

河南省住房和城乡建设厅文件

豫建城建〔2019〕151号

河南省住房和城乡建设厅 关于优化营商环境推进水气热服务 便民化的通知

各省辖市、直管县（市）住房和城乡建设局、城市管理（执法）局，许昌市水务局，郑州航空港经济综合实验区市政建设环保局，郑州航空港经济综合实验区城市管理局：

为贯彻落实《中共河南省委办公厅 河南省人民政府办公厅关于印发<深化“一网通办”前提下“最多跑一次”改革推进审批服务便民化实施方案>的通知》（厅文〔2018〕18号）要求，进一步优化营商环境，改进提升我省水气热报装服务水平，制定本通知。

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，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，围绕服务新时代现代化强省建设，按照省委、省政府有关“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革、放管服改革等部署要求，通过“精简环节、优化流程、压减时限、规范收费”，切实提高水气热报装服务质量和办事效率，构建便捷、高效、优质的服务体系。

(二) 工作目标。严格规范与企业经营、项目建设、居民使用等密切相关的水气热报装服务事项，实施全流程优化，压减申请材料，简化办理环节，压缩办理时间，共享要件资料，实现“一网通办、只进一扇门、最多跑一次”目标，努力优化营商环境，提高企业和群众办事的便利度、快捷度、满意度。

二、工作任务

(一) 压缩报装时限。供水企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通水等环节的时间总计不得超过 7 个工作日；供气企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通气等环节的时间总计不得超过 9 个工作日；供热企业从受理申请当日起，开展现场勘查、验收、通暖等环节的时间总计不得超过 10 个工作日。以上时间不包括施工图设计、工程施工、办理相关行政审批等经营企业无法控制的时间。

(二) 精简报装环节。

1. 压减申请材料。按照凡是该减的一律减掉原则，统一、规

范水气热报装所需申请材料，推行容缺受理制度，不影响项目合法性、技术可靠性的材料，允许申请人在规定期限内补齐。逐步整合各类电子政务平台资源，推进后台数据互通共享，可由相关部门提供或经营企业自行查询的，不再由申请人提供。水气热报装所需申请材料见附件 1。

2. 精简审批事项。水气热报装工作中，国家、省对涉及的行政审批事项规定有变化的，应及时进行调整。水气热接入工程如需办理挖掘城市道路或砍伐城市树木等行政审批事项的，可在完成方案设计后即向审批部门提出。城市管理、园林绿化主管部门应按照行政审批改革要求，推行统一受理、并联审批、容缺受理，材料齐全的，应于 5 个工作日内完成审批工作。

（三）优化报装流程。在建设项目工程建设许可阶段，行业主管部门应将供水、燃气、热力等相关信息告知经营企业，将水气热报装手续提前到项目开工前办理。在项目施工阶段完成相关设施建设，项目竣工验收后直接办理接入事宜。2019 年 6 月底前，供水、燃气、热力等经营企业要全部入驻实体政务服务大厅，实施统一规范管理，为申请单位提供“一站式”服务。

（四）完善企业服务。各地供水、燃气、热力行业主管部门负责监督指导当地水气热企业按照当地政府及发改、财政等部门有关规定收取水气热相关费用，国家或我省没有相关政策规定的，水气热企业不得额外收取其他费用。经营企业要充分利用“互联网+”、微信、支付宝等网络平台实现网上缴费；做好申报资料范本、

共性问题解答等基础性工作，提高报装申请一次性成功率，具备条件的逐步实现网上受理；完善供水、燃气、热力行业服务承诺制度，向社会公开收费标准、服务内容、服务标准及办事程序等，设立服务、抢险、抢修以及投诉电话，确保 24 小时不间断服务。

三、报装程序

（一）报装申请。申请人申请材料符合标准要求的应当场受理；申请材料不齐全或不符合标准要求的，应一次性告知需补充或完善的材料内容；具备容缺条件的，应予以受理。

水气热报装工作清单见附件 2。

（二）现场勘查。城市供水、燃气、热力经营企业应在受理报装申请后，及时组织完成现场勘查，详细了解现场实际情况，与申请人进行技术对接，并出具设计方案。

（三）施工图设计。申请人依据供水、燃气、热力经营企业出具的设计方案，委托具有相应资质的单位完成施工图设计。

（四）工程施工。申请人委托具有相应资质的工程建设单位按照施工图设计和双方协议（合同）完成工程建设。

（五）竣工验收。城市供水、燃气、热力经营企业接到申请人竣工验收申请后，组织人员验收并出具验收意见。

（六）投入使用。城市供水、燃气、热力企业应在竣工验收合格后，及时办理水、气或热源开通手续，告知申请人安全使用事项、维修电话、使用收费标准和交费方式，保证申请人能够按协议约定使用。

四、工作措施

（一）分解落实工作任务。各地要结合当地实际，制定切实可行的配套实施方案，列明具体任务、完成时限、工作标准，并根据报装工程规模和复杂程度，细化明确方案设计期限要求。行业主管部门要做好涉及本部门的审批事项办理工作，搞好组织协调和指导服务，督促经营企业抓好落实，并对服务质量、时限等进行监督。对经营企业落实简化水气热报装不作为、慢作为或假作为的，按有关规定通报批评，问题严重的，依法依规追究领导责任。城市供水、燃气、热力经营企业是简化报装、优化服务的责任主体，要切实履行责任，细化本单位工作计划和相关制度，企业部门间实行并联办公，优化工作流程，提高工作效率。

