

武汉市天然气有限公司文件

武天然气〔2021〕47号

市天然气公司关于优化营商环境（获得用气） 3.0版工作方案

各权属公司、各部门、各单位：

为进一步贯彻落实市委、市政府《2021年全市优化营商环境工作要点》的相关精神，进一步优化营商环境，全面提高工商用户用气报装效率，优化公共服务，在原《优化营商环境（获得用气）工作方案2.0》版的基础上，结合公司实际，特制定本方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要论述，坚持以市场评价为第一评价、以企业感受为第一感受、以群众满意为第一标准，坚持问题导向、目标导向、效果导向，以“高效办成一件事”为主线，紧盯企业用气需求，持续对标国内一流对标先进发达地区，

不断优化工作流程，提高工商用户报装便捷度，降低工商用户报装成本，提升工商用户用气报装服务满意度。

二、实施对象

本方案适用于公司特许经营范围内工商用户管道燃气用气报装及其配套市政燃气管道工程（含各子公司）。

三、工作目标

优化升级工商业用户获得用气办理程序，进一步推进工、商用户获得用气流程再造、内部业务融合工作实施，力争 2021 年优化营商环境（获得用气）评价在国家副省级城市中排名靠前。

四、主要工作任务

（一）优化办理流程：获得用气办理环节简化为用气申请和验收通气 2 个环节。

（二）压缩办理时限：办理时限由原来的 4-25 个工作日缩短至标准制式项目、无外线工程接入项目、有外线工程接入项目分别为 3、8、16 个工作日以内。

（三）精简申报资料：用户报装申请材料由申请资料、技术资料 2 项合并为申请材料 1 项，各供气企业提供线上办理获得用气业务的渠道，推进实现获得用气“零跑腿”。

（四）放开用气工程建设市场：继续推进气源管工程和用气工程分离，红线范围内的用气工程由用气企业自主选择具备相应资质的设计、施工、监理单位，自主建设；红线范围外的气源工程由供气企业投资建设，用气企业不用投资，切实降低工商业企

业获得用气成本。

(五) 推出精准“一对一”管家式服务：供气企业获取用气信息后，主动安排专人对接用户提供服务，告知该供气区域的技术条件，为用户用气工程的设计施工免费提供技术指导，参加用气工程的验收，确保用气场所符合安全用气条件。

五、工作举措

(一) 持续优化“三零”服务

1、“零费用”，对红线范围外与用气工程相关的市政燃气管道设施建设气源工程全资投资建设，无需用户承担费用。

2、“零审批”，《市城管执法委关于进一步优化工商业用户获得用气燃气工程建设有关事项的通知》（武城管办〔2019〕15号）规定，对工商业用户用气工程和投资额不超过30万元的气源工程，可以不申请办理燃气工程质量监督登记和燃气工程施工许可。我公司严格按此执行。

3、“零上门”，结合数字化客服，运用网格分区定位实行网上办、登门办、快递服务等模式实现用户零跑腿。

(二) 前置服务

进一步优化获得用气的工作流程，与客户、市政规划部门对接，前置项目咨询、现场踏勘、市政规划手续办理等工作。及时掌握工商业用户用气信息，建立市政配套气源工程项目报表，优化项目报表将配套工程名称、项目位置、配套原因、实施时间及预计通气时间等要素纳入统计，提升配套工程周边用气需求的规

划评估能力，提前开展气源、用气工程建设。协调工商业用户选择符合要求的材料和设备，配合用气工程的验收合格后受理报装，确保用气工程和气源工程顺利对接。推行容缺受理和“不见面”审核，让客户少跑路，同时推行“先通气、后缴费”优惠政策，为工商用户提供切实便利服务。

（三）套餐服务

1、大力推行“新定型套餐”。为进一步提升工、商业项目实施便捷化，2020年已推出4+N、6+N、10+N、16+N四类“新定型套餐”，将原有定型套餐的适用范围及管道敷设长度的规范要求根据项目发展的实际需求进行再完善，使其更具操作灵活性，最大限度的让客户享受到用气实惠和高效服务。

