求进行并联推送、提前介入、联合踏勘，实现“一窗受理、一网通办、一同踏勘、一并接入”，提高用水用气报装服务效率。

（二）精减报装申请材料。通过大数据共享，获取申请单位营业执照或统一社会信用代码证、建设项目规划许可资料、总平面图、建设项目批准、核准、备案文件、施工许可等信息，申请材料做到 0 材料。对必须提供的申请资料因客观原因无法即时提供的实行告知承诺制，依据企业承诺，先行受理报装，相关资料补报、补办等可在装表通水通气前提供或办理。

（三）精简用户报装环节，压缩报装时间。优化报装服务工作流程，确定办理时限，将用水报装环节进一步压减至“报装即通水”1 个环节，将办理时限压缩为即办；对于供气报装压减至 1 个环节（受理报装），办理时限压缩为即办。实行前置服务，主动上门，主动对接掌握用户用水、用气需求，提供前期咨询服务，提前启动供水供气方案编制，并实行用水用气报装全流程实时监测，加强全流程业务管控，建立超期预警督办机制，实行业务限时办结。

（四）明确报装服务边界。在已配套城市市政公用管道范围内，从市政公用管道至用户建筑区划红线的外线接入为报装范围。供水、供气企业的投资界面必须延伸至用户建筑区划红

线，红线外连接工程由供水、供气企业负责，用户“零成本”不需要投资。施工结束后，供水、供气企业按指定标准恢复市政道路和园林绿化。

用户另外提出需要将用户产权内配套管线的设计和施工委托供水、供气企业实施的，属于报装延伸服务，不计入报装环节、时间。对企业新装、扩容供水接入，接水装表为口径 DN40 及以下且外线管道长度 200 米以内的供水接入项目一律免费安装。供水、供气企业不得凭借其提供公共服务的优势地位，强制或者变相强制用户接受延伸服务。

（五）提前进行外线施工。根据接入地点的不同和用户要求，确定是否需要在地块红线外增设接入管线，并将后续报装申请等事项告知用户。对需要在地块红线外增设接入管线的，供水、供气企业提前进行市政管网接水接气预留口至地块红线的支管设计。在告知用户接口位置后，提前开展施工报批及建设工作。

三、落实服务措施

（一）成立服务工作专班。供水供气企业要成立优化营商环境和提高服务质量工作专班，主要领导亲自抓，制定优化营商环境和提高服务质量工作方案，明确责任和任务，细化服务举措，建立主动服务、优质服务、提前服务工作机制和考评机

制，责任到人、任务到人，充分履行好公共服务责任。

（二）梳理服务工作环节。供水供气企业主动向社会公开服务内容、收费标准、办理时限、办理流程等服务信息，细化服务环节。切实搞好供水供气报装、维修、缴费、投诉处理，安全管理等基础服务工作，建立服务事项工作制度和服务质量标准；加强窗口和客服人员的业务知识培训，熟练掌握相关业务知识，健全日常管理考核机制，促进高水平、高质量服务规范化、常态化；持续优化内部工作流程，最大限度的优化服务举措,按照服务对象的实际要求，“一事一议”、“一企一策”，具体问题具体研究，不得以任何借口推诿、规避“100”服务要求，为用户提供安全、便捷、稳定和透明的用水用气保障服务。

（三）做好跟踪服务。按照“市场评价为第一评价、用户感受为第一感受”的原则，主动听取用户的意见，定期对客户满意度进行回访，记录客户反馈信息，建立服务工作台账；针对反馈情况自查服务质量薄弱环节、列出问题清单、研究改进措施、制定整改方案；及时处理各类客户投诉，主动回应用户的诉求,主动解决用户的问题，不断建立和完善服务体系。

四、强化监督管理

（一）强化人员管理。各供水供气企业设立报装服务“监督员”，定期对窗口和客服热线进行业务考核和顾客满意度调

查，建立“一案一评”制度，落实“好差评”服务要求，将评价结果纳入员工绩效考核内容，建立奖惩机制，与薪资待遇挂钩。

（二）强化行业监督。加强对供水供气企业服务窗口的督导、检查，加强对在报装服务和安装工程过程中出现的乱收费、强揽工程、捆绑服务等违法违规行为，以及在服务中“冷、硬、横”等现象的查处，对落实营商环境要求不力、违法违规行为屡禁不止的企业联合相关部门依法查处。

2023年1月12日

