

# 平顶山市城市管理局文件

平城管发〔2019〕66号

---

## 平顶山市城市管理局 关于印发《平顶山市优化营商环境简化水气 暖报装专项工作方案》的通知

各县（市、区）住建局、城管局，鲁山县和宝丰县水利局，石龙区供水中心，市区各有关单位：

为深入贯彻习近平总书记关于加大营商环境改革力度的重要指示精神，根据《河南省优化营商环境简化水气暖报装专项工作方案（2018-2020年）》《河南省2019年优化营商环境工作要点》和《平顶山市人民政府办公室关于推动优化营商环境政策落实的实施意见》（平政办明电〔2019〕52号）安排，结合我市实际，我局制定了《平顶山市优化营商环境

简化水、气、暖报装专项工作方案》，现印发给你们，请按照执行。

2019年8月21日



# 平顶山市优化营商环境简化水气暖报装 专项工作方案

为深入贯彻习近平总书记关于加大营商环境改革力度的重要指示精神，全面落实省住建厅《关于印发河南省优化营商环境简化水气暖报装专项工作方案(2018-2020年)的通知》(豫建城〔2018〕78号)、市委、市政府《关于印发平顶山市优化营商环境三年行动方案(2018-2020年)的通知》(平办〔2018〕24号)和《平顶山市人民政府办公室关于推动优化营商环境政策落实的实施意见》(平政办明电〔2019〕52号)要求，进一步明确工作任务，简化企业报装水、气、暖的申请资料、优化办理流程、压缩报装时间，特制定本方案。

## 一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，持续落实习近平总书记调研指导河南时的重要讲话精神，围绕推动高质量发展，服务实体经济和依法维护企业权益，全面优化营商环境，正确处理政府市场企业的关系，以深化放管服改革作为核心抓手，以企业办理水、气、暖全流程便利度作为衡量标准，以企业对水、气、暖服务满意度作为改革取向，打造高品质燃气、供水、供热行业营商环境。

## 二、指导原则

以更快、更好方便企业和群众办事创业为导向，实现企业和群众办事线上“一网通办”（一网），线下“只进一扇门”（一门），现场办理“最多跑一次”（一次），全面清理水气暖接入的各项前置审批事项，简化申请材料，分阶段压缩供水、供气、供暖报装时限，完善供水、供气、供热行业服务措施，不断优化办事创业营商环境。

## 三、主要目标

建立省市县三级联动工作格局，全面取消水、气、暖接入的各项前置审批事项。全面压缩报装各环节时限，报装受理时间不超过1个工作日，现场勘察及设计或设计审查最长不超过10个工作日，预算编制及合同签订最长不超过3个工作日，施工时间按照合同约定，原则上最长不超过3个月，工程竣工验收及接通服务不超过3个工作日。到2019年底，全市供水、供气、供暖全面实现网上“一站式”报装和互联网等多渠道缴费。

## 四、重点任务

**（一）深入排查整改存在问题。**各县（市、区）供水、供气、供暖行业主管部门和市区企业在所辖区域内开展全面摸底排查，对于发现的问题建立整改台账，采取积极有效措施限期整改，坚决杜绝水、气、暖企业乱收费、报装时间过长、缴费不方便等问题，切实提高水、气、暖企业服务水平和效率。

**（二）规范水、气、暖收费。**各县（市、区）供水、供气、

供暖行业主管部门负责监督指导当地水、气、暖企业按照当地政府及发改、财政等部门有关规定收取相关费用，明确收费标准。没有国家、省、市相关政策规定的，水、气、暖企业不得额外收取其他费用。要充分利用“互联网+”、微信、支付宝等网络平台实现网上缴费，为用户提供高效、便捷的缴费服务。

**（三）优化报装流程。**各供水、供气、供暖企业要优化报装流程，简化报装条件，建立网上报装和维修服务系统，成立统一的客服中心和服务大厅，实现用户“一站式”服务。其中市区水、气、暖用户报装及信息变更服务事项应当进驻市行政服务中心大厅集中办理。

**（四）完善供水、供气、供热行业服务承诺制度。**水、气、暖企业要制作用户服务手册，向社会公开收费、服务、办事程序及办事时限等，设立抢险抢修、服务及投诉电话，确保24小时不间断服务。供水、供气、供暖企业要推行上门人员身份信息公示制度，利用互联网、张贴公示牌等渠道，方便群众查询核实上门工作人员身份信息。

## **五、保障措施**

**（一）建立市县联动推进机制。**市城市管理局成立优化营商环境简化水、气、暖报装专项工作领导小组。组长由市城市管理局局长担任，副组长由主管副局长担任，领导小组下设办公室，负责全市优化营商环境、简化水、气、暖报装专项工作的日常工作。办公室设在公用行业管理科，公用行业管理科科长担任办公

室主任。

各县（市、区）供水、供气、供热行业主管部门及市区企业要建立专项工作推进机制，成立由主要负责人牵头的领导小组，制定专项工作方案。按照目标要求，列出工作清单，细化落实举措，确保目标顺利完成。

**（二）加强督导考核。**各县（市、区）供水、供气、供暖主管部门要建立督导考核机制，通过调查问卷、实地走访等形式，每年12月底前完成对本区域供水、供气、供暖企业用户报装等服务情况的考核评价。各供水、供气、供暖企业要建立内部监督考核机制，定期对用户服务工作进行监督考核。市城管局将根据“双随机、一公开”工作要求，结合各县（市、区）及市区企业实际情况，强化对该项工作事前、事中、事后的监督指导，不定期开展检查督导。

**（三）推广先进经验。**各县（市、区）及各供水、供气、供暖企业对工作开展情况及时进行总结，提炼典型经验和创新做法，开展经常性经验交流，建立常态化经验总结推广机制，促进供水、供气、供热行业更好地服务于经济发展。

联系人：何开伟 王 琪

电 话：2633851

电子邮箱：pdsgysy@163.com

附件：1. 平顶山燃气有限公司优化营商环境简化报装时限专项工作方案

2. 平顶山市自来水有限公司优化营商环境简化报装时限专项工作方案

3. 平顶山热力集团有限公司优化营商环境简化报装时限专项工作方案

4. 平顶山天安煤业供水分公司优化营商环境简化报装时限专项工作方案

5. 平顶山新城水务有限公司优化营商环境简化报装时限专项工作方案

# 平顶山燃气有限责任公司

## 优化营商环境简化报装时限专项工作方案

公司各部门、各单位：

按照《平顶山市人民政府办公室关于推动优化营商环境政策落实的实施意见》（平政办明电〔2019〕52号）、《河南省人民政府办公厅关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（豫政办〔2019〕1号）精神，为进一步简化申请资料，优化办理流程，压缩报装时间，为用户提供更加方便、快捷、高效的服务，现制定专项工作方案如下：

