

泾县住房和城乡建设局

泾县科技商务经济信息化局

泾县数据资源局

国网安徽省电力有限公司泾县供电公司

文件

建办〔2023〕87号

关于印发《泾县水电气网联合服务实施方案 (试行)》的通知

县各供水、供气、通信企业：

为进一步优化营商环境，提升供水、供电、供气、通信等公共行业服务水平，现将《泾县水电气网业务联合服务实施方案（试行）》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

泾县住房和城乡建设局



泾县科技商务经济信息化局



泾县数据资源管理局



国网安徽省电力有限公司泾县供电公司



2023年6月7日

泾县数据资源管理局 国网安徽省电力有限公司泾县供电公司

公章



泾县水电气网联合服务实施方案（试行）

一、适用范围

本实施方案适用于本城镇范围内，供水、供电、供气、通信（以下简称“水电气通信企业”）根据市场主体需求，为其提供自用户报装点至电力、自来水、管道燃气、通信等接入点的新装、扩容等业务的联合服务。

二、工作目标

在政务服务大厅设立水电气网联网通办窗口，在政务服务网泾县分厅设立水电气网联合服务平台，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、一次办结”的联合办理模式。

三、主要措施

（一）细化业务类型

自用户报装点至电力、自来水、管道燃气、通信等接入点的新装、扩容等报装业务（以下统称“联合报装”），由用户提出申请，水电气通信企业负责办理。

自用户报装点建筑区划红线至公共管网接入点的电力、自来水、管道燃气、通信接入工程行政审批业务（以下统称“行政审批”）由建设主体提出申请，行政审批主管部门负责办理。

（二）规范办理流程

1. 优化流程。通过优化整合业务办理流程，实现用户只需提出一次业务办理申请，水电气通信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。

由业务受理单位牵头组织水电气通信企业联合办理统一答复。进入工程实施阶段，由供水、供电、供气、通信企业根据用户内部工程进度，按照对外公示流程跟踪办理。

2. 一表申请。将原先单独的用水、用电、用气、用网的业务办理申请表，统一整合为一张联合业务办理申请表，用户只需选择一项或者多项需要办理的业务，并填写相应信息，实现线上线下“一张表”。

3. 一窗受理。联合办理实行“首问责任制”，首位接受服务对象或电话受理被咨询的工作人员（以下统称“首问人员”）负责解答，办理或指引移交至经办人员办理。用户线下提出申请的，首问人员与用户共同核对申请表的内容，主要信息完整准确的当场受理；用户线上提出申请的，信息同时推送给各水电气通信企业，实现线上“统一受理”。

4. 一次办结。水电气通信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”的要求联合办理。需要现场踏勘的，实施联合踏勘；接入所需办理的规划、道路挖掘、道路占用、绿地临时占用等行政审批由水电气网建设主体提出申请，行政审批部门实施并联审批，细化为告

知承诺备案制、并联审批制两种类型；水电气通信企业在规定时限内完成验收。

（三）明确办理时限

受理踏勘1个工作日内完成。进入工程实施环节，根据客户内部工程实施进度，按照供水、供电、供气、通信对外承诺时间完成。

（四）优化窗口服务

在政务服务大厅现有供水、供电、供气、通信业务办理窗口的基础上，通过充实人员、加强培训，统一设置“水电气网联合报装”窗口，实现业务“一窗受理”。水电气网企业至少设置一个可以联合办理的营业网点，为客户提供业务办理“一窗受理”服务。

（五）整合线上功能

在安徽政务服务网泾县分厅设置“水电气网”联合报装模块，政务服务中心“水电气网联合报装”窗口人员承担首问责任。

（六）建立协同机制

政务服务中心、各联合办理营业网点按照“首问负责制”原则，保障和提升联合办理服务效能。供水、供电、供气、通信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。水电气通信企业要高度

重视联办件的办理效率，现阶段服务专员利用现有通信技术，完成业务接单和联合办理；后期逐步实现各业务系统与政务服务系统的互联互通。

四、工作要求

（一）加强指导监督。各部门要高度重视水电气网业务联合办理工作，建立完善水电气网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。

（二）抓好工作落实。各部门要进一步加强对水电气网联合报装办理工作的指导，确保各项举措落到实处、发挥实效。持续推进政务服务集成服务改革，实现水电气网全业务流程信息的在线传递、办理。

（三）加大宣传力度。各部门要充分利用门户网站、公众号等平台广泛宣传水电气网联合报装办理改革举措，及时准确发布有关信息和做好政策解读，积极回应社会关切，拓宽公众参与渠道，营造良好营商环境氛围。

