

德州市城市管理局  
德州市住房和城乡建设局  
德州市发展和改革委员会  
德州市自然资源局  
德州市行政审批服务局

# 文件

德城管发〔2020〕63号

---

## 关于印发《德州市进一步优化提升 “获得用水用气”报装攻坚行动方案》的通知

各县（市、区）供水、燃气主管部门，发展和改革局、审批服务局、自然资源局，各供水、燃气企业：

为持续深入推进优化营商环境改革，进一步提升“获得用水用气”便利度，结合我市实际，研究制定了《德州市进一步优化提升“获得用水用气”报装攻坚行动方案》，现印发给你们，请认

真遵照执行。



德州市城市管理局



德州市住房和城乡建设局



德州市发展和改革委员会



德州市自然资源局



德州市行政审批服务局

2020年9月26日

# 德州市进一步优化提升“获得用水用气” 报装攻坚行动方案

为持续深入推进优化营商环境改革，进一步提高用户“获得用水用气”效率，优化用水用气报装流程，提升公共服务质量，根据《优化营商环境条例》和国家、省、市相关工作要求，借鉴国内营商环境标杆城市先进经验，结合我市实际，制定本方案。

## 一、总体要求

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实国家、省、市营商环境改革要求，深化用水用气“四办服务”活动效果，通过优化报装流程、简化审批手续、强化内外协调、降低接入成本，进一步减环节、压时限、降费用，全面提升用户获得用水用气便利度、满意度和获得感，为我市打造一流营商环境提供有力支撑。

## 二、适用范围

本方案适用于工业企业、商业用户（含部队、学校、幼儿园等非居民用户）等新建、改建项目的用水用气接入业务（含临时用水）。涉及国省干线、快速路、轨道及河道等设施的复杂报装接入工程，不适用本方案。

## 三、主要措施

### （一）优化报装流程

1.精减报装环节。用户可通过供水、燃气企业报装服务热线、微信公众号、政务服务网、爱山东 APP 等线上方式和政务服务大厅窗口、公司营业厅等线下方式，提出用水用气需求；供水、燃气经营企业主动到现场踏勘对接，详细了解用户需求，制定接入方案。办理环节简化为受理申请、验收接通 2 个环节。用户只需提供 1 份申请材料（即：申请表）；线上申请的，在现场踏勘时获取，实现用户零跑腿。

2.压减办理时限。无外线工程项目（外线工程是指建筑红线外工程，下同），每个环节办理时限控制在 0.5 个工作日内，总时限不超过 1 个工作日。有外线工程项目，每个环节办理时限控制在 1 个工作日之内，总时限不超过 2 个工作日。

上述时限不包含施工设计、预算编制、合同签订、工程施工、办理行政审批等时间。

3.简易低风险工程项目。按照《关于印发<德州市优化社会投资简易低风险工程建设项目审批服务的实施方案>的通知》（德建审改字〔2020〕1号），简易低风险工程建设项目用水用气需求，通过“工程建设项目审批管理系统”推送到水气热综合受理窗口，无需用户单独提出申请，由供水、燃气经营企业主动对接服务，报装环节简化为验收接通 1 个，实现用户“零跑腿”。办理时限参照第 2 条规定执行。

## （二）压减审批时限

4.用水用气接入外线工程涉及规划、道路挖掘（占用）、砍

伐树木、占用绿地等行政审批的，由供水、燃气经营企业（施工单位）负责申办，办理部门并联审批、容缺受理，3个工作日内办结。

5.按照《分类实行建设工程规划许可实施方案（试行）》（德建审改字〔2020〕16号），建设项目红线范围内且不涉及市政道路的管线工程和供水、燃气市政管线长度在150米以下的管线工程建设项目及其附属设施，实行规划许可豁免，供水、燃气经营企业（施工单位）无需办理规划许可手续。

6.社会投资简易低风险的房屋建筑建设项目需要附属小型供水、供气、排水设施（供水工程连接水管的直径不大于4厘米，距离现有市政管网不超过150米；供气工程燃气管口径不大于200毫米、长度不超过150米）接入服务的，推行“零审批”，免于办理规划、施工、占路、挖掘、伐移树木等行政许可，供水、燃气经营企业（施工单位）及排水建设单位施工前，应将施工方案报送交通、住建、公安、园林绿化和城市管理等部门。相关部门需要踏勘现场的2个工作日内完成并反馈意见；无需踏勘现场的1个工作日内反馈意见。逾期未反馈的，视为无意见。供水、燃气经营企业（施工单位）及排水建设单位根据反馈意见优化方案，并再次推送相关部门，如无异议可立即开工。