### 一、市区用户

#### （一）报装受理

用户报装受理包括申请受理、勘察设计、确定方案等工作内容。

##### 1. 申请受理（1天）

居民用户报装燃气时，需携带建设工程项目的区域地形图、平面布置图、立面图、管网分布图、规划许可证及城市基础设施配套费缴纳凭证到用户大厅用户报装窗口填写燃气入网申请，详细说明申请安装的具体情况。窗口根据公司的有关规定和用户工程建设情况、管网敷设情况，与设计部门沟通后，对具备供气条件的用户报装立即进行受理。

非居民用户报装燃气时，用户报装窗口根据用气需求和管网敷设情况，与设计部门沟通后，对具备供气条件的用户报装立即进行受理。

居民、非居民用户须填写《新用户报装申请表》，用户

报装窗口将用户资料内部流转至设计、施工等部门。

## **2. 勘察设计、确定方案（7天）**

设计公司接到用户报装设计任务单后进行现场勘察测量，编制设计方案。按照规定需要会审图纸的项目，图纸会审时间包含在规定时限内。

### **（二）合同签订**

#### **1. 预算编制**

非居民用户由市场经营部依据设计方案和国家有关定额标准在2个工作日内完成工程预算编制，并将预算标准告知用户。

居民用户由安装公司依据设计方案和国家有关定额标准在2个工作日内完成工程预算编制，并报市场经营部审核；市场经营部在1个工作日内完成审核并将预算标准告知用户。

#### **2. 合同签订**

市场经营部完成编制或审核报装工程预算标准后，当日通知用户签订燃气工程设计合同及燃气工程施工合同。合同签订后，市场经营部协调、核实设计和安装费用的缴纳。

#### **3. 用户档案信息收集**

合同签订后，用户接待大厅建卡窗口与用户对接，提前做好收集用户信息资料、收缴预存气费、签订居民供用气合同等工作。

建卡完成时限：居民用户信息资料齐备的情况下，500户以内2个工作日，500户以上3个工作日。

### **（三）工程施工**

#### **1. 设备设施订购**

用户设计、安装费用到帐后，设计部门将全套设计图纸转用户报装窗口，用户报装窗口通过客服系统下发设备设施订购通知单。技术能源部、计量检测中心在接到设备设施订购通知单后，非居民用户定制调压设备内部招标的15天到位，进公共资源交易中心招标的按规定流程及时间，计量设施7天到位；居民用户设备设施10天内到位。

材料供应站要确保用户发展工程施工所需各类材料的供应。

## 2. 工程施工

用户安装费用到位后，市场经营部发放安装任务单，施工单位按照审核批准后的施工图纸组织施工。

非居民用户安装时限：工程造价在10万元以内5天；10-30万元10天；30-100万元20天；100万元以上30天。

居民用户安装时限：用户规模100户以下15天；100—300户20天；300—1000户40天；1000—3000户60天；3000户以上90天。

请相关企业5日上报信息，主要是企业名称，性质（国企，民企，事业单位等），是否特许经营，成立时间，经营范围，用户数量等企业的基本情况

## 3. 竣工验收

相关部门按照公司工程管理的规定，在1天内完成验收。

## 4. 工程结算

工程竣工验收结束后，施工单位绘制竣工图纸、整理竣工资料（工程量清单、现场签证、竣工验收报告、技术变更等），经监理公司、用户签字认可后，编制工程结算书，和

竣工图纸资料一并报市场经营部审核。

市场经营部在 1 个工作日内完成结算标准的审核，并转财务部门办理结算，财务部门在 1 个工作日内完成结算手续的办理，并转安全生产部下达碰头送气调度令。

#### **(四) 通气**

营销公司接到调度令在 1 个工作日内与用户预约送气时间，并于约定时间当天完成送气。

非居民用户接到调度令当日建卡和预约点火送气，并于约定时间当天完成送气。

### **二、收费标准及依据**

勘察设计收费标准：依据《国家计委、建设部关于发布〈工程勘察设计收费管理规定〉的通知》（平政〔2010〕61号）规定，按照合同工作量的不同分别计费收取。

规划红线以内的安装费用标准：根据《平顶山市人民政府关于印发平顶山市城市基础设施配套费征收管理实施办法的通知》（平政〔2009〕69号）、《平顶山市人民政府关于印发平顶山市城市基础设施配套费征收管理实施细则的通知》（平政〔2009〕61号）、《平顶山市人民政府关于修订平顶山市城市基础设施配套费征收管理实施细则的决定》（平政〔2015〕42号）文件规定，规划红线以内的庭院管网、户内设施建设费由建设单位根据国家工程定额确定，计入建设工程造价。