附件：1. 首问责任制度

2. 水电气网联合业务办理申请表

附件1

首问责任制度

一、首问责任制是指首位接受服务对象或电话受理被咨询的工作人员（以下简称首问人），必须负责解答，办理或指引移交至经办人员办理的制度。

二、首问人在接受服务对象询问时，不管是否是自己职责范围内的事情，都要给当事人解释、引路、联系经办人等。对于属于首问人本职范围内的事项，要按照“一次性告知制”“限时办结制”的要求，给予办理；对于不属于首问人本职范围内的事项，但属于本部门的职责范围内的事项，当具体经办人不在时，首问人应先受理，并记下服务对象的联系方式，再交经办人办理；对不属于本股（室）、本“窗口”职责范围内的事项，首问人应主动告知或引导服务对象到有关股（室）、“窗口”办理，当具体经办人不在时，应告知经办股（室）、“窗口”的联系电话；对于不属于职责范围内的事项，首问人应告知服务对象承办单位及其所在地，若首问人确实不知该如何办理的，应向领导汇报，不能一推了之；对属于服务对象电话咨询的，也按上述原则给予答复；对属于举报或投诉的，首问人应将其引导到相应股（室）或告知监督电话及受理程序。

三、首问人在接到上级部门布置的工作任务、接待服务对象

或电话咨询时，应做到态度热情、文明礼貌，受理认真、服务周到、资讯准确，并认真做好记录，以便查询。全体工作人员都是首问责任人的对象，都必须相互了解各自的工作职责范围，以便为服务对象提供准确及时的服务。

附件2

水电气网联合业务办理申请表

联合办件号：(JXLB)000001

日期： 年 月 日

*基本信息 (多选填)			
业务性质	<input type="checkbox"/> 住宅_____ <input type="checkbox"/> 工业_____ <input type="checkbox"/> 商用_____ <input type="checkbox"/> 其他_____		
办理业务	<input type="checkbox"/> 水 <input type="checkbox"/> 电 <input type="checkbox"/> 气 <input type="checkbox"/> 网		
使用地址			
原地址	(涉及改装、移机)		
申请人类型	<input type="checkbox"/> 住户 <input type="checkbox"/> 法人 <input type="checkbox"/> 经办人 (如为经办人, 需提供法人授权委托书)		
单位名称		统一社会信用代码	
申请人姓名		联系电话	
证照类型		身份证号码	
预约服务	<input type="checkbox"/> 需要预约 计划时间: _____		
*用水业务 (选填)			
业务种型	<input type="checkbox"/> 新装 <input type="checkbox"/> 改装 <input type="checkbox"/> 过户 <input type="checkbox"/> 销户 <input type="checkbox"/> 临时用水 <input type="checkbox"/> 消防 <input type="checkbox"/> 增容 <input type="checkbox"/> 其他_____		
供水需求:	吨/日		
备注			
*用电业务 (选填)			
业务种型	<input type="checkbox"/> 新装 <input type="checkbox"/> 改类 <input type="checkbox"/> 过户 <input type="checkbox"/> 销户 <input type="checkbox"/> 临时用电 <input type="checkbox"/> 增容 <input type="checkbox"/> 其他_____		
主供容量:	千伏安(千瓦)	备供容量:	千伏安(千瓦)
是否安装变压器: _____	是否开通谷峰用电: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		

备 注			
* 用气业务 (选填)			
供应企业	<input type="checkbox"/> 港华 <input type="checkbox"/> 新奥 (按经营区域划分/由燃气公司勾选)		
业务种型	<input type="checkbox"/> 通气点火 <input type="checkbox"/> 改管 <input type="checkbox"/> 过户 <input type="checkbox"/> 销户 <input type="checkbox"/> 其他_____		
用气压力 (KPA):	天然气负荷 (方/小时):		
备 注			
* 用网业务 (多选填)			
运营商选择	<input type="checkbox"/> 电信 <input type="checkbox"/> 移动 <input type="checkbox"/> 联通 <input type="checkbox"/> 安广		
业务类型	<input type="checkbox"/> 宽带 <input type="checkbox"/> 通讯 <input type="checkbox"/> 有线电视		
业务种类	<input type="checkbox"/> 新装 <input type="checkbox"/> 迁移 <input type="checkbox"/> 过户 <input type="checkbox"/> 销户 <input type="checkbox"/> 其他_____		
带宽需求:	MB	固话安装数量:	门
电视安装数量:			
其他服务	<input type="checkbox"/> 固话:		
	<input type="checkbox"/> 电路 (专网):		
	<input type="checkbox"/> 宽带:		
	<input type="checkbox"/> 电视:		
备 注			

业务首接单位:

登记人: