

韶关市政务服务大厅水电气报装 “一次办”实施细则 (试行)

按照市委、市政府的重点工作部署，为持续提升水电气获得便利度，优化我市营商环境，根据《韶关市工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室关于印发〈韶关市推进水电气协同报装实施方案〉的通知》（韶建改办〔2023〕6号）工作要求，特制定本实施细则。

一、工作目标

建立健全政务服务大厅水电气报装“一次办”工作机制，规范水电气报装“一次办”服务流程，通过减环节、优流程、压时限、提效率、融合打造水电气报装“一件事一次办”服务模式，实现企业用户水电气报装“一次告知、一表申请、一窗受理、一并审批、一网流转”，切实提升企业满意度和获得感，持续优化营商环境。

二、实施范围

本细则适用于韶关市工程建设项目企业用户办理用水、用电、用气报装业务。

三、服务流程

（一）一次告知。将水电气报装按照“一件事一次办”的要求，将涉及企业用水、用电、用气事项整合为水电气报装一件事

一次办，将涉及事项的申请表单、申报材料、审批时限、办理流程、收费标准、优惠政策、特别说明等要素进行整合统一，形成水电气报装“一件事一次办”办事指南，实现报装咨询一次性告知。企业可通过拨打市政务服务大厅工建专区电话（8877817）、到现场（市政务服务大厅二楼C区46号市政公用服务综合窗口）或运用“视频办”等方式咨询水电气报装一次办相关业务，窗口工作人员按照梳理的办事指南为企业提供综合咨询服务，供水、供电、供气企业作为后台提供业务咨询服务。

（二）一表申请。突破供水、供电、供气企业各自独立报装的业务模式，将分头多次申请整合为一表申请。将用水、用电、用气报装申请表，统一整合为《韶关市政务服务大厅工程建设项目企业用户水电气协同报装申请表》（附件5），同时，进一步精简供水、供电、供气 and 行政审批部门要求提供的受理材料，并借助工建系统实现政企之间材料的互通共用，各项申请材料可在共享平台内获取，不再由企业重复提供。企业按办事指南准备好申办材料后，到窗口提出报装申请。企业可根据需求选择单个报装或任意组合报装，现场填写好报装申请表，按办事指南提交申请材料。必要时，窗口工作人员做好申请的辅导和帮办代办服务工作。

（三）一窗受理。在市政务服务大厅工程建设服务专区设立“水电气报装一次办”专窗，实行水电气报装业务的统一收件、综合受理和一口出件。窗口工作人员根据申办的需求和办事指南对企业提交的报装申请、资料作形式审查，符合要求的现场出具

收件通知书，不符合要求的一次性告知经办人如何补正，待企业补正后重新受理。窗口工作人员受理业务后，在工建系统登记报装业务，线上及时通过工建系统和粤政易工作群将申报资料电子版发送到供能企业受理环节经办人，经办人按照实际需要，自行下载获取所需报装信息和申办材料；线下通过窗口工作人员与供能企业受理环节经办人的对接，根据实际情况确定纸质材料是否需要交接及流转方式，交接时做好记录。

（四）一并审批。供能企业收到窗口流转过来的申办件后，要及时对申办材料进行审核，不符合申请条件的须在 0.5 个工作日内反馈给窗口工作人员，由窗口工作人员汇总后告知申请人；需材料补正的，须在 0.5 个工作日内将补正的材料和要点反馈给窗口工作人员，由窗口工作人员汇总后告知申请人；符合申请条件的，须按照报装申请表上的预约勘探时间开展（联合）现场勘探，勘探完毕一个工作日内填写好《韶关市政务