

济宁市住房和城乡建设局 济宁市城乡水务局

济建燃热字〔2023〕4号

关于印发《济宁市水气暖行业“三上门、三集成”服务活动实施方案》的通知

各县（市、区）住房和城乡建设局，济宁高新区城乡建设和交通局、太白湖新区建设局、济宁经济技术开发区城乡建设和交通局，各县（市、区）城乡水务局，各供水、供气、供暖企业单位：

现将《济宁市水气暖行业“三上门、三集成”服务活动实施方案》印发给你们，请结合本地、本单位实际，认真贯彻落实。

济宁市住房和城乡建设局



济宁市城乡水务局

2023年4月19日



济宁市水气暖行业“三上门、三集成” 服务活动实施方案

为全面提高我市城市供水、供气、供热等市政公用事业服务水平，积极营造公平、透明、可预期的营商环境，激发市场活力和社会创新力，推动经济高质量发展，根据省住建厅《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》明确的工作任务，结合我市实际，制定本实施方案。

一、任务目标

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及全市 2023 年高质量发展动员暨干部作风建设大会精神，严格落实省、市关于优化营商环境的工作要求，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，围绕打通服务“最后一公里”举棋落子，推行“一线工作法”，优化管理流程和工作机制，抓住主动服务、协同服务这个关键，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、工作重点

（一）广泛开展“三上门”活动

实现“满意”+“惊喜”服务：“一个电话，立刻上门”，做好基础服务，让用户满意安心，“主动上门，更进一步”，提供增值服务，做到专业贴心。

一是上门解读政策。加强城市供水、供气、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。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的办理程序、所需信息、业务咨询电话、问题投诉方式。告知市政公用企业的服务边界，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，以及政府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。

二是上门宣讲知识。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

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。

三是上门解决问题。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、使用过程中的诉求和建议。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、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，协助管理单位做好换热站运行工作，指导用户做好户内暖气片、地暖管的清洗、维护工作。

(二) 推动“三集成”实施

探索对用户“无缝式服务”：从“物理结合”转变为“化学融合”，专门针对用户的公用项目提供共享、协同、集成的无边界服务。

一是集成线上服务。完成市、县(市、区)两级水气暖公共服务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，让群众通过一个账号、一个界面就能轻松操作，缴

纳多项费用。利用好市级水、气、暖数字共享营业厅，接入市级水气暖等企业现有系统，实现报装、缴费、查询、政策咨询等高频服务事项线上集成。对小型水气暖企业，可直接使用主管部门开发的系统平台，实现基本服务功能，降低企业自行开发成本。

二是集成服务场所。进一步深化市、县（市、区）两级为民服务中心“市政公用服务专区”和各共享营业厅建设，推行各窗口无差别受理水气暖等服务。通过数字赋能，采取贯通融合政企数据、深度开发应用场景等方式，增加集成服务事项。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，接入方案设计阶段，市县住建、水务部门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，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加强人员培训。有条件的可以接入市级数字共享营业厅。严禁市政公用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。

三是集成管道改造。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，建立综合管理信息系统，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、责任分工

1.市住建局、市城乡水务局按照各自职责，负责全市范围内“三上门、三集成”服务活动开展的组织协调、宣传报道、督促检查、情况汇总等相关工作。

2.各县（市、区）供水、供气、供暖管理部门负责各自辖区内“三上门、三集成”服务活动的具体组织实施。

3.各供水、供气、供暖企业单位负责按照市、县（市、区）管理部门开展“三上门、三集成”服务活动工作要求，认真抓好贯彻落实。

四、实施步骤

（一）动员部署阶段（2023年4月—2023年5月）

市级印发《济宁市水气暖行业“三上门、三集成”服务活动实施方案》，各县（市、区）管理部门按照要求，制定适合当地、切实可行的具体工作方案，并于2023年5月15日前报市住建局、市城乡水务局。

（二）攻坚实施阶段（2023年6月—2023年10月）

变被动为主动，由政府推动到企业自发，水气暖企业需调整思路、意识，主动找准用户需求，真正增加客户价值，把问题和需求在一线解决，降低经营成本，实现多方共赢；通过共建共享、

制度优化和接口开放等方式，成倍放大服务能力，实现共享、协同、一体化服务；老旧小区改造推行期间，管线改造计划要主动与老旧小区改造规划和计划有效衔接，同步推进，实现水气暖管道改造集成；2023年6月前，每个企业至少落实1种以上线上公开渠道，确保用户能够实时查阅。

自2023年6月起，县（市、区）住建局、水务局对辖区内市政公用企业工作开展情况进行回访抽查。回访抽查要形成工作报告，报市住建局、市城乡水务局。回访抽查发现的问题，要建立台账，明确整改措施、整改责任人和整改时限。短期内难以整改的，要制定长效整改措施并跟踪问效。

（三）总结提升阶段（2023年11月—2023年12月）

2023年11月1日至12月31日，全面总结“三上门、三集成”活动开展情况，对活动开展不到位的县（市、区）予以通报。坚持整治、维护两手抓，结合营商环境评价体系，建立动态化、常态化、长效化机制。建立高效的投诉反馈处理机制。各县（市、区）供水、供气、供热行业主管部门要综合运用座谈研讨、问卷调查、电话随访等方式，了解“三上门、三集成”活动开展情况。

五、保障措施

（一）加强组织领导

支持行业发展，增强企业活力。各县（市、区）主管部门要切实履行行业管理职能。要搞好行业规划，完善政策法规，加快水厂深度处理、燃气储气调峰、集中供热热源及管网建设改造，提升配套水平。积极配合做好价格改革工作，抓好城市基础设施

配套费征收管理，按规定渠道使用，减轻市政公用企业负担。

（二）强化责任落实

严格督导落实，形成闭环机制。各县（市、区）、各市政公用企业要将任务具体分解到各相关单位、各相关人员，确保任务明确、责任清晰、措施得力、时限明确，做好层层有压力、人人有任务，形成齐抓共管、齐心协力的良好氛围。

（三）加强宣传引导

塑造服务品牌，发挥引领作用。各县（市、区）要着力培育接地气、示范性、引领性的水气暖服务品牌，让越来越多市政公用品牌深入人心。

各级各部门单位要加大宣传力度，强化宣传引导，塑造良好氛围，通过多种方式向社会公开，让各界和公众及时了解“三上门、三集成”活动情况，以及各种服务的新举措、新方式，提高社会各界和用户的知晓度、参与度。要充分发挥行业协会的作用，积极开展专题交流、经验分享、专家讲座等活动，引导会员单位积极行动，挖掘行业典型案例，推动活动开展。