

泰安市住房和城乡建设局

泰安市水气暖行业“三上门、三集成” 服务活动实施方案

市建筑业发展中心（市公用事业服务中心），各县市区（功能区）城市供水、燃气、集中供热主管部门，各相关企业：

为贯彻落实省、市关于优化营商环境创新提升的部署安排，进一步提升我市市政公用事业服务水平，助力新型工业化强市建设，按照《山东省住房和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的通知》要求，结合我市实际，决定在全市范围内开展水气暖行业“三上门、三集成”服务活动，制定实施方案如下。

一、总体要求

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，落实省、市关于优化营商环境的决策部署，立足城市供水、供气、供热等公用行业实际，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，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，通过多渠道

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、重点任务

（一）上门解读政策。加强城市供水、燃气、供热等法规、行业服务规范和优化营商环境、惠企扶企政策的宣传，客观准确解释，提高用户对政策规定和服务细则的知晓度。介绍水气暖报装的渠道方式、基本流程、办理时限，零资料、一张表单、线上申报、联合踏勘、代办服务等创新服务模式，用水（气、暖）合同主要内容。讲清查询、报修、过户、校表、资料修改、开具发票等常见业务办理程序、所需信息，业务咨询电话、问题投诉方式。告知专营企业的服务边界，延伸服务内容和收费标准、依据。讲解水（气、暖）价的类型分类、价格构成、定价程序和缴费方式。展示企业网站、公众号、工改系统、爱山东 APP 等线上服务途径，以及行政审批部门的市政公用服务专区、服务网点、水电气暖共享营业厅等的位置、联系方式。

（二）上门宣讲知识。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。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。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。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，供暖不热的常见处理办法，暖气报停申请及时间要求等。

（三）上门解决问题。对工商企业、较大社区（小区），特别是新用户或反映问题比较多的用户，尽量采取上门拜访、面对面答疑方式，充分听取工程接入、使用过程中的诉求和建议。对各类问题实行分类处理，属于专营企业原因的，立即组织整改，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，建立台账、拟定解决方案，加快解决。供水方面主要解决水质浑浊、水压不稳、“跑冒滴漏”等问题，巡查水表、阀门、水泵运行中存在的故障隐患，加强对二次供水设施单位清洗消毒、操作运行等的技术指导。供气方面主要解决燃气管道老化、报警设备不能正常工作、供气压力不稳等问题，排查是否存在违规占压、违规改装、保护设施损坏、安全距离不足等隐患。供热方面主要解决暖气不热、跑水漏水、设备锈蚀等问题，协助管理单位做好未移交专营企业的供热设施运行工作，指导用户做好户内暖气片、地暖管的清洗、维护工作。

（四）集成线上服务。加快专营企业系统与工程建设项目审批、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，推广缴费终端联合缴费。做好“泰安市公用事业综合服务平台”信息化项目建设推广工作，完善接口标准，接入水气暖等企业现有系统，加强对企业运行服务情况的监管。对有自有系统的专营企业按照“泰安市公用事业综合服务平台”建设实施要求，提供接口和数据，配合做好平台建设推广工作。对规模较小专营企业，可直接使用“泰安市公用事业综合服务平台”或各县市的服务平台，实现基本服务功能，降低企业自行开发成本。落实信息公开要求，细化公开制度、公开频率和具体内容，每个企业至少落实 1 种线上公开渠道。

（五）集成服务场所。落实省住房城乡建设厅等 8 部门《关于推动水电气暖信等联动服务的指导意见》，充分发挥政务服务大厅“市政公用服务专区”作用，加强人员培训，推行各窗口无差别受理水气暖等服务。提高各专营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，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，组织专营企业积极做好上门组团服务、联合踏勘，优化接入方案，涉及市政建设类审批事项的主动与审批部门沟通，及时办理。加强现有营业厅资源共享，拓展共享营业厅数量，增加集成服务事项。严禁水气暖专营企业利用垄断地位强制服务、滥收费用、附加不合理交易条件等。

（六）集成管道改造。贯彻落实国家燃气管道等老化更

新改造部署，推进各类城市地下管线普查、建档，摸清材质落后、使用年限较长、漏损严重、存在安全隐患的管道底数，推进综合管理信息系统建设工作，加快形成定期更新数据信息机制。在城市更新、老旧小区改造过程中，加强燃气、热力、给排水、通信、电力等各类地下管道（线）建设改造的统筹规划设计，合理安排管位和安装时序，避免改造工程碎片化、重复开挖、“马路拉链”、多次扰民等问题，力争一次实施到位。结合更新改造，同步在管道重要节点安装流量、压力等智能化感知设备，完善智能监控系统，推动设施智慧、安全运行管理。

三、工作安排

（一）动员部署（4月17日至5月1日）

各县市区（功能区）主管部门要根据水、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，明确活动具体内容、责任人、任务分工、工作要求、时间安排等，并召开专题会议进行部署。本级活动方案、分管领导及联络员名单（附件1）于4月30前报市住房城乡建设局。

（二）组织实施（5月1日至10月13日）

各县市区（功能区）要把开展“三上门、三集成”活动与“城市管理进社区”“优化营商环境”工作相结合，采取切实有效措施，精心抓好组织实施，认真落实各项工作任务。

1.8月底前，城区及各县市完成水气暖行业企业报装系统的升级改造，做好企业报装系统与工程建设项目审批管理

系统互联的准备。

2.9月底前，深入推动水电气暖信联动服务，进一步推进辖区共享营业厅建设，具备条件的实现应建尽建。

3.各县市区（功能区）公用事业管理部门牵头，每年至少组织水气暖行业开展一次业务培训，提高共享营业厅综合业务办理专席人员业务素质，提升共享营业厅帮办代办水平。

4.做好信息报送。各主管部门每月25日前将水气暖行业营业厅情况统计表（附件2）、“三上门”服务活动开展情况统计表（附件3）报市住房城乡建设局。

（三）总结提升（10月13日至12月31日）

各县市区（功能区）于10月13日前将“三上门、三集成”活动开展情况总结材料及典型经验做法报市住房城乡建设局。市住房城乡建设局、市建筑业发展中心（市公用事业服务中心）将适时组织督导检查并下发督导情况及典型经验做法通报。

四、保障措施

（一）加强组织领导。开展“三上门、三集成”服务活动是持续优化营商环境的最新要求，各主管部门要高度重视，主要负责同志要负总责，确定分管领导及负责科室，明确工作要求，细化工作安排，强化责任落实。

（二）落实主体责任。各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，树立市政公用企业良好形象。

（三）加强宣传引导。要结合国家、省部署开展的万家民营企业评营商环境、万家民营企业发展环境问卷调查等活动，积极了解情况，对发现、转办问题组织有关企业立知立改，主动接受监督。要加强“三上门、三集成”服务活动开展情况的宣传报道，提高社会各界和用户的知晓度、支持度，宣传创新做法、成果成效、典型案例和先进人物事迹，营造良好氛围。

联系人：郭余宇、张永萍，联系电话：8229093、8225005，
邮箱：taszjjcjk@163.com。

- 附件：1. “三上门、三集成”服务活动联络信息表
2. 水气暖行业营业厅情况统计表
3. “三上门”服务活动开展情况统计表

