

# 新县自来水公司文件

新水字〔2024〕6号



## 新县自来水公司关于“水电气网视”联办报装服务新模式的经验做法及工作成效

### 一、背景介绍

自来水、供电、天然气、广电网络电视宽带四项报装业务，由于涉及自来水公司、供电公司、燃气公司、广电网络公司四家单位，用户办业务时需要一家一家营业厅跑，既费时又费力。针对前述问题，新县通过整合公共服务资源、优化业务流程、打造网上办事平台、推进线上线下融合等改革手段，建立了供水、供电、供气 and 供网联办报装服务新模式，打造“共享营业厅”，实现“水电气网视”线下一窗联办，线上全程网办。

## 二、主要做法

**（一）提前介入。**企业在信阳市工改平台按需求申报水电气网视报装，各专营企业主动对接企业报装意向，充分沟通交流意见，在设计阶段着手解决管道打架、重复开挖等隐患，提前布局周边区域管网建设，为后续接入做好准备。

**（二）一窗受理。**1、新县市民之家成立水电气网视联办专区，按照“就近办理”的原则，企业可以足不出户在新县政府一件事一次办平台申请或者选择在市民之家综合窗口申请办理。变“多窗受理”为“一窗受理”，实行集中统一管理，推行“一站式”集成服务，实现报装接入需求企业只进一扇门，能办所有事。2、建立水电气网视共享营业厅，实现业务融合办理，打造“共享服务模式”。在水电气网视各专营企业建立共享营业厅，其基础性服务包括水电气网视报装、维修、过户、缴费、开具发票、相关外线审批，以及其他能够线上办理的业务。组织共享营业厅窗口人员培训，掌握不同行业基本政策、业务流程和常见问题，并建立信息沟通机制，及时解答复杂问题。共享营业厅悬挂明显标志，在醒目位置设置服务内容说明，加大宣传力度，提高用户知晓率。3、进一步拓展政企信息互通应用，与不动产登记和交易中心合作，推广联动过户功能。

**（三）一网通办。**畅通线上办理渠道，依托新县政府一件事一次办平台办理入口，提供在线一站式联动办理申请服务，

实行“一网流转”，水电气网视企业实时获取项目接入需求，及时提供主动服务和方案咨询。

**（四）无表申请。**房屋建筑和市政基础设施工程涉及水电气网视报装事项，一律在工改审批平台申报，实现“无表申请”。将用水、用电、用气、用网、收视的报装申请表，统一整合为一个“新县水电气网视联办申请表”，无需企业提供纸质表，所有申报资料简化为上传营业执照、委托人身份证复印件即可。

**（五）一同踏勘。**企业申请联动报装信息统一通过工改平台推送给行政审批部门、水电气网视企业，当用户报装单一事项时，由综合窗口通知相关专营企业自行组织现场踏勘；当涉及外线工程的或申报两个及以上报装事项则由相关专营企业进行联合踏勘，原则上1个项目只踏勘1次。

**（六）一站审批。**水电气网视市政外线接入工程涉及的建设工程规划、砍伐迁移城市树木、占用城市绿地、占用挖掘城市道路等行政审批事项实行“一表申请、并联审批、同步办理”，推动全流程线上办理。涉及到行政审批的，申请材料齐全并符合法定标准的，各行政审批部门自受理之日起1个工作日内完成行政许可并联审批。

**（七）一并接入。**水电气网视市政接入工程采用开挖形式进行的，在现场踏勘时联合制定接入工程方案、交通组织方案，优化施工组织设计，通过共享施工沟渠、并行协同施工

等方式，减少多次挖路、反复修复成本，最大程度减轻企业负担，减少对交通的影响。

### 三、工作成效

推进企业获得水电气网视公用事业服务联动报装改革，实施“七个一”（一口登记、一表申请、一窗受理、一同踏勘、一次承诺、一并接入、一网流转）的办理新模式。

**（一）一口登记早服务。**新建企业投资项目在申报立项备案时，对项目施工和生产所需的用水、用电、用气、用网、收视需求进行意向登记备案。之后将项目备案信息和报装需求意向，通过系统共享同步传递给水电气网视各专营企业，水电气网视供应单位联合上门对接，根据企业需求提前布局项目周边区域管网建设，将现场踏勘、外线施工作为供应单位的前置服务，为企业用户后续获得水电气网视接入做好准备。

**（二）一表申请减材料。**房屋建筑和市政基础设施工程涉及水电气网视报装事项，一律在工改审批平台申报，实现“无表申请”。将用水、用电、用气、用网、收视的报装申请表，统一整合为一个申请，无需企业提供纸质表，所有申报资料简化为上传营业执照、办事人身份证复印件即可。

**（三）一窗受理减次数。**在县政务服务中心设立“水电气网视联办专区”，受理用户咨询、报装业务，实现用户水、电、气、网、视报装一次申请，综合受理，限时办结。同时，

依托新县政府“一件事一次办平台”为企业提供在线联动报装申请服务，进一步提高企业水电气网视报装服务效率。

**（四）一次踏勘减环节。**推行水电气网视联合踏勘、一次到位。有外线工程的，组织相关部门组团服务，开展水电气网视联合踏勘，同步完成现场勘查、方案设计及费用预算工作。按照“能并则并、能简则简、能优则优”的原则，优化各专营单位报装施工流程，压缩报装时限。

**（五）一次承诺减时间。**涉及到外线工程施工过程中涉及的占路、占绿化等需要行政审批的事项，实行告知承诺制，各各专营单位按照要求书面承诺并告知主管部门，主管部门加强对施工过程事中事后监管。不适用告知承诺制的行政审批事项，按照水电气网视外线接入并联审批办法，各部门并联办理，压缩办事时间，提高工作效率。

**（六）一并接入减成本。**水电气网视施工采用开挖形式进行的，在现场踏勘时同步优化水电气网视联合施工方案并协同施工，减少水电气网视单独施工带来的多次开挖路面、反复进行修复导致的成本，最大程度减轻用户负担，减少管线施工对交通通行的影响。

**（七）一网流转提效率。**大力推行“掌上办”、“网上办”，企业可通过新县人民政府“一件事一次办平台”的水电气网视报装入口提交报装申请，申请信息推送至各公用事业单位。涉及到行政审批的，同步推送至各行政审批单位实行并联审

批，实现掌上申请，在线审批，统一出件的联动报装全流程“零跑腿”。

#### 四、经验启示

水电气网联办服务，深化各公用服务单位间的业务合作，将自来水、供电、天然气、广电网络电视宽带所需的报装信息统一整合，用户可根据实际需要，自行组合需办理的水、电、气、网、视事项。目前，在“水电气网视联办专区”和共享营业厅，用户仅需提交“一套资料”，即可联办水电气网视相关业务，实现公共服务业务“一窗受理”、“一门办理”、“一链办理”、“一口答复”的“套餐式”服务。通过“七个一”创新服务机制，让数据“多跑路”，让客户“少跑腿”，让服务“全共享”，让环境“更优化”，切实推进水电气网“洽谈即服务”、“开工即配套”的服务举措落地。截至目前已建成7个共享营业厅，累计为90余名客户提供联办服务，将企业客户办理流程手续的时间压缩50%以上。在此基础上，进一步拓展政企信息互通应用，与不动产登记和交易中心合作，推广联动过户功能，实现“一窗受理、集成服务”，实现水电气网视从“能办”向“好办”转变。

