

平舆县住房和城乡建设局

关于印发《平舆县获得用气营商环境 2023年优化提升实施方案》的通知

豫南燃气平舆分公司、中石油昆仑燃气平舆分公司：

现将《平舆县获得用气营商环境2023年优化提升实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。



平舆县获得用气营商环境2023年优化提升 实施方案

为全面贯彻省委省政府和市委市政府关于优化营商环境的决策精神，落实《2023年平舆县优化营商环境行动方案》文件要求，坚持目标导向、问题导向、结果导向，进一步优化用气营商环境，切实增强用户获得感和满意度，特制定本提升方案。

一、工作目标

通过跨部门、跨领域的信息共享和协同办理前移服务，打造用气“三省五心五办”服务模式，即省时、省力、省钱、贴心、暖心、舒心、省心、放心、一次办、全天办、帮扶办、码上办、长效办。保障用气服务满意度100%，实现营商环境评价获得用气指标达标杆水平，在运营发展方面实现气源保障，市场开发拧成一股绳，信息化建设铺设一张网，服务效能下一盘棋。打造高效供气服务标杆城市，为客户提供有态度、有速度、有温度的服务，不断提升客户便利度、获得感和满意度。

二、主要任务

(一)持续夯实“零资料”服务制度

加强用气服务统筹和标准化集成，提供统一服务，强化身份证、营业执照、不动产权证书等信息共享。通过政府数据平台信息查验推送的项目，充分利用随办件推送的电子证

照、实名注册等数据信息，保障项目在申请燃气时无需另行提供材料；用户从行政服务中心等线下业务窗口办理用气报装业务的，通过调取“电子证照”的方式，获取用户信息实现“零填写、秒受理”；深化容缺受理机制，即用户报建时无法提供统一社会信用代码的，容缺受理后续补齐，先行勘察、设计。

（二）明晰前置服务

持续改进燃气报装业务全流程服务模式，一是通过政务服务网、工程建设项目审批平台、咱的驻马店APP等政企数据共享渠道，提前获取用户信息；二是以摸排走访园区、调研客户用气需求等形式，主动联系用户，实现“资源共享”、“前置服务”。将用气服务接入需求提前至工程建设许可阶段，与建设工程规划许可证等事项并联办理，由服务管家主动上门对接具体技术需求及接入方案，推进协调推进报装项目实施。建筑区划红线外接入工程要与红线内项目同步推进，在项目施工过程中完成红线外市政公用设施建设，项目竣工验收后直接办理燃气通气事宜，进一步提升接气时效。

（三）降低用气成本

一是建立健全供气企业收费目录清单。严格落实国家清理取消不合理收费政策，切实取消供气环节不合理收费。自用户建筑区划红线外用气企业零成本接入，用户委托建设建筑红线内供气工程的，按照国家、省、市管理规定收费，持续推进收费项目清单化和规范化管理，做到清单之外无收费。二是实施三年“瓶改管”行动，出台“一口价”优惠套

餐，积极探索分期付款、设备租赁、燃气费分摊等多种交费模式，切实降低餐饮用户的用气成本，提高管道燃气用户覆盖率，提升燃气使用安全水平。

(四) 持续提升服务效能

加强对燃气高频服务事项线上办理渠道的宣传，提高线上业务办理渠道的覆盖率，如政务服务网、工程建设项目审批平台、咱的驻马店APP、微信公众号等；积极拓展行政服务中心窗口及线下营业大厅业务受理范围，按照简捷、标准化的服务办理流程，为用户提供现场咨询、引导和帮办、代办等服务，严格落实服务承诺；强化用气回访，做好热线电话闭环工作机制，按照管理规范要求，耐心、悉心、切心解答用户诉求和疑问，切实提升企业和群众用气满意度。

(五) 持续做好电水气暖讯联合报装服务机制

切实运用好各类数据平台，强化对线上线下一窗咨询、一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务的应用。涉及外线工程的项目实行联合上门对接、共同踏勘现场，提前进行技术指导。在满足施工工期计划、工程质量、安全及技术标准等要求的前提下，统筹协调联合施工单位协同有序同步施工，减少施工次数和持续时间，降低企业成本。用户可根据实际需求和施工情况，自主选择联合验收或单项验收。对有条件联合验收的报装接入项目，进行联合验收，并根据用户需求提供预约接通服务。在条件允许的情况下，可联合上门，主动检测、试压，实行联合验收。优化外线工程时限燃气经营企业要优化施工组织，高效推进外线工程建设。对用

