

济南市住房和城乡建设局文件

济建城字〔2022〕2号

济南市住房和城乡建设局 关于印发《济南市燃气服务优化 工作方案》的通知

各区县住房城乡建设局、济南高新区管委会建设管理部、市南部山区管委会规划发展局、济南新旧动能转换起步区管委会建设管理部，各有关燃气经营企业：

为持续提升我市营商环境，进一步优化燃气服务，现将《济南市燃气服务优化工作方案》印发给你们，请遵照执行。

济南市住房和城乡建设局
2022年4月15日

（此件公开发布）



济南市燃气服务优化工作方案

为深入贯彻落实党中央、国务院关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，全面落实省委、省政府关于营商环境创新提升的工作要求，进一步完善我市燃气服务体系，提升企业群众获得感、幸福感和安全感，加快推进我市一流营商环境建设，结合我市实际，制定本工作方案。

一、总体目标

建立健全“12345”燃气服务体系，即树立“一个中心”（以用户为中心）服务理念，“二合一”（报装服务、日常服务）管家服务模式，切实践行“三零”（零上门、零审批、零投资）服务承诺，高质量推行“四省”（省力、省时、省钱、省心）服务体验，深入落实“五办”（“一次办”“一窗办”“线上办”“贴心办”“联合办”）系列服务举措，进一步提升燃气行业服务水平。

二、工作措施

（一）完善“二合一”全生命周期燃气“管家”服务模式

进一步丰富燃气管家服务内涵，将报装服务和日常服务两阶段服务合并，建立健全覆盖非居民用户从申请报装到日常使用直至过户的全生命周期“管家式”服务模式和“管家吹哨、部门报到、用户评价”的服务体系，管家统筹用户需求，部门协同推进落实，用户评价服务质量。

（二）切实践行“三零”服务承诺

切实践行零上门、零审批、零投资“三零”服务承诺，燃气经营企业收到行政审批服务部门推送的项目相关信息后主动上门服务。燃气报装用户“用户申请、现场勘查、通气使用”三个环节零收费，无需办理接入管线工程涉及的相关审批手续。

（三）深入落实“五办”系列服务举措

“一次办”。实行一次性告知和容缺受理制，鼓励探索告知承诺制。燃气经营企业多渠道公示业务受理方式、所需材料、办理费用等信息，保障用户一次办成业务。对现场受理的业务，用户提供材料不全的，工作人员应一次性告知用户缺少的材料。同时，针对用户具备基本条件、主要申报材料齐全且符合法定条件，但次要条件或材料有欠缺的，燃气经营企业可以暂时性容缺受理，通过后期上门服务、对接业务或用户补交等方式获取补全条件或材料。

“一窗办”。推行以用户为中心，燃气业务“前台综合受理、后台分类处理、统一告知办理结果”的“一窗式”业务受理模式。推广济南能源集团燃气供热服务中心“一站式”“一窗式”燃气、供热业务融合试点经验。

“线上办”。拓展燃气业务线上受理渠道，不断增加“全程网办”“零跑腿”等全程线上受理业务项目。

“贴心办”。推行“代办”“帮办”服务，燃气经营企业代替

用户或帮助用户办理接入管线工程涉及的规划、道路占掘、临时占用绿地（树木）等行政审批手续。

“联合办”。加强跨行业协作力度，进一步完善政务服务中心水电气暖信“一窗受理”试点及水电气暖信共享营业厅等跨行业协作模式，动态调整行业范围及业务内容，做好工作人员培训及自助机日常维护。

（四）营造公平公正公开透明的服务环境

燃气经营企业应当按照住建部《供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法》（建城规〔2021〕4号）、《燃气服务导则》和《城镇燃气行业服务规范》等文件要求做好信息公开及公开信息咨询等工作，对属于主动公开范围的信息，燃气经营企业应当及时以清单方式明确列出公开内容，并根据实际情况动态调整。燃气经营企业不得强迫市场主体接受不合理的服务条件，不得以任何名义收取不合理费用。

（五）强化政企服务互动，提高服务效率

燃气经营企业要加强与政务服务平台、工程建设项目审批管理系统的有效对接，充分利用数据共享、信息推送等技术手段，强化政企服务互动，提高服务效率。不断丰富政务服务平台中燃气服务事项，并随政务服务平台推广应用逐步扩大服务范围。鼓励、支持燃气经营企业在更多业务场景认可电子身份证等电子证照效力，加强电子证照宣传推介。同时，燃气经营企业应当保留

必要的实体证件服务方式，以满足老年人等特殊群体需求。

（六）进一步压缩燃气报装承诺办理时限

有外线工程的燃气报装用户参与的环节压减至“用户申请、制定方案、通气使用”，其中接入基础条件较好、情况清楚、易于实施的，用户申请和制定方案合并为1个环节。办理时限压缩至1.5个工作日内，“通气使用”环节1个工作日内办结。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各区县燃气管理部门及燃气经营企业要深入落实优化营商环境“一把手”工程的要求，建立健全单位主要负责同志负责的工作组织构架，强化部门协同，确保优化营商环境各项工作任务落地生效。

（二）强化选人用人。燃气经营企业要选取责任心强，并且业务能力、沟通能力过硬的员工担任用户管家，赋予管家综合协调权限，完善部门配合机制，确保管家“吹哨”后各部门能及时响应，切实解决用户诉求。

（三）鼓励探索创新。鼓励各区县、燃气经营企业结合实际积极开展探索创新，勇于先行先试，广泛收集群众和用户企业对工作及成效的评价意见，持续改进工作，不断提升群众和企业满意度和获得感。同时，根据《济南市营商环境条例》，相关单位及工作人员在优化营商环境工作中因缺乏经验、先行先试出现工作失误或者偏差的，可按照有关规定从轻、减轻或者免于追责。

（四）加强考核监督。燃气经营企业要加强部门和工作人员的考核监督，坚决杜绝在解决用户问题、满足用户合理诉求过程中部门或工作人员不作为、乱作为、推诿扯皮等现象。对破坏我市营商环境或造成不良社会影响的，将依法依规追究责任。