

淮北市住房和城乡建设局  
淮北市发展和改革委员会  
淮北市数据资源管理局  
淮北市经济和信息化局

文件

淮住建〔2023〕123号

## 关于印发《关于水电气网业务联合办理的 实施意见》的通知

各相关单位：

为加快推进水电气网等联动服务，持续优化提升水电气网服务水平，市相关部门单位共同研究制定了《关于水电气网联合办理的实施意见》，现印发给你们，请遵照执行。

淮北市住房和城乡建设局



淮北市发展和改革委员会





淮北市数据资源管理局



淮北市经济和信息化局

2023年5月18日



# 关于水电气网业务联合办理的实施意见

为全面落实国家优化营商环境工作部署，以用户需求为导向，通过推行水电气网业务联合办理，进一步优化服务方式，提升服务便利化水平，现提出如下实施意见。

## 一、工作目标

在政务服务大厅、水电气网营业厅设立水电气网一站式服务窗口，将水电气网分别申请、各自办理的模式，调整为多项业务“一表申请、一窗受理、联动办理”的联合办理模式，进一步规范办理流程、明确办理时限，实现优化窗口服务，加快线上整合，全面提高市场主体水电气网公用业务的便利度。

## 二、主要措施

### （一）规范办理流程

1. 一次申请。通过优化整合流程，实现用户只需提出一次业务办理申请后，水电气网企业根据用户需求主动上门服务开展后续工作，直至完成水电气网接入开通。

2. 一表办理。将原先单独的用水、用电、用气的业务办理申请表，统一整合为一张《水电气网业务联合办理申请表》（附件1），填写相应信息，实现线上申请“零材料”，线下申请“一张表”（也可通过客服专员从线上渠道录入客户相关信息代办）。

3. 一窗（口）受理。联合办理实行“首接负责制”，窗口工作人员或者线上客服（以下统称“首接人员”）负责统一受理申请。客户申请选择水电气网联办业务后，办件自动发起水电气

网报装任务，水电气网公司按时限受理并联合办理。用户线下在水电气网联合办理窗口提出申请的，首接人员代填代办，当场受理建立水电气网联办项目；用户线上提出申请的，首接人员核对信息后，信息同时推送给各水电气网企业，实现“一窗一网、统一受理”。

4. **一次勘查。**申请受理后，有外部工程的，各水电气网企业和相关行政审批部门按照“组团服务、协同联动、并联审批、限时办结”的要求进行联合办理，组织开展一次勘查，需要现场勘查的，市住建局牵头实施联合勘查；相关服务协议或者服务合同在与用户确认方案时同步签订一次审批。现场勘查后，所需办理的高频率事项道路挖掘、绿地临时占用由系统自动发起行政审批，同时对涉及的规划、道路占用、树木迁移和砍伐等行政审批由水电气网企业按需提出并联申请。相关行政审批部门实施在线并联审批；水电气网企业在规定时限内，按照协同施工组织、减少重复开挖的原则同步完成施工验收。

5. **全面代办。**实现水电气网报装快速化、高效化、便民化，改变服务模式，安排“项目经理”专人包保负责，全面实行“帮填代办”，一站服务。

## **（二）明确办理时限**

**申请受理：**0.5个工作日内完成。

**联合勘查：**0.5个工作日内完成。

**联合编制方案：**供水供气通信勘察当日即可定方案，供电在5个工作日内完成。

**联合施工验收:**水电气网企业分类控制联合施工验收的工期。(限时制:水电气网工程验收合格当日挂表通水通气通电通网)

### **(三) 优化窗口服务**

政务服务大厅现有水电气网业务办理窗口合并受理水电气网业务,为用户提供水电气网业务联合办理的材料接收、申请受理、协调联络、咨询解答、指导填写等服务。水电气网企业公布一批联合办理服务的营业网点,为客户提供业务办理“一窗受理”服务,公开水电气网业务联合办理流程、承诺时限、收费项目和标准等信息。

### **(四) 整合线上功能**

推动在政务服务平台提供联合申请服务。各水电气网企业按照联合办理要求,调整网站、移动客户端、微信公众号的申请功能,同时配备负责申请表接收和内容核对的线上客服。用户可以自行选择线上申请的申报入口(或交于水电气网工作人员全程代办),各水电气网企业线上客服最后处理申请的人员承担首接责任。完善线上服务端的信息反馈和公开功能,实现全流程办理信息化、无纸化。联合办理各环节的进程和结果通过线上反馈用户,方便用户跟踪查询。

### **(五) 规范服务收费**

水电气网业务联合办理中的收费,按照市发改委、市财政局、市住建局、市自然资源和规划局、市市场监管局联合印发的《关于印发淮北市清理规范城镇供水供电供气行业收费促进行业高

质量发展实施办法的通知》（淮发改价费〔2022〕248号）执行。

### **（六）建立协同机制**

政务服务大厅、营业网点按照“首接负责制”原则，保障和提升联合办理服务效能。各水电气网企业分别指定服务专员，负责企业内部协调联络、与用户就后续环节中的具体事宜进行服务对接。

### **（七）加强指导监督**

各市直部门要高度重视水电气网业务联合办理工作，贯彻落实省市有关文件精神，建立完善水电气网等公共服务业务联合办理推进联席会议机制，通过定期通报、专题会商等方式，协同推进水电气网等公共服务业务联合办理线上线下服务能力建设、优化服务机制、联通业务系统，并通过信息化手段建立完善过程监控、超时预警、服务评价等监督机制，加强对本行业企业的指导和监督。

### **（八）形成长效机制**

公共服务业务联合办理的适用范围可以按照本实施意见，结合实际，将联合办理的范围扩展到公共供暖服务，并以推进水电气网业务联合办理为契机，将纾困解难措施转化为提高市政公用服务水平、优化营商环境的长效机制。

## **三、实施步骤**

**（一）整合联合报装窗口。**在市行政服务中心将原有的水电气网业务窗口整合为“水电气网联合办理窗口”，在市政公用企

业营业网点开设“水电气网联合办理窗口”，统一开展报装咨询、信息接收、需求确认等业务工作。组织窗口人员培训，各窗口人员熟练掌握不同行业基本政策、业务流程和常见问题，并建立协调沟通机制，线上及时解答专业复杂问题。

**（牵头单位：市住房城乡建设局；配合单位：市发改委、市经济和信息化局、各市政公用企业；完成时限：2023年5月31日前完成）**

**（二）完善水电气网服务。**设立联合办理窗口后，通过优化提升报装系统、加强窗口管理服务、推动市政公用“一网通办”等方式，进一步明确报装服务的工作流程、办理时限、办理方式，更新对应的办事指南，并将查询、缴费、报修、销户、协同不动产过户等高频事项纳入联合窗口受理业务，将统一标准的集成式服务落到实处。

**（牵头单位：市住房城乡建设局；配合单位：市发改委、市数据资源局、市经济和信息化局、各市政公用企业；完成时限：2023年6月30日前完成）**

- 附件：1. 水电气网业务联合办理申请表  
2. 水电气网业务联合办理线上办理申请





## 附件 2

# 水电气网业务联合办理线上申请

供水、供电、燃气、通信(市政绿化)联合办理

提交

### 供水、供电、燃气、通信(市政绿化)联合办理

01 申报基本信息

企业名称: *	肥东皖新文化产业投资有限公司	选择企业	统一社会信用代码: *	91340122MA2MXMLJX5	
地址: *				法人姓名: *	
联系人姓名: *				联系电话: *	
备注 (户数/流量):				区划: *	
是否为代办: <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否				申请人: *	