### **三、县区用户**

在目前实施的《关于县区管网建设及用户发展的意见》、《县区管网建设及用户发展相关流程补充办法》的基础上，

县区用户报装各环节的完成时限按照市区的标准进行考核。

#### **四、加强庭院和配套专项工程考核，提高发展效率**

承担用户报装各环节相应职能的部门、单位，要严格落实省、市优化营商环境和公司规定的时限要求，保证各类用户及时获得用气。

工程管理部要完善庭院工程和配套专项工程考核办法，加强完成时限考核，严格奖惩兑现。

#### **五、工作要求**

**（一）提高认识，加强领导。**各有关责任单位要高度重视，密切配合，充分认识优化营商环境、加快用户发展对公司发展的长远意义，要树立全局观念和大局意识，切实在规定的时限内，高标准严要求及时完成各项工作。

**（二）加强沟通，密切协作。**公司相关单位和部门要树立“以用户发展为中心”的思想，加强公司内部各环节的沟通协作，保证整个用户发展流程协调高效地运行。

**（三）明确责任，狠抓落实。**用户发展各环节之间的节点必须明确责任人，对各环节的完成时限，相关单位(部门)责任人员必须签字认可，并以此作为考核依据。

**（四）强化督导，严格考核。**市场营销部作为用户报装环节的责任部门，要加强报装流程的全过程督导和跟踪问效。对由于慢动作，不作为造成的责任投诉，客户服务部严格按照公司《客户服务工作考核办法》考核兑现。

#### **六、服务及投诉热线**

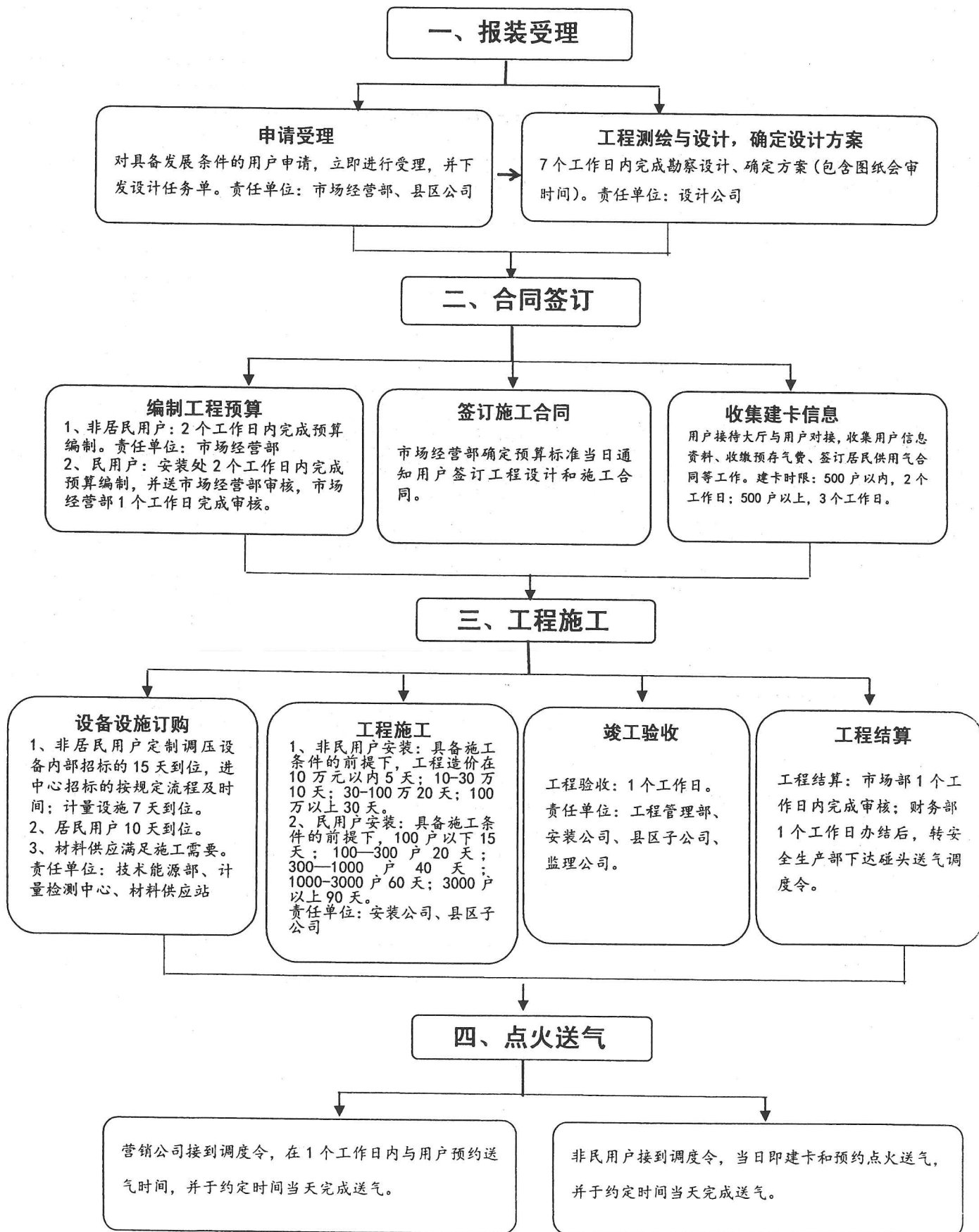
服务热线： 0375-2931117

投诉举报电话： 0375-2619607

附件：《用户报装流程完成时限示意图》

# 附件

## 用户报装流程完成时限示意图



# 平顶山市自来水有限公司

## 优化营商环境简化报装时限专项工作方案

公司各单位（部室）：

按照《平顶山市人民政府办公室关于推动优化营商环境政策落实的实施意见》（平政办明电〔2019〕52号）、《河南省人民政府办公厅关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（豫政办〔2019〕1号）精神，为进一步简化申请资料，优化办理流程，压缩报装时间，为用户提供更加方便、快捷、高效的服务，现制定专项工作方案如下：

### 一、用户报装：

#### （一）报装受理

用户报装受理包括申请受理、现场勘察、确定方案等工作内容。

#### 1. 申请受理（1天）

单位、个人新接水需提供以下有关材料。高层小区申请接水需提供用水地点建筑总平面图、用水地点规划定位图、发改委立项批文；户表改造需提供单位或居民用户提交签字盖章后的改造申请及房产证、身份证复印件。居民个人新接水需提供用户身份证复印件、房产证复印件（法人授权委托书或购房协议），企业等非居民接水需提供用户身份证复印件、营业执照复印件、房产证复印件（法人授权委托书或购房协议）。

用户报装接水申请时，在生产技术部接水大厅报装窗口填写接水申请表，说明申请接水的具体情况，我公司负责人

员根据公司的有关规定和用户项目完成情况、周边管网覆盖情况等，对具备供水条件的用户立即受理接水报装。

## **2. 现场勘察、方案制定（1天）**

接到用户报装申请单后，生产技术部接水大厅组织现场勘察，制定施工方案（共计1个工作日），随后按流程转至欧凯设计室测量放线、出具图纸。

### **（二）测量设计与合同签订**

#### **1. 测量设计及图纸会审**

欧凯设计室在现场勘测设计后预估工程额，依据预估工程额大小核定设计出图时限。十万元以内项目2个工作日，10-100万元5个工作日，100万元以上不超过10个工作日出图。图纸完成后送交生产技术部接水大厅，由生产技术部组织相关部门进行图纸会审（1个工作日）。

#### **2. 预算编制及施工合同签订**

会审后，豫鹰公司及二供公司依据设计图纸和国家有关定额标准在2个工作日内完成工程预算编制，并报生产技术部审核；生产技术部在1个工作日内完成审核并由豫鹰公司及二供公司将工程预算告知用户，并签订供水工程设计合同、施工合同及监理合同。

### **（三）工程施工**

1. 工程施工时限严格按照合同工期进行实施。

2. 施工结束后，施工单位向公司生产技术部接水大厅提交验收申请单。

### **（四）竣工验收与通水**

收到施工单位的验收申请单后，生产技术部接水大厅会

同营业所在3个工作日内完成竣工验收与水表编号，验收合格后即时通水。

### （五）签发入户通知单及签订供水合同

在通过验收后，生产技术部即时签发入户通知单。客服中心及营业所在1个工作日内与用户签订供水合同。

## 二、收费标准

测量收费标准				
序号	收费项目	计量单位	价格（元）	收费依据
1	工程线路测量	公里	5994.07	国家测绘局财建（2009）17号《测绘生产成本费用定额》
2	规划定桩测量	件（4件）	4371.1	
设计收费标准				
序号	计费额（万元）	收费基价（万元）	收费依据	
1	200	9	建设部计价格（2002）10号《工程勘察设计收费标准》	
2	500	20.9		
3	1000	38.8		
施工收费标准				
序号	收费标准		收费依据	
1	按工程计价		工程图纸和现行市政定额及配套取费文件	
备注：在测量收费上，长度不足0.5公里按0.5公里计				