2、进一步降低“定型套餐”费用。根据《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》国办函〔2020〕129号文件精神，通过对过往“定型套餐”项目进行统计及数据分析，尝试进一步降低“定型套餐”价格，更多让利于客户。

（四）智慧服务

持续深化“互联网+燃气服务”，加快推进燃气服务“马上办、网上办、一次办、就近办”改革，构建线上线下融合发展新模式。一是加强信息化平台建设，以数字客服为依托，实现报装全过程智能数字化管控，强化数据信息处理能力和移动办公能力的提升（如：数据分类筛选查询、手持电子报价、图纸报价确认等功能

实现)。二是升级企业微信公众号，树立企业品牌形象，以公众号为载体，集合业务办理、安全宣传、延伸服务为一体，推广一站式服务，提高“网上办”比例，推动窗口端、PC端、移动端、自助端“四端同步”服务。三是积极推进“一网通办”。

（五）网格服务

加速业务全面融合，将管道燃气业务专业线条运营模式改革为专业线条与区域管理相结合的网格化管理模式，缩减审批层级，提高工作效率。在车都、汉宁、光谷各子公司成功完成业务融合的经验基础上，对公司汉口区域及东西湖区域进行试点改革，推进市场发展和工程建设两项业务融合。

（六）窗口服务

持续推进优化营商（获得用气）示范窗口创建，以《燃气服务导则》为标准，制定《关于开展评选2021年“服务示范窗口”的工作方案》，优化窗口服务管理流程、改善窗口硬件设施、强化窗口服务素质培养。同时，通过融入科技智能辅助设施，对部分店面进行智慧化升级，加强自助操作便捷性和沉浸式服务体验感，提升窗口服务质量，提高用户满意评价，全面落实“双评议”工作要求。

（七）竞争服务

加大工作统筹指导，通过优化措施推广、总公司资源共享等举措，有效缓解各区域及各子公司发展不均的问题，打造统筹有力、共享共赢的均衡化发展工作格局，营造比学赶超、良性竞争

的工作氛围。

（八）推出精准“一对一”管家式服务

建立管家式服务机制，指定专人为工商客户提供管家式服务，根据客户需求协调公司内部资源，为客户提供一站式优质服务。

（管家式服务分为两个阶段，一是在用气报装环节，由指定市场拓展等工作人员为客户提供业务指导、业务代办、需求受理、业务提醒等服务；二是在供气运营环节（通气点火后），由指定工商客户抄表员、安检员等工作人员为客户提供全业务对接服务，根据客户需求办理或转办相关业务。）

（九）民现户（老小区）专项服务

切实增强武汉市居民的获得感、幸福感，市天然气公司将在政府相关部门的支持下，深入对接和组织老旧小区天然气改造工作，主动担当作为，聚力服务民生。成立民现户项目报装建设专班，全面梳理民现户工作流程，结合武政办〔2014〕94号文的相关要求，加强与政府相关部门、街道办事处、社区居委会的沟通协作，充分借助基层组织的能力和优势，提升居民协调、小区破路、违章拆除等老小区难点问题的解决效率，加速项目实施；制定民现户发展工作全套宣传资料及流程，让所有有报装意愿的民现户知晓燃气企业以及自身的责任和义务。

六、保障措施

（一）加强组织领导

进一步强化市天然气公司优化营商环境工作领导小组的统筹

协调作用，建立组长领导，副组长统筹部署，专班成员负责实施的工作机制。

（二）制定行动方案

全面贯彻落实《市城管执法委关于印发 2021 年武汉市优化营商环境（获得用气）工作方案的通知》文件精神，配套制定市天然气公司 2021 年获得用气行动方案。将工商业用户燃气工程分为用气工程和气源工程，由工商业用户依法自主选择用气工程的设计、施工、监理单位，增强用气企业的获得感。同时明确 2021 年优化营商环境的主要任务、具体内容、责任部门和完成时限，方案整体做到全面动员、细化部署和责任明确，以保障优化营商环境工作落到实处。

