

# 安徽省住房和城乡建设厅

## 关于印发“获得用水用气”提升行动方案 (2023版)的通知

各市住房城乡建设局(城乡建设局)、城市管理局(城管执法局):

为深入贯彻国家深化“放管服”改革和我省创建一流营商环境的决策部署,认真落实《中共安徽省委 安徽省人民政府关于创建一流营商环境的意见》(皖发〔2022〕8号)、《安徽省人民政府办公厅关于印发创优营商环境对标提升举措(2023版)的通知》(皖政办秘〔2023〕11号)、《安徽省人民政府印发关于进一步提振市场信心促进经济平稳健康运行若干政策举措的通知》(皖政〔2023〕13号)等文件要求,省住房和城乡建设厅组织制定了《“获得用水用气”提升行动方案(2023版)》。现印发给你们,请认真贯彻执行。



# “获得用水用气”提升行动方案（2023版）

## 一、提升目标

加快推进供水供气办理和质量监测全省一体化、信息化改革，持续优化用水用气报装服务，进一步简化报装手续、降低办理成本、提升服务质量，达到全国先进水平。到2023年9月底前，全省用水用气报装便利度进一步提升，用水用气报装、故障报修、过户销户等高频事项实现“全程网办”“一网通办”；通过信息共享实现“零材料”报装；推广用水用气报装“不见面办理”、“线上全程网办”；持续优化用水用气报装前置服务、完善提前介入机制，持续清理规范用水用气收费，完善水电气网（宽带）联合报装机制。

## 二、提升举措

### （一）进一步优化一网通办

1. 强化报装数据共享。各地市供水供气报装平台要实现与安徽省政务服务网、皖事通APP、工程建设项目审批平台、企业开办平台、不动产登记系统等平台数据共享和互联互通。通过实名认证、扫码等方式自动获取身份证、营业执照、不动产权证书等信息，实现用水用气“零材料”报装。

2. 优化一网通办。各地供水供气业务平台与皖事通APP、安徽政务服务网统一身份认证，实现用水用气报装、充值缴费、开具发票、投诉建议、故障报修、过户销户等高频事项进驻安徽政务服务网或皖事通APP。

## （二）进一步规范前置服务

3. 完善提前介入机制。积极拓展项目信息来源，规范制定用水用气报装前置服务流程及现场勘察、设计和外线工程施工等全过程管理。进一步完善供水供气业务管理系统，推动实现用水用气报装管理的全流程电子化流转。

## （三）完善报装独立投诉机制

4. 完善水气报装独立投诉机制。各市供水、供气企业建立报装服务满意度评价机制，并纳入报装业务管理系统，连接（报装）服务满意率要达到98%以上。对各渠道用户反映的服务、收费等问题进行有效归集，纳入热线服务等平台闭环管理。

## （四）进一步规范涉企收费

5. 强化规范收费监管。各地要持续清理规范用水用气收费，严格落实用户建筑区划红线外用水用气接入“零费用”要求。加强供水供气服务价格监管，对实行政府定价、政府指导价的服务和收费项目实行清单制管理。各地行业主管部门要会同相关部门加大违规增加或变相增加用户负担等问题查处力度，积极开展清理规范用水用气收费情况排查。

6. 落实助企纾困政策。各地对确因流动资金紧张、缴费确有困难的小微企业和个体工商户，实行3—6个月欠费不停水、不停气政策，并免收在此期间产生的滞纳金。各地行业主管部门及供水、供气企业要加强政策宣传，确保相关政策落实到位。

## （五）完善水电气网（宽带）联合报装机制。

7. 完善联合报装机制。各地城市供水供气行业主管部门要牵

头水电气网(宽带)企业，制定水电气网(宽带)联合报装实施方案，明确联合踏勘等事项牵头部门及工作流程，提升综合服务能力。

8. 实现线上线下办理。线下在市政务服务中心、水电气网(宽带)企业主营业厅设立联办窗口，线上通过安徽省政务服务网、工改平台建立线上报装渠道，实现水电气网(宽带)联合报装，一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询。

#### (六) 探索建立可靠性管理机制

9. 探索建立服务可靠性管理机制。各地应制定水气等市政基础设施供应质量、可靠性和可持续性等关键指标公布办法。明确关键指标项目明细，信息公布渠道、公布周期及时效性等要求。

10. 定期公布可靠性、可持续性等关键指标。各地供水、供气企业按要求定期公布质量、压力、计划及故障性停水停气通知、停水停气时长等供应质量、可靠性和可持续性等关键指标数据。推进供水供气厂、网建设及更新改造，做好城市供水设施建设信息平台、燃气管道等老化更新改造平台等信息规范填报。

11. 推进试点工作开展。合肥、芜湖、滁州等城市试点推行供水、供气服务可靠性管制计划，探索建立健全服务中断或供给不足等补偿或财务惩罚机制。完善水气服务质量监督机制。运用城市基础设施生命线安全工程、供水分区计量等技术手段，加强水气行业主管部门对水气压力、水气质量，计划性及故障性停水停气时长等水气安全和供应稳定性信息的“实时感知、智能研判、无感监测”。

### （七）建立小型标准化接入机制

12. 建立燃气小型标准化接入机制。各地要根据实际情况，明确燃气小型标准化接入工程适用范围，操作流程、环节时限，收费标准。鼓励各市针对燃气小型标准化接入工程出台优惠措施，逐步降低接入工程费用。

## 三、保障措施

（一）加强组织领导。省级建立由省住房城乡建设厅牵头，省发展改革委、省公安厅、省自然资源厅、省交通运输厅、省数据资源管理局、省能源局、省通信管理局等部门组成的工作专班，定期调度工作进展、协调解决实际问题、统筹推进相关工作。各市（县）要加强组织领导，对标明确任务，压实工作责任，确定水气报装服务工作牵头部门，建立工作专班，明确职责分工，协调推动目标任务落实。

（二）细化工作措施。各地要围绕目标任务，细化制定本地区目标任务、推进措施，明确实施步骤，排定推进计划，建立任务清单，实行清单化、闭环式管理。各供水、供气企业要细化工作任务，明确工作责任人和完成时限，确保方案各项举措落到实处。2023年5月底前，各市、县应制定出台本地区水、电、气、网（宽带）联合报装具体实施办法，明确适用范围、流程时限、申请材料、责任单位等要求。

（三）加强过程监管。省用水用气工作专班将加大督促检查力度，大力推动和督促落实各项目标任务。省住房城乡建设厅将通过“双随机、一公开”检查、第三方评估、满意度调查等方式，

加强对各地提升用水用气报装相关工作落实情况进行督导测评。各地各部门要加强对优化用水用气报装改革情况的跟踪指导，协调解决推进落实过程中的突出问题，及时采取整改措施，确保各项任务举措落到实处。

（四）加大宣传培训。各地行政主管部门和供水供气企业要利用网站、线上服务平台、网络媒体、服务网点等渠道广泛开展法规政策宣传解读，宣传推广优化营商环境提升水气报装改革措施和成效，提高公众知晓度，积极营造良好氛围。各地要结合自身实际和工作安排，深入组织开展本单位、本领域学习和培训，提升行业人员的服务水平。