## 三、加强庭院和配套专项工程考核，提高发展效率

承担用户接水报装各环节相应职能的单位（部室），要严格落实省、市优化营商环境和公司规定的时限要求，保障及时完成接水申请工作。

生产技术部要完善庭院工程和配套专项工程接水工作考

核办法，加强考核力度，严格奖惩兑现。

#### **四、工作要求**

**（一）提高认识，加强领导。**各有关责任单位要高度重视，密切配合，充分认识优化营商环境、加快用户发展对公司发展的长远意义，要树立全局观念和大局意识，切实在规定的时限内，高标准严要求及时完成各项工作。

**（二）加强沟通，密切协作。**公司相关单位和部门要树立“以用户发展为中心”的思想，加强公司内部各环节的沟通协作，保证整个用户发展流程协调高效地运行。

**（三）明确责任，狠抓落实。**用户发展各环节之间的节点必须明确责任人，对各环节的完成时限，相关单位(部门)责任人员必须签字认可，并以此作为考核依据。

**（四）强化督导，严格考核。**生产技术部作为用户报装环节的责任部门，要加强报装流程的全过程督导和跟踪问效。对由于慢动作，不作为造成的责任投诉，严格按照公司《客户服务工作考核办法》考核兑现。

#### **五、服务及投诉热线**

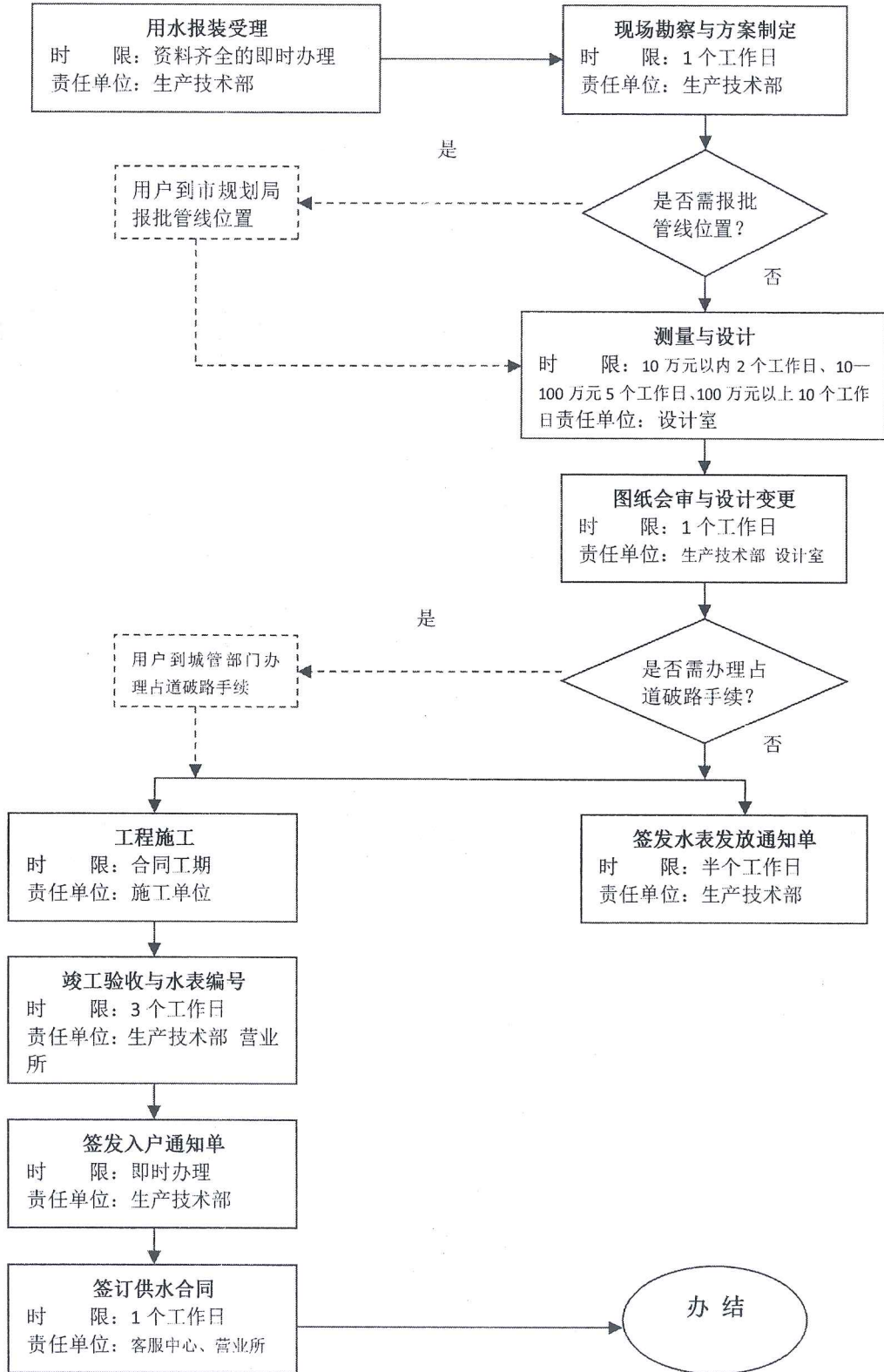
服务热线：0375-2830000

投诉举报电话：0375-2830116

- 附件：1. 《接水服务流程图》  
2. 《接水报装申请表》  
3. 《用水报装委托书》

# 附件 1

## 接水服务流程图



## 附件 2

# 接水报装申请表

受理单位：平顶山市自来水有限公司

年 月 日

用户名称 (盖章)			
工程地址			
用水性质			
大致用水量			
层 数		户 数	
联系人		电 话	
用 户 需 提 供 的 资 料	1、发改委立项批文		有/无
	2、用水地点规划定位图		有/无
	3、用水地点地形图		有/无
	4、用水地点建筑总平面图		有/无
	5、底层给水平面布置图		有/无
	6、给水总平面布置图		有/无
	7、给水系统图		有/无
	8、两个相互通视的大地坐标基准点和至少一个高程基准点		有/无
生产 技术部 (盖章)			
备 注	1、填写部分严禁涂改,涂改处只有加盖公章方能有效。 2、尽可能同时提供电子版文档。		

### 附件 3

## 用水报装委托书

平顶山市自来水有限公司：

兹有我单位在\_\_\_\_\_（地点）的  
\_\_\_\_\_工程，现已具备接水条件，特委托  
贵公司就该项给水工程（含给水庭院管网及二次加压设备）  
进行测量、设计和施工。