（三）强化监督问责

加大集团级、公司级、部门级、班组级“四级”检查力度，同时丰富检查形式，采取视频检查、第三方暗访、服务跟踪回访及不发通知、不打招呼、不听汇报、不用陪同接待、直奔基层、直插现场的“四不两直”突击检查等方式，深入开展检查问责。严格执行“日清日结”客户处理要求，对工商用户和市民通过长江网、城市留言板、市城管委投诉电话 12319、市长专线 12345 等渠道反映的问题及时响应、及时调查、及时处理。督促各业务部门落实优化营商环境（获得用气）工作方案，对优化营商环境工作不配合、问题整改落实不力、影响工商用户报装用气的部门和人员，按照《市天然气公司优化营商环境和“双评议”服务管

理办法》和《市天然气公司员工重大违规违纪行为处理细则》，予以严厉问责。

（四）拓展宣传形式

保持宣传畅通，通过微信公众号、新媒体平台、主流报刊媒体等，大力宣传推广市天然气公司工、商用户获得用气服务的创新实例和服务举措，让社会各界认识到市天然气公司优化营商环境工作取得的成效，通过正面宣传，加强正面舆论引导，营造良好的舆论氛围；创新“武天融媒”，多渠道传播公司文化，结合重点工作，制作内部新闻，以视频动漫等形式深入到基层一线。

七、附则

本工作方案于2021年5月15日起实施，后期将根据新出台的政府政策文件及工作要求进行调整。



附件：市天然气公司 2021 年获得用气行动

序号	主要任务	具体内容	责任部门	完成时限
1	宣贯动员	制定《关于优化营商环境（获得用气）3.0版实施方案》	市场营销部	5月中旬
2		召开优化营商环境动员部署会	服务管理部	5月中旬
3		组织第一次“优化营商环境”及“双评议”工作培训和考试	服务管理部	5月中旬
4	工作推进	修订《工商客户报装天然气工作指引（试行）》	市场营销部	5月中旬
5		全面推广获得用气报装优化为两个环节：用气申请和验收通气	市场营销部	7月底前
6		研究优化工商项目“定型”项目，尝试降低“定型”项目报装成本	市场营销部	8月底前
7		进一步优化验收点火碰头送气一体化方案	工程管理部	7月底前
8		推进工程报表体系，制作市政配套气源工程项目报表，方便监管统计	工程管理部	7月底前
9		制发《服务示范窗口创建工作方案（3.0版）》	服务管理部	5月中旬
10		了解政策动态，跟进政府最新工作指示	市场营销部 工程管理部 服务管理部	每月
11		组织召开“优化营商环境”及“双评议”年终总结大会	服务管理部	12月底之前
12	监督回访	用户报装信息化平台监管及回访。	服务管理部	每月
13		开展项目线上满意度调查及线下回访。	服务管理部	每月
14	宣传报导	修订“权益告知书”、宣传展板等宣传资料	市场营销部	5月中旬
15		“优化营商环境”及“双评议”工作简报。	服务管理部	每月
16		优化营商环境新闻报导。	企业传讯组	每月
17	其他	依照上级要求，做好营商环境相关信息报送及回复工作	市场营销部 服务管理部	根据政府要求
18		推行“一网通办”、“联合审批”，实现用气报装与政务服务网络系统对接	信息化管理部	10月底前
19		优化现有报装流程，提升系统数据处理能力	信息化管理部	10月底前
20		在新一代客服系统实施项目建设中实现报装全过程管理，并在公司范围试运行	信息化管理部	10月底前
21		积极与政府部门沟通，实现证照共享，满足精简资料要求	信息化管理部	10月底前