地红线外接入管线超过150米以上的非小型燃气工程，在取得各项行政审批手续具备施工条件后，7天内完成外线工程施工。对用地红线外接入管线在150米以下的小型燃气工程，3天内完成外线工程施工，进一步压缩用气接入时间。

(七)持续优化外线工程“零审批”服务体验

按照《关于印发〈关于进一步做好县中心城区小型低风险社会投资附属小型供水供气工程接入工作〉的通知》文件要求，全程为用户代办行政审批，实现用户用气接入“零跑腿”、“零审批”，持续提升行政审批效率。

(八)持续提升燃气供气保障能力

优化气源保障结构，充分利用稳定气源优势，提高用气供应量，同时做好应急筹划，确保气源供应可靠；增加燃气管网设施建设，形成“多气源、一张网”供气格局；落实供气服务可靠性管理机制，并按照省、市相关信息公示办法，按期更新计划性停气信息等供应质量、可靠性和可持续性等相关指标数据。

(九)持续提升供应能力，配合建立可靠性管理机制

一是推进市政燃气管网改造，计划新建市政燃气管网7公里，优化中心城区燃气管网布局；二是在全县范围内全面推广安装使用物联网智能燃气表和燃气报警器、自闭阀、波纹管等燃气安全装置，提高便民服务水平，并通过安全智能信息管理系统，实现泄露自动切断、远程关阀等功能，提升安全服务水平。

(十)深化智慧燃气平台的应用

推进“驻气云脑”智慧平台的深入应用，全面推行“云勘察”服务，依托智慧燃气移动外勤系统、24小时客户服务热线、网格化管理一体化、一键派单管理模式，快速响应，一旦发现或接到抢修任务，按照网格化就近原则，及时高效到达事故现场，第一时间完成现场警戒、阀门关闭、信息传递等工作，确保用气问题及时发现，及时解决，进一步提高用气智慧化建设水平，增强服务满意度。

(十一) 推进用气业务全程网办

加强用气服务统筹和标准化集成，提供统一服务，推进用气申请报装、故障报修、过户销户等高频事项“全程网办”、“一网通办”。持续优化线上办理渠道，通过“咱的驻马店APP”、政务服务网、微信公众号、公司网站等，多渠道为企业和市民提供全方位线上服务，实现报装、查询、维修、过户、缴费、开具发票等业务全程网上办理，对用气报装各环节实现自动监测和超时预警，进一步缩短办事时间。

三、保障措施

(一) 压紧压实工作责任

供气企业要压实主体责任，企业相关负责人要对照任务清单和时限要求，细化内部分工，落实到人，倒排完成时限，清单化闭环式推进提升举措落地见效。要直面问题，瞄准优化营商环境建设工作中的堵点、难点、痛点，补短板、强弱项、扬优势。

(二) 提升全员服务意识和水平

加强全员培训，增强全员服务意识和业务水平，树立“人人都是营商环境”的意识，尤其对直接面对用户的一线服务人员，加强其服务意识、服务态度、服务方式和服务质量的培训、管理与监督，做到人人知晓用气营商环境业务流程和规范要求。

(三)持续做好信息公开公示

供气企业要加大信息公开力度，增强信息公开透明度，将营商环境提升方案、发改委文件、物价局文件、收费标准和依据、优惠减免文件、用气全生命周期服务标准在所有营业网点、企业门户网站、微信公众号、政务信息公开网等进行线上线下双公示，将相关公示工作落实到位。

(四)健全客户满意度评价机制

推行“好差评+电话回访”机制，按照现场服务“一次一评”，网上服务“一事一评”的原则进行服务评价，采取线上评价、现场评价等多种评价方式进行，对服务岗位、服务质量和效能的满意度等不同维度综合评价。对“好差评”评价中客户反馈“不满意”的信息，营商专班需上门或电话回访，详细了解客户意见，并形成工作闭环。