

淮北华润燃气有限公司文件

Huaibei China Resources Gas Co.,Ltd.Document

淮华燃营〔2023〕20号

关于印发《淮北华润燃气有限公司优化用气报装前置服务工作方案》的通知

公司各部室，分、子公司：

《淮北华润燃气有限公司优化用气报装前置服务工作方案》已经审议通过。现进行印发，请各相关单位认真组织人员学习，遵照执行。执行时间自下发之日起。

附件1. 淮北华润燃气有限公司优化用气报装前置服务工作方案



淮北华润燃气有限公司优化用气报装前置 服务工作方案

为深入贯彻落实国务院深化“放管服”改革持续优化营商环境及市住建局《关于规范用水用气报装前置服务的工作通知》的文件要求，将优化营商环境工作做实做细，进一步提升用气报装服务水平和便利度，淮北华润燃气有限公司严格按照政府统一工作部署，结合工作实际，特制定推行接用气报装前置服务工作实施方案。

一、总体思路和目标

工作思路：深化前置服务措施，坚持以提前获得用户用气信息赢得先机为目标，以服务前置赢得时间，强化主动服务意识，为用户提供更加高效、便捷、可靠的用气服务，营造一流的供气营商环境。

工作目标：通过提前介入、提前施工、全程代办、并联推进等措施，推广新建工商业“无感接气”服务。

二、工作措施

(一)主动获取信息。市场部积极与相关部门对接建立信息共享渠道，通过发改委立项信息共享、企业开办信息共享、施工许可自动生成、开发区招商沟通机制、**土地出让信息**多措并举获取有潜在用气需求的用户信息，将用户信息推送给工程部。责任部门：市场部

(二)服务关口前移。市场部获取相关信息后，第一时间将信息推送给项目经理，积极与用户沟通，了解用户用气需求，现场勘察、确定接气方案，项目经理根据接气方案委派施工单，交由工程部施工，完成外线供气管网的配套工作，达到通气条件。责

任部门：市场部

（三）免费全程代办。若工程涉及占用挖掘道路、市政设施、园林绿化移植等行政审批手续，由工程施工员全程代办。责任部门：工程部

（四）开通接气服务。依托于前置服务工作，企业后期需申请用气时，由市场部项目经理提交用气申请并下达施工任务单到工程部，工程部第一时间到达现场挂表并开通用气。责任部门：市场部、工程部

（五）用户信息建立。挂表通气完成后，市场部推送用户信息至客服部，客服部完成建户后，将用户缴费号推送至市场部项目经理，由项目经理第一时间推送至用户。责任部门：客服部、市场部

（六）申请资金补贴。根据《关于明晰用户红线外供水燃气接入工程政府资金支付工作的通知》（淮住建[2022]258号）、《关于印发供水燃气管网建设补贴办法(试行)的通知》（淮住建[2022]261号）的文件精神，前置服务接入工程竣工后7个工作日内，工程部将项目行政许可通知书、现场勘察笔录、项目图纸、(预)算书、工程竣工验收表及项目审计报告等相关资料汇总整理后，每季度向住建局提交申请红线外供气接入工程政府补贴资金及道路占用、挖掘修复、绿化迁移管养等费用补贴的相关材料。责任部门：工程部

三、相关要求

（一）高度重视，统筹推进。用户获得用气“前置服务”是淮北华润燃气有限公司落实优化营商环境的重要措施。公司各部门

要充分认识此项工作的重要性，深刻理解，统筹部署，结合实际做好实施方案落实，确保取得实效，为广大企业用户提供优质、稳定、高效的供气服务，努力营造良好的用气环境。

(二)积极宣传，优质高效。要充分利用微信公众号网络媒体和线下营业服务网点等渠道，广泛开展用气报装政策宣传解读；加强制度建设和服务人员培训，加强队伍建设和过程管理，确保提高用气报装质效，不断提升服务能力，提高效率，持续提升用户获得用气体验。

(三)督导检查，狠抓落实。市场部作为供气服务总开关统筹推进《淮北华润燃气有限公司优化用气报装前置服务工作方案》落到实处。采取明察暗访、电话回访等形式开展督导检查，提出完善改进意见，通报正、负面典型案例，推动用气前置报装服务能力的持续提升和服务模式的转型升级。

前置服务工作专员

序号	姓名	部门	职务	负责区域及内容
1	赵奔	市场部	部门负责人	全市供气覆盖区域
2	曹冬冬	市场部	项目经理	相山区(含相山经济开发区)
3	王影	市场部	项目经理	杜集区(含杜集经济开发区)
4	吴昊	市场部	项目经理	烈山区(烈山经济开发区)
5	丁亚飞	市场部	项目经理	濉溪县(含濉芜开发区)