委托单位（盖章）：

年 月 日



# 平顶山热力集团有限公司

## 优化营商环境简化报装时限专项工作方案

根据《平顶山市优化营商环境三年行动方案》要求，为全面贯彻落实市委、市政府有关工作要求，进一步优化我市营商环境，提升营商环境竞争力，结合集中供暖实际情况制定本方案。

### 一、指导思想

深入贯彻落实党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持新发展理念，针对供热接入各环节存在的难点，转变服务观念，落实各方责任，高效协同运作，全面推进“一趟不用跑”和“最多跑一趟”，进一步简化办理用热手续、压缩办理用热时长、降低办理用热成本，切实提高热力接入效率和服务水平。

### 二、工作目标

以客户的用暖需求为着力点，报装环节压减为“申请受理、现场勘查、立项审批、竣工验收”4个环节。平均报装时限压缩到10个工作日（不包括管网施工、图纸设计、小区内热力设施施工及验收不合格整改时间）。为建成现代先进综合能源供热企业、为我市营造一流营商环境提供有力支撑。

### 三、领导小组

成员如下：

组长：总经理

副组长：经营副总经理

成员：综合管理部、生产技术部、综合能源市场开发部、

新城区供热公司、老城区供热公司、扩建新建项目部、建安公司、客户管理中心。

领导小组下设办公室，办公室设在综合管理部，办公室成员由综合管理部、生产技术部、综合能源市场开发部、新城区供热公司、老城区供热公司、扩建新建项目部、建安公司、客户管理中心相关人员组成。

#### **四、报装流程**

##### **（一）申请受理**

用户报装受理包括填写《热力配套申请表》，提交《建设工程规划许可证》、配套费缴纳收据等相关资料。

用户报装热力时，需填写《热力配套申请》，并加盖单位（物业）公章；携带建设工程规划许可证、财政局出具的配套费缴纳收据、小区规划总平面图、小区所有建筑单体暖通图若无提供小区所有建筑单体建筑及结构图、换热站所在位置建筑的建筑及结构图、缴纳配套费的地下室建筑及结构图，到平顶山热力集团供热有限公司综合能源市场开发部办理。

如果用户已建成二次网及换热站的项目，需提供全套二次网、换热站设计图；居民用户必须以小区为单位申请用热，且小区住户用热率须达到规定要求，需提供小区住户户数、住房面积的相关信息，详细说明申请安装的具体情况。对资料完备的用户报装进行受理，1个工作日内完成。

##### **（二）现场勘查**

核实用户资料后，综合能源市场开发部会同扩建新建工程项目部、生产技术部、新老城区供热公司，对用户进行现

场勘查和户数复核，对主管网未敷设到位，支线管网无规划路由的不予以受理，并提出发展初步意见。

建设单位提出图纸审核申请后，综合能源市场开发部组织生产技术部、扩建新建工程项目部、新老城区供热公司，按照公司相关标准审核图纸。经批准发展的用户，综合能源市场开发部给用户回复意见。3个工作日内完成。

### （三）立项审批

经过现场勘查后，对具备供暖条件的用户办理立项审批手续。3个工作日内完成。

### （四）竣工验收

工程立项后，工程管理部门按照《平顶山热力集团有限公司工程管理制度》负责组织实施。用户二次管网系统施工完毕后，用户提出验收申请，综合能源市场开发部组织扩建新建工程项目部、生产技术部、新老城区供热公司，对工程进行验收，对验收不合格的提出整改意见，要求整改；验收合格的予以并网立户供暖。3个工作日完成。

## 五、收费标准

报装环节中不存在收费项目。

## 六、有关工作要求

一是坚持抓好当前整改和建立长效机制相结合，在不折不扣落实整改任务的同时，各单位、部门要以此次工作为契机，务求实效，全面规范报装、审批等事项办理，将整改成果制度化，建立依法规范开展业务的长效机制。

