



乌海市城市管理综合执法局

乌海市城市管理综合执法局 关于进一步优化水气暖报装工作的通知

各相关部门:

为贯彻落实《内蒙古自治区工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室关于进一步优化水气暖报装工作的通知》（内工改办〔2021〕63号），深化“放管服”改革优化营商环境，进一步优化水气暖报装接入流程，精简报装环节、压缩报装时限、压减报装材料，提升供水供气供暖服务水平和办事效率，构建便捷、高效、优质的公共服务体系，推动我市营商环境再上新台阶。现将相关事项通知如下。

一、水气暖报装前置

将新建改建扩建房屋建筑工程水气暖报装纳入自治区工程建设项目审批管理系统。水气暖企业通过工程建设项目审批管理系统主动获取项目信息后，在工程建设许可阶段提前介入项目，提供技术指导，主动告知用户办理流程，提供水气暖接入方案；提前开展市政管网至地块红线的管线规划、现场踏勘、设计并进

行报批及施工工作。实现“一网通办、一窗受理”，实现与主体工程同时设计、同时施工、竣工验收后直接接入。

二、优化报装流程

1. 精简报装环节。全面梳理和优化用户报装流程，合并企业内部流转环节，将报装环节压缩精简至报装受理、验收接入2个环节。对规模较小的用水用气用暖报装项目制定标准化设计图集、标准化物料清单、标准化结算依据、零审批流程等方式实行简易工程管理模式。

2. 压减申请材料。按照该减则减的原则，统一规范供水供气供暖报装所需申请材料，报装申请材料为一张报装申请表。水气暖企业可根据数据共享情况，逐步实行报装申请“零材料”。全面施行“容缺受理”机制，根据企业承诺，先行受理报装，相关申报材料、补办手续可在供能前提供或办理。

3. 压缩报装时限。

(1) 供水方面：分为3类，一是社会投资简易低风险项目，报装用时不超过1.5个工作日。二是小型项目（无外线工程），报装用时不超过4个工作日。三是大型项目（有外线工程），报装用时不超过8个工作日。

(2) 燃气方面：分为5类，一是社会投资简易低风险项目，报装用时不超过1.5个工作日。二是无外线普通用户，定义：小时用气量 $\leq 1000\text{Nm}^3/\text{h}$ 或用气点数量1-3处，报装用时不超过3.5

个工作日。三是无外线大型用户，定义：小时用气量 $> 1000\text{Nm}^3/\text{h}$ 或用气点数量大于 3 处，报装用时不超过 4 个工作日。四是有外线普通用户，定义： $100\text{Nm}^3/\text{h} < \text{小时用气量} \leq 1000\text{Nm}^3/\text{h}$ 或用气点数量 2-3 处，报装用时不超过 7 个工作日。五是有外线大型用户，定义：小时用气量 $> 1000\text{Nm}^3/\text{h}$ 或用气点数量大于 3 处，报装用时不超过 9 个工作日。

(3) 供暖方面：分为 4 类，一是社会投资简易低风险项目，报装用时不超过 1.5 个工作日。二是小型项目（不需要建换热站，不需要验收），报装用时不超过 1.5 个工作日。三是中型项目（不需要建换热站，需要验收），报装用时不超过 6.5 个工作日。四是大型项目（需要建换热站，需要验收），报装用时不超过 8 个工作日。

三、推行客户代理服务制度

水气暖企业实行专人负责、全流程跟踪的“客户代表制”服务模式。针对用户提出需求，从现场勘查到验收供能的全部环节，均由专人提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调进度等各项帮办代理服务和延伸服务。

四、提高监督管理质效

建立用户投诉处理统计分析反馈机制，聚焦用户用水用气供暖过程中遇到的焦点难点问题，借助 12345 市民热线、企业投诉举报热线、官方网站、微信公众号等途径实现多渠道接收、同一

平台处理、全程监控督办。

五、完善线上报装渠道

优化完善水气暖企业网上营业厅、移动 APP、微信公众号等网上报装服务,方便用户在线提交报装申请,在线查询报装进度,实现全流程线上办理。各水气暖企业要将报装、报修、报停、过户、缴费、开具发票等业务接入“蒙速办”APP,方便用户办理相关业务。

六、建立用户回访机制

供水供气供暖企业要建立用户回访机制,搭建良好的沟通平台,通过多种形式对报装、设施运行及供水供气供暖状况进行回访、征求意见和建议,促进服务水平提升,提高用户满意度。

七、工作要求

(一)落实主体责任。各供水供气供暖企业要充分认识全面优化营商环境的重要性,切实强化主体意识,履行好改善营商环境工作“第一责任人”职责,确保优化营商环境各项任务落实到位。

(二)强化督导检查。市及三区城管执法局要将方便企业办理水气暖相关业务纳入重点督查范围,对全市水气暖企业营业厅、各级政务服务大厅开展督查,确保任务有效落实。

(三)加强宣传推介。各单位充分利用官方网站、微信公众号、移动 APP 等多种形式开展优化营商环境宣传,要拓宽意见反

映渠道,深入发动群众参与效果评价,共谋共建、共管共享,形成全社会共同优化营商环境的浓厚氛围。

乌海市城市管理综合执法局

2021年9月6日



