

新郑蓝天燃气有限公司文件

新郑蓝天〔2022〕91号

关于印发《新郑蓝天燃气有限公司用气报装改革实施方案》的通知

公司下属各单位、各部门：

《新郑蓝天燃气有限公司用气报装改革实施方案》已经公司研究通过，现印发给你们，请结合实际，认真组织学习，并抓好贯彻执行。

附件：新郑蓝天燃气有限公司用气报装改革实施方案

新郑蓝天燃气有限公司

2022年12月28日



附件：

新郑蓝天燃气有限公司用气报装改革 实施方案

根据《郑州市工程建设项目审批制度改革工作推进方案》（郑政办〔2019〕26号）的文件要求，结合新郑市天然气工程建设报装工作实际，特制定我市用气报装改革实施方案。

一、总体要求

（一）指导思想

深入贯彻落实“放管服”改革决策，针对我市用户反映的问题，以“放管服”改革为契机，以“以市场为导向、以便民为中心”，努力构建快捷、高效的燃气报装审批和管理体系，推动我市燃气事业规范发展，为我市持续健康发展提供有力保障。

（二）改革目标

1. 简化办气手续。主动服务，简化流程；
2. 压缩办气时长。利用信息化手段，缩短各流程环节办理时限；
3. 完善报装绿色通道。提前对接客户需求，公开办气信息和收费标准，实现流程信息公开透明。

二、组织领导

（一）成立新郑燃气工程建设用气报装改革领导小组，负责领导并督促燃气报装改革工作的开展、推进与协调。

组 长：廖 彬

副组长：张光华、任晓卓、卢广军、刘芮铭、王玉姣

成 员：赵玉巧、吴海辉、韩松森、佐慧娟、李 晗
郎淑美、闫 峻

(二) 领导小组下设办公室，办公室设在用户服务中心，负责统筹协调工程建设项目用气报装改革工作的具体问题、督导考核改革进度、宣传改革成果，各单位按照工作职责，完善协调机制，明确分工责任，确定行动方案。

三、 实施措施

(一) 一站式服务。通过“一站式服务”，打造集中、便利、有序的服务平台，从各环节抽调业务骨干，集中在用户缴费大厅、行政服务大厅办理新客户发展业务；同时依托北区行政服务大厅，做好信息传递和提前介入，为用户提供高效快捷服务。

(二) 客户管家服务。试行客户经理全域服务模式，对工商业用户及工福用户，从申请报装至用户通气，由客户经理进行全程服务，力争实现用户“一次完结”的改革目标。

(三) 全面落实首问负责制。无论什么岗位，凡是外来办事或电话咨询的，所询业务无论是否属于本部门或个人职责范围的，首问责任人都必须主动、热情接待和服务，做到两个“不说”（不说不知道，不说不能办），提升用户体验。

(四) 信息资源共享。通过与政府等相关单位对接，争取实现工程建设项目审批管理平台的信息共享，将用户报装

所需资料（营业执照、法人身份证、设计图纸）等信息实现互通共享，让用户少跑腿。

四、办理流程

（一）受理报装

1. 报装办理地点：人民路用户缴费大厅、北区行政服务大厅。

2. 报装方式：用户可通过微信、电话等多种方式进行燃气报装。

（二）设计方案答复

设计人员接到设计任务后与用户约定现场勘查时间，根据项目现场情况及用户需求确定设计出图时间，并完成项目现场勘查纪要。

（三）合同签订

与用户就设计方案达成一致后，双方签订合同。

（四）施工验收

1. 施工人员进场施工。在项目完工、竣工资料完整的情况下，组织工程验收。

2. 报验条件：

居民用户：（1）燃气工程按照设计文件施工完毕，施工单位自检合格，监理预验收完成；（2）施工竣工资料齐全，并完成签字盖章。

工商业用户：（1）燃气具设备到位，并与新建燃气管道连接完成，气密性试验合格；（2）燃气报警器和机械送排风按照图纸要求安装完成，并出具调试报告；（3）燃气

工程按照设计文件施工完毕，施工单位自检合格，监理预验收完成；（4）施工单位竣工资料齐全，并完成签字盖章。

（五）购卡通气

验收完毕后，组织相关人员现场进行已带气管道与未带气管道的碰接工作，需要进行停气作业的项目需提前 48 小时告知相关用户，管道碰接完成后直接为用户进行户外管网置换、户内通气工作。

五、保障措施

（一）建立定期例会制度。实行改革工作例会制度，以周例会、月例会的方式，及时汇总、整理改革工作推进过程中所遇到的相关问题，并通过研讨的方式制定相应的解决办法，保证改革工作的顺利推进。

（二）建立重点问题报告制度。对于改革过程中所遇到的难点、堵点问题进行统一收集整理，上报公司改革领导小组，由领导小组出具相关解决方案和意见。

（三）建立改革考核评价机制。将本次改革工作列入各部门年度责任目标中，每月进行各部门改革工作完成情况制作《考核简报》并在公司层面进行发布，严格执行奖惩制度。