二是强化责任落实，公司营商工作领导小组要统筹协调和调度工作。各单位、部门要高度重视，明确领导，落实具

体人员，结合自身实际全面开展工作，确保优化营商环境专项整治工作高效有序推进。

### **七、服务及投诉热线**

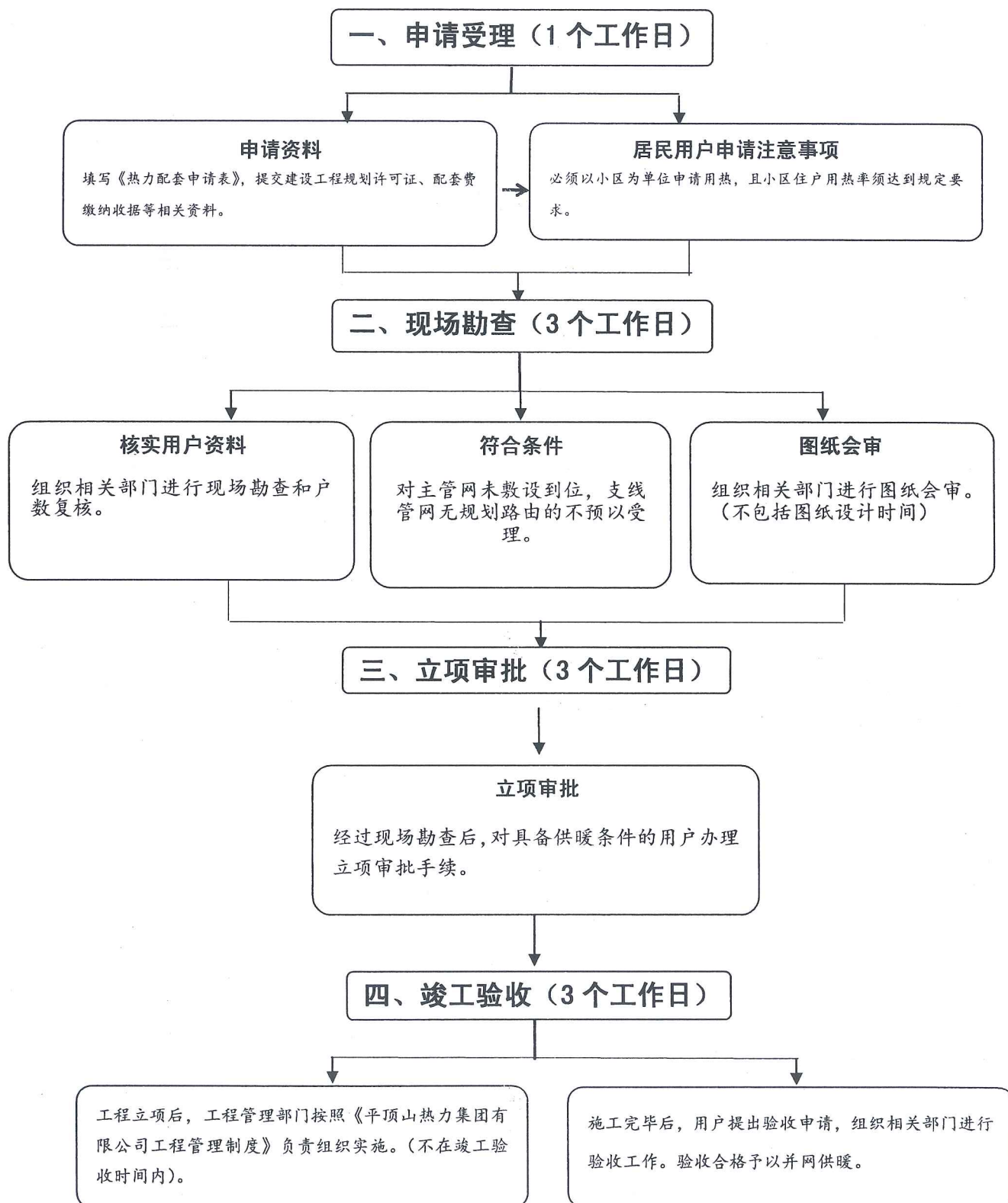
服务热线：0375-3822610

投诉举报电话：0375-2822600

- 附件：1. 《用户报装流程完成时限示意图》  
2. 热力配套申请表  
3. 热力申请基本情况登记表

# 附件 1

## 用户报装流程完成时限示意图



附件 2

## 热力配套申请

平顶山热力集团有限公司：

\_\_\_\_\_（申请用户名称）拟建\_\_\_\_\_（项目名称）位于\_\_\_\_\_（地点），规划建筑面积平方米，其中地上建筑面积平方米，地下建筑面积平方米。现申请热力配套，申请热力配套的建筑面积平方米，请贵单位出具意见。

特此申请。

（联系人：\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_）

申请单位：（加盖公章）

年 月 日

备注：此申请一式三份。

## 附件 3

## 热力申请基本情况登记表

申请单位		联系人	
用户名称		联系电话	
用户地址		申请面积 (m <sup>2</sup> 、户)	
设计所需资料清单			
序号	资料名称	数量	备注
1	财政局出具的配套费缴纳收据	1	复印件
2	规划许可证	1	复印件
3	小区规划总平面图	1	电子版和蓝图
4	缴纳配套费的建筑单体暖通图 若无, 提供缴纳配套费的单体建筑及结构图	1	电子版和蓝图
5	小区所有建筑单体暖通图 若无, 提供小区所有建筑单体建筑及结构图	1	电子版和蓝图
6	换热站所在位置建筑的建筑及结构图	1	电子版和蓝图
7	缴纳配套费的地下室建筑及结构图	1	电子版和蓝图
8	如果用户已建成二次网及换热站的项目, 需提供全套二次网、换热站设计图。	1	电子版和蓝图
<p>说明:</p> <p>建设一次网项目需提供: 1-5 项。</p> <p>建设一次网、二次网、换热站项目需提供: 1-7 项。</p> <p>如果用户已建成二次网及换热站的项目需提供: 1-8 项。</p>			
生产技术部 (签字):	市场开发部 (签字):	档案管理 (签字):	设计单位 (签字):
日期:	日期:	日期:	日期:

注: 本表一式三份, 档案室、市场开发部、生产技术部各一份。

# 平顶山天安煤业供水分公司 优化营商环境简化报装时限专项工作方案

公司各部门、各单位：

按照《平顶山市人民政府办公室关于推动优化营商环境政策落实的实施意见》（平政办明电〔2019〕52号）、《河南省人民政府办公厅关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（豫政办〔2019〕1号）精神，为进一步简化申请资料，优化办理流程，压缩报装时间，为用户提供更加方便、快捷、高效的服务，现制定专项工作方案如下：

## 一、市区用户

### （一）报装受理

用户报装受理包括申请受理、勘察设计、确定方案等工作内容。

#### 1. 申请受理（1天）

居民用户报装水表安装时，需携带建设工程项目的区域地形图、平面布置图、管网分布图、规划许可证到客服中心新用户窗口填写用水申请，详细说明申请安装的具体情况。窗口根据公司的有关规定和用户工程建设情况、管网敷设情况，与工程科沟通后，对具备供水条件的用户报装立即进行受理。

非居民用户报装水表安装时，用户报装窗口根据用水需求和管网敷设情况，与工程科沟通后，对具备供水条件的用户报装立即进行受理。

居民、非居民用户须填写《平煤供水分公司用水申请表》，

用户报装窗口将用户资料内部审核至设计、施工等部门。

## 2. 勘察设计、确定方案（7天）

工程部接到用户报装设计任务单后行现场勘察测量，编制设计方案。按照规定需要会审图纸的项目，图纸会审时间包含在规定时限内。

## （二）合同签订

### 1. 预算编制

非居民用户由工程部依据设计方案和国家有关定额标准在2个工作日内完成工程预算编制，并将预算标准告知用户。

居民用户由工程部依据设计方案和国家有关定额标准在2个工作日内完成工程预算编制，并报市场经营部审核；市场经营部在1个工作日内完成审核并将预算标准告知用户。

### 2. 合同签订

工程科完成编制或审核报装工程预算标准后，当日通知用户签订用供水协议合同。合同签订后，客服中心协调、核实设计和安装费用的缴纳。

### 3. 用户档案信息收集

合同签订后，客服中心新用户窗口与用户对接，提前做好收集用户信息资料、收缴预存水费、签订用水合同等工作，建档完成时限3个工作日。

## （三）工程施工

### 1. 设备设施订购

用户设计、安装费用到帐后，工程科将全套设计图纸转新用户报装窗口，新用户报装窗口通过客服系统下发设备设施订购通知单。供应站在接到设备设施订购通知单后，非居

民用户定制调压设备内部招标的 15 天到位，进中心招标的按规定流程及时间，计量设施 7 天到位；居民用户设备设施 10 天内到位。材料供应站要确保用户发展工程施工所需各类材料的供应。