7.达到接入条件后，供水、燃气经营企业（施工单位）及排水建设单位应将管线信息按部门职责和要求报送有关行政主管部门。涉及挖掘道路的，施工单位及时恢复道路原状。涉及伐移

树木的，按与树木权属人达成的统一意见恢复绿化。

### （三）降低报装费用

8.按照“城市建设到哪，管网延伸到哪”的原则，进一步加快市政供水、燃气等配套设施建设，确保供水、燃气设施与城市开发建设同步实施；供水、燃气管网未覆盖区域，有关企业要提前摸排用户信息，及时制定建设计划并实施，实现用户随用随接。用户已经交纳城市基础设施专项配套费的新建项目，实行“零收费”。社会投资简易低风险房屋建筑建设项目建筑边界外用水用气“零投资”（计量表及相关设施建设由用户负责）。

9.降低用能成本。供水、燃气经营企业要严格执行发改部门制定的价格政策。对年用气使用量达到一定规模的工业用气大户，燃气经营企业可在价格政策范围内与用户约定天然气销售价格，制定降费措施；符合直供条件的用气大户，可直接与上游气源单位商谈天然气气源价格，由燃气经营企业提供管道配气服务。

10.规范报装收费。供水、燃气经营企业提供的有偿服务项目，应当通过服务窗口、企业网站、微信公众号、手机 APP 等渠道公开公布收费依据、标准等。未缴纳专项配套费的用户委托供水、燃气经营企业建设建筑边界内供水、燃气工程的，按照国家、省、市有关规定收费；凡与工程设计、施工等服务和材料不相关的收费，一律不得收取，并不得变换名目另行收取。供水、燃气经营企业要针对一定规模下项目，制定降费措施、降低报装

费用。

#### （四）提高服务效能

11.推行服务前置工作。供水、燃气企业要积极通过政务平台、市场调研、招商引资部门等多种渠道获取用户信息，推行“保姆”式和“店小二”式服务，主动上门对接用户需求，提前进行外部管线设计建设，为内部设施选址、布局等提供技术指导，做好用户接水、接气准备，收到用户申请，即可完成接通，全面提升办事效率和用户满意度。

12.加快一网通办。在政务服务大厅、企业营业大厅窗口报装基础上，各供水、燃气企业要尽快开发企业网站、微信公众号、手机 APP 等报装方式，方便用户通过多种渠道办理水气报装、缴费、查询等相关业务，实现线上线下通办。要加快信息化建设，积极对接市政务服务平台，实现企业内部业务办理平台与政务服务平台无缝衔接，全面实现“一窗受理”“一网通办”。

13.加大信息公开。各供水、燃气企业要通过服务窗口、企业网站、微信公众号、手机 APP 等多渠道公开举报电话并公示用水用气服务流程、费用和价格，提供线上查询功能，方便用户获取服务信息，主动接受社会监督。

14.推行延伸服务。推广客户经理负责制，进一步完善企业与用户沟通联系和回访机制，建立用户报装和使用全生命周期服务，畅通沟通联系渠道，确保用户诉求及时响应；新接用户回访工作于装表接通后 7 日内完成；针对用户反映的供水、供气服务

问题，应及时整改。

#### 四、保障措施

（一）加强组织领导。各部门、各企业要高度重视营商环境建设，加强组织领导，及时研究制定相应配套措施，明确办理流程，更新办事指南。要认真落实工作责任，确保各项服务措施落地落实。

（二）强化政策宣传。各部门、各企业要充分利用公共服务平台、新闻媒体和线下营业服务网点等渠道，广泛开展用水用气报装政策宣传解读，加强制度建设和人员培训，努力营造良好服务环境。

（三）加强行业监管。各部门要建立健全优化营商环境工作监督机制，加强对供水、燃气企业“获得用水用气”服务的监督检查，并通过调阅报装资料、电话回访用户、实地走访等多种方式，对服务情况进行抽查，对投诉或回访中反映的承诺不兑现和不作为、慢作为、乱作为等破坏营商环境行为坚决予以通报、查处。特别是对严重损害用户利益的行为，一经查实，严肃处理，触犯法律的，按程序依法依规惩戒。