

莱州市住房和城乡建设管理局

莱州市水务局

莱建发〔2023〕15号

关于印发《莱州市水气暖行业“三上门、三集成”服务活动实施方案》的通知

各供水、供气、供热专营企业：

现将《莱州市水气暖行业“三上门、三集成”服务活动实施方案》印发给你们，请按照文件要求认真执行。

莱州市住房和城乡建设管理局



莱州市水务局



2023年5月10日

莱州市住房和城乡建设管理局办公室

2023年5月10日印发

莱州市水气暖行业 “三上门、三集成”服务活动实施方案

为贯彻落实省住房城乡建设厅关于在水气暖行业开展“三上门、三集成”服务活动持续优化营商环境，提高城市市政公用事业服务水平，特制定如下实施方案：

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，全面贯彻党的二十大精神，落实市委、市政府关于优化营商环境的决策部署，坚持以用户为中心，通过广泛开展上门解读政策、上门宣讲知识、上门解决问题等“三上门”活动，推动系统平台、服务场所和管道改造等“三集成”实施，多渠道沟通、直达式互动、全方位服务，不断提升用户获得感、满意度。

二、组织管理

市住建局为“三上门、三集成”服务活动的牵头部门，市水务局、水气暖各专营企业（渤海水务、华润燃气、埃维燃气、烟台实华天然气、市热力公司、龙泰热力、明阳热力、中电投热力、元辰能源）是“三上门、三集成”服务活动的责任部门。

三、重点任务

（一）以服务企业为核心理念，开展便民服务“三上门”活动。全面开展“三上门”服务活动。做好上门政策解读知识宣讲、问题

审批服务中心市政公用窗口、服务网点、水电气暖共享营业厅等的位置、联系方式。

2. 拓宽宣讲知识覆盖面，用户服务更优质。加强政企沟通企业联动，以“精准服务”为导向，通过开展现场咨询、张贴宣传标语、发放手册资料等方式，广泛宣传水气暖基本常识、正确使用方式、常见问题及处理办法。一是供水知识宣讲。供水方面主要宣讲供水水质标准，水质、压力常见问题及处理措施，氯味产生原因及国家消毒要求，冬季水管、龙头保温防冻办法，节约用水的技术、窍门等。二是供气知识宣讲。供气方面主要宣讲燃气安全使用常识，如何使用插卡、预付费等燃气计量表具，安装报警器、切断阀、波纹软管的重要性，出现燃气泄漏应急处理措施，如何识别假冒燃气企业人员推销产品防止上当受骗等。三是供热知识宣讲。供热方面主要宣讲热力管道打压、管网注水、试水的注意事项，相关法规对室温达标规定，室温不达标的常见处理办法，暖气报停申请及时间要求等。

3. 聚焦市场主体需求，沟通渠道更畅通。细化责任分工，强化闭环管理，及时上门破解难点堵点，一是依托 12345 政务服务热线、莱州市阳光对话、24 小时服务热线、问卷调查等多方渠道，及时了解用户诉求和意见，广泛征集群众办事体验反馈。对工商企业、较大社区(小区)，特别是新用户或反应问题比较多的用户，尽量采取上门拜访、面对面答疑方式，充分听取工程接入、使用过程中的诉

1. 集成线上服务，推动智慧建设。一是优化业务平台再造拓展服务渠道，推动线上服务“互联互通”。推进工程建设项目审批、政务服务等系统互联互通、数据共享，推动各类面向用户的报装接入、线上收费等高频事项集成到工程建设项目审批系统、爱山东app等办理，积极推进推广缴费终端联合费。二是优化公共服务接入服务，提升系统接入便利度。优化利用完善政务服务网“水电气暖视信联合报装”一件事服务，实现基本服务功能。三是全面落实信息公开，切实提升水气暖专营企业服务水平，水气暖专营企业在相关网站上的公开信息要规范运行，信息更新及时、准确。

2. 集成场所服务，再造服务流程。一是落实省住房城乡建设等8部门《关于推动水电气暖信等联动服务的指导意见》，在政府政务服务大厅设置“市政公用服务专区”，加强人员培训，推行各窗口无差别受理水气暖等服务。二是优化联合报装，推行联合踏勘。提高市政公用企业在建设项目方案设计、初步设计、施工图设计等阶段参与度，推进相关图纸在线共用，加强对建设项目相关设计内容、管线接口位置等技术指导。接入方案设计阶段，组织市政公用单位上门组团服务、联合踏勘，优化接入方案，涉及市政建设类审批事项的一并查明。三是聚焦公共资源“共享”管理，推动共享营业厅建设，加强现有营业厅资源共享，优化一站式服务体系，一窗通办，集成办、持续推动共享营业厅建设，“进一趟门，办多家事”的服务目标。四是减轻市场主体负担。落实《关于清理规范城

整改，属于用户原因的，指导进行解决，由于历史原因或条件约束，难以短时间解决的，应当进行充分沟通，拟定解决方案，加快解决。各专营企业按月建立投诉及咨询服务台账，对用户投诉内容，问题处理结果、回访情况、用户满意度进行分析，从源头上减少用户投诉。

（二）集成线上服务，集成服务场所，集成管道改造

1. 各专营企业要充分利用山东政务服务网一件事办理专区“水电气暖信”一件事办理平台，引导用户通过线上渠道进行报装优化联合报装，审批部门组织联合踏勘。

2. 推进政务服务大厅水电气暖信联合受理窗口无差别受理水气暖等服务，加强人员培训。每月组织窗口服务人员考核。

3. 各专营企业要借助雨污分流和老旧小区改造项目，加强各类管线的统筹规划，及时更新改造老旧管线，避免改造工程碎片化、重复开挖、“马路拉链”、多次扰民等问题，专营企业供水、供气、供暖领域地下管线信息数据主动提供给市住建局，不断完善地下管线信息数据。

五、时间安排

（一）动员部署阶段（4月13日至5月10日）

市住建局、水务局及各专营企业要根据水、气、暖行业特点分别制定“三上门、三集成”服务活动的具体实施方案，明确活动具

(三) 总结阶段(10 月 15 日至 10 月 20 日)

在每月总结基础上对活动开展情况进行总结，并将活动开展情况纳入我市优化营商环境获得用水用气领域责任部门的考核。

六、有关要求

(一) 提高思想认识。“三上门、三集成”服务活动是落实省委、省政府关于优化营商环境的决策部署的重大举措，要高度重视，认真部署，立足城市供水、供气、供热等市政公用行业实际，坚持以用户为中心，深入推行“一线工作法”，多听取中小微企业呼声，多从市场主体角度查找问题，确保确定实效。

(二) 落实主体责任。水气暖专营企业要加强对用户反映问题、政务热线、媒体报道、大数据、人大建议政协提案等的汇总、分析，制定开展“三上门、三集成”服务活动的具体举措划定服务网格，任务分解到部门、到岗位，明确完成时限，多采用智慧化方式提升服务效率和精准度。企业负责人要深入一线，带头参与，包挂“硬骨头”，推动服务活动的各项措施落到实处、起到实效，树立良好形象。

每月对各专营企业活动开展情况进行打分，考核前三名的企业，依据我市考核办法规定予以奖励，连续 2 个月考核排为后 3 名的企业，由市营转办按程序约谈，约谈后整改效果仍达不到工作要求的，严肃追责问责。

“三上门、三集成”服务活动联络名单

[illegible]

__月“三上门、三集成”服务活动上门服务明细表

序号	用户姓名	地址	电话	发放宣传资料情况	解决问题情况