## **2. 工程施工**

用户安装费用到位后，客服中心发放安装任务单，施工单位按照审核批准后的施工图纸组织施工。

## **3. 竣工验收**

相关部门按照公司工程管理规定，在 1 天内完成验收。

## **4. 工程结算**

工程竣工验收结束后，施工单位绘制竣工图纸、整理竣工资料，经监理公司、用户签字认可后，编制工程结算书，和竣工图纸资料一并报客服中心审核。

工程科在 1 个工作日内完成结算标准的审核，并转财务部门办理结算，财务部门在 1 个工作日内完成结手续的办理。

## **(四) 通水**

拆装班接到调度令在 1 个工作日内与用户预约送水时间，并于约定时间当天完成送水。

非居民用户接到调度令当日建档和预约送水时间，并于约定时间当天完成送水。

## **二、收费标准**

暂无政策性收费。

## **三、加强庭院和配套专项工程考核，提高发展效率**

承担用户报装各环节相应职能的部门、单位，要严格落实省、市优化营商环境和公司规定的时限要求，保证各类用

户及时获得用气。

#### 四、工作要求

**(一) 提高认识，加强领导。**各有关责任单位要高度重视，密切配合，充分认识优化营商环境、加快用户发展对公司发展的长远意义，要树立全局观念和大局意识，切实在规定的时限内，高标准严要求及时完成各项工作。

**(二) 加强沟通，密切协作。**公司相关单位和部门要树立“以用户发展为中心”的思想，加强公司内部各环节的沟通协作，保证整个用户发展流程协调高效地运行。

**(三) 明确责任，狠抓落实。**用户发展各环节之间的节点必须明确责任人，对各环节的完成时限，相关单位(部门)责任人员必须签字认可，并以此作为考核依据。

**(四) 强化督导，严格考核。**工程科作为用户报装环节的责任部门，要加强报装流程的全过程督导和跟踪问效。对由于慢动作，不作为造成的责任投诉，客户服务部严格按照公司《客户服务工作考核办法》考核兑现。

#### 五、服务及投诉热线

服务热线：0375-2772533

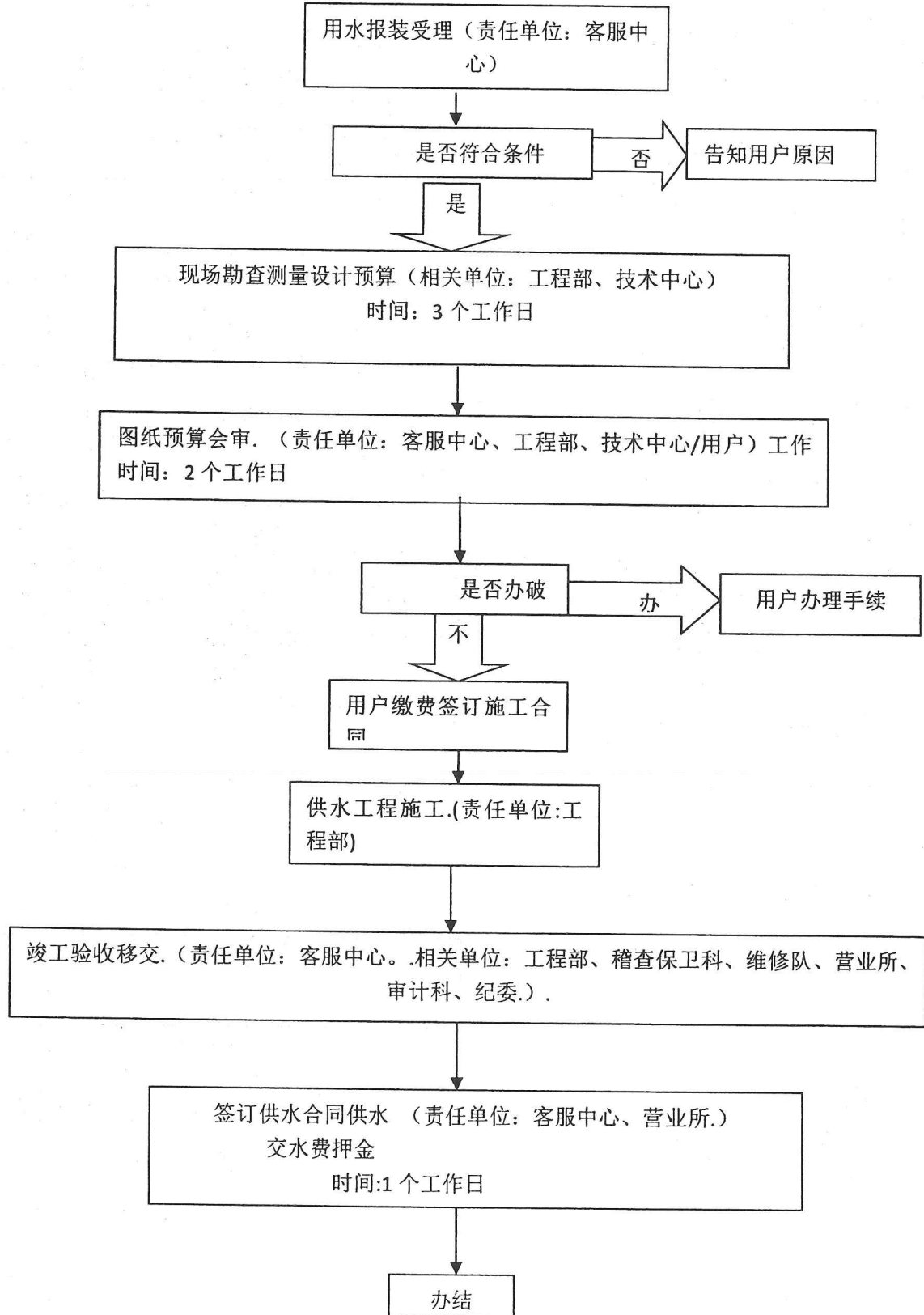
投诉举报电话：0375-2772533

附件：1. 《用户报装流程完成时限示意图》

2. 报装申报材料清单

附件 1

# 用户报装流程完成时限示意图



附件 2

## 报 装 申 报 材 料 清 单

1. 用水申请一份并加盖公章
2. 登记用户申请表一份并加盖公章
3. 用户单位营业执照（三证合一）副本复印件一份并加盖公章
4. 法人身份证正反面复印件两份
5. 需要开正规发票用户需提供开票信息



# 平顶山市新城水务有限公司

## 优化营商环境简化报装时限专项工作方案

公司各部门：

按照《平顶山市人民政府办公室关于推动优化营商环境政策落实的实施意见》（平政办明电〔2019〕52号）、《河南省人民政府办公厅关于聚焦企业关切进一步推动优化营商环境政策落实的通知》（豫政办〔2019〕1号）精神，为进一步简化申请资料，优化办理流程，压缩报装时间，为用户提供更加方便、快捷、高效的服务，现制定本方案：

### 一、水务公司辖区用户

#### （一）报装受理

用户报装受理包括申请受理、勘察设计、确定方案等工作内容。

#### 1、申请受理（1天）

用户报装用水时，需出具用水申请书（说明申请安装具体地址、用水量等）、用水地点规划定位图、用水地点的地质勘察报告、用水地点自建给水设施资料、底层给水平面布置图、规划给水总平面布置图、给水系统图。如没有或暂时无法提供资料的用户对该工程申报材料出具情况说明，到行政审批服务中心三楼或水务公司收费窗口填写《平顶山市新城水务有限公司业务登记单》，详细说明申请安装的具体情况。窗口根据有关规定和用户工程建设情况、管网铺设情况，与有关部门沟通后，对具备用水条件的用户报装立即进行受理。