（二）排查摸清存在问题。在水气热报装工作中，要充分听取申请人意见建议，进一步摸清存在的“卡脖子”环节、难办理材料，有针对性的加以改进和解决，坚决避免、杜绝“踢皮球”“奇葩证明”“循环证明”以及服务内容和收费标准不明确等问题。

（三）加强人员培训监督。对受理、安装、抄表、收费、热线等岗位服务人员，经营企业应定期组织开展培训教育活动，学习行业服务规范及国家、省有关政策要求，提高从业人员服务意识和技能。将服务情况纳入班组、个人考核事项，加大对“不作为、慢作为”等行为的批评教育、处理处罚和责任追究力度。

（四）加大服务协调力度。经营企业要全面建立服务承诺制度，通过多种方式向社会公开所需资料、办事程序、服务内容、

办理时限及收费标准等。加大有关政策、标准、流程等宣传力度，提前告知注意事项，进行跟踪服务。设立抢修和服务热线，定期开展用户回访、征求意见等活动，对于用户反映的问题，按照服务承诺和行业服务规范进行处理，不能及时解决的，应向用户解释说明原因。

（五）规范企业服务。供水、燃气、热力经营企业要建立服务人员档案，并通过二维码与服务人员个人信息绑定，同时结合微信公众号、企业 APP 等方式，让用户能够通过扫描二维码等便捷方式确定服务人员身份，规范服务环境，提高工作人员服务质量，避免“黄牛”扰乱市场秩序，影响营商环境。

- 附件：1. 城市供水、供气、供热报装申请材料一览表
2. 城市供水报装工作清单
3. 城市供气报装工作清单
4. 城市供热报装工作清单

2019 年 6 月 11 日

附件 1

城市供水、供气、供热报装申请材料一览表

申请人	供水申请材料	供气申请材料	供热申请材料
单位（集体）申请人	1. 自来水用户报装申请表原件一份 2. 土地使用证（或可以证明其产权或由管理单位申请办理）复印件一份（验原件留存复印件） 3. 《建设工程规划许可证》复印件一份（验原件留存复印件）（数据共享后不再提供）	1. 燃气用户拟用气报装申请表原件一份 2. 庭院总平面图（比例 1：500 或 1：1000）和用气建筑的平、立面图（比例 1：100 或 1：50）原件各一份 3. 用气间用气设备的平面布置图（工商业用户提供）原件一份 4. 庭院内综合管线平面图（居民用户提供）原件一份 5. 《建设工程规划许可证》复印件一份（验原件留存复印件）（数据共享后不再提供）	1. 《供热报装申请表》原件一份 2. 《供热基本情况登记表》原件一份 3. 《建设工程规划许可证》复印件一份（验原件留存复印件）（数据共享后不再提供）
散户申请人	1. 自来水用户报装申请表原件一份 2. 用户身份证复印件一份	1. 燃气用户拟用气报装申请表原件一份 2. 用户身份证复印件一份	

附件 2

城市供水报装工作清单

申请人 主要职责	供水报装 主要流程	政府相关部门 主要职责	供水企业 主要职责
提交申请表、相关资料	报装申请 (1 工作日)		审核报装材料
配合经营企业人员 勘查现场	现场勘查 (2 工作日)		组织专业人员勘查 现场, 出具设计方案
委托具有相应资质的 单位完成施工图 设计	施工图设计		
委托具有相应资质的 单位完成工程 施工	工程施工	挖掘城市道路、砍伐 城市树木等行政 审批	
	竣工验收 (2 工作日)		组织人员验收并出 具验收报告
	挂表通水 (2 工作日)		立户建档、通水
	客户回访 售后服务		供水企业做好服务

附件 3

城市供气报装工作清单

申请人 主要职责	供气报装 主要流程	政府相关部门 主要职责	供气企业 主要职责
提交申请表、相关资料	报装申请 (1 工作日)		审核报装材料
配合经营企业人员 勘查现场	现场勘查 (2 工作日)		组织专业人员勘查 现场, 出具设计方案
委托具有相应资质的 单位完成施工图 设计	施工图设计		
委托具有相应资质的 单位完成工程 施工	工程施工	挖掘城市道路、砍伐 城市树木等行政 审批	
	竣工验收 (2 工作日)		组织人员验收并出 具验收报告
	并网通气 (4 工作日)		立户建档、通气
	客户回访 售后服务		供气企业做好服务

附件 4

城市供热报装工作清单

申请人 主要职责	供热报装 主要流程	政府相关部门 主要职责	供热企业 主要职责
提交申请表、相关资料	报装申请 (1 工作日)		审核报装材料
配合经营企业人员 勘查现场	现场勘查 (3 工作日)		组织专业人员勘查现场，出具设计方案
委托具有相应资质的单位完成施工图设计	施工图设计		
委托具有相应资质的单位完成工程施工	工程施工	挖掘城市道路、砍伐城市树木等行政审批	
	竣工验收 (3 工作日)		组织人员验收并出具验收报告
	开阀通热 (3 工作日)		立户建档、通热
	客户回访 售后服务		供热企业做好服务