用水报装需用户填写《业务登记单》，供水服务部将用户资料流转至相关部门。

## **2、勘察设计、确定方案**

工程管理部接到单体工程用户《业务登记单》后，在 2.5 个工作日内同营销部、安全生产部现场勘察测量，编制施工方案。

### **(二) 合同签订**

#### **1、预算编制**

工程管理部依据设计方案和国家有关定额标准在 2 个工作日内完成工程预算编制，并将预算书告知用户。

#### **2、施工合同签订**

工程预算核对用户认可后，工程管理部即时与用户签订工程施工合同，并核实安装施工费用的缴纳。

### **(三) 工程施工**

合同约定价款支付到账后，工程管理部按合同约定时间组织施工单位进场施工。

### **(四) 工程竣工验收**

工程施工完毕后，工程管理部依据竣工图纸、竣工资料（现场签证、工程技术核定单等）会同营销部、安全生产部进行工程验收。

### **(五) 送水**

营销部在与用户签订供水合同后即时送水。

## **二、收费标准**

1、费用定额：《河南省房屋建筑与装饰工程预算定额》

(HA01-31-2016)、《河南省市政工程预算定额》(HAA1-31-2016)、《河南省通用安装工程预算定额》(HA02-31-2016)及豫建标〔2017〕99号文配套综合解释。

2、材料价格,依据《平顶山工程造价》施工当期材料价格计入,《平顶山工程造价》中不足部分由甲、乙双方共同调查确认。

3、人工费执行施工当期《河南省工程造价信息网》发布的相应价格。

4、变更工程量按照变更图纸及经甲方、乙方共同确认的现场签证计算;变更和签证的费用按以上办法据实结算。

5、设计费依据计价格(2002)10号文《工程勘察设计收费标准》执行。

### 三、工作要求

**(一) 提高认识,加强领导。**各有关责任部门要高度重视,密切配合,充分认识优化营商环境、加快用户发展对公司发展的长远意义,要树立全局观念和大局意识,切实在规定的时限内,高标准严要求及时完成各项工作。

**(二) 加强沟通,密切协作。**公司相关部门要树立“想用户之所想,急用户之所急”的思想,加强公司内部各环节的沟通协作,保证整个用户发展流程协调高效地运行。

**(三) 明确责任,狠抓落实。**用户发展各环节之间的节点必须明确责任人,对各环节的完成时限,相关部门责任人员必须签字认可,并以此作为考核依据。

**(四) 强化督导,严格考核。**供水服务部作为用户报装环

节的责任部门，要加强报装流程的全过程督导和跟踪问效。对由于慢动作，不作为造成的责任投诉，企业监督管理部要严格按照公司《绩效考核方案》考核兑现。

### **五、服务及投诉热线**

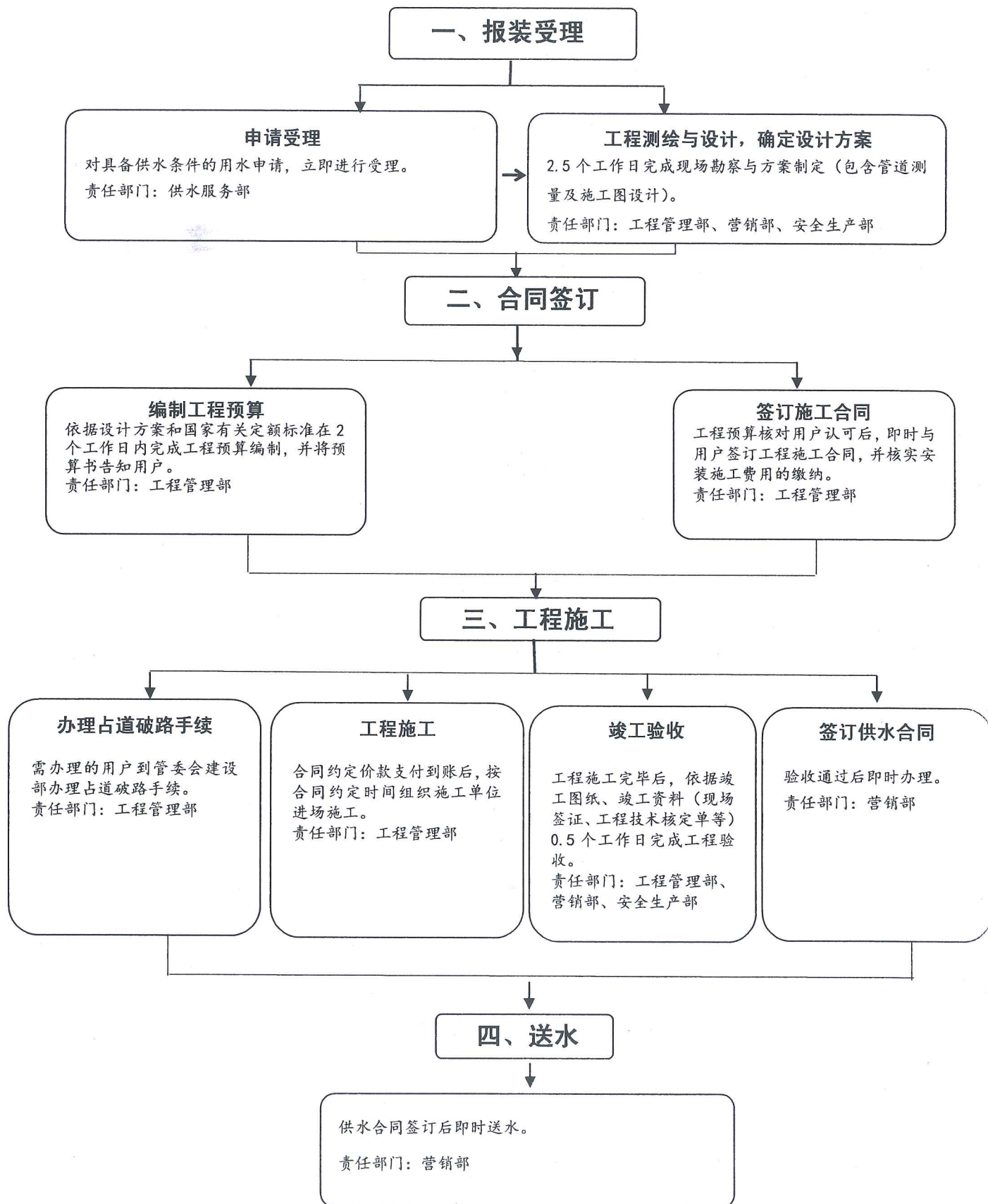
服务热线：0375-7333110/7333115

投诉举报电话：0375-7333001

附件：《用户报装流程完成时限示意图》

# 附件

## 用户报装流程完成时限示意图





6.0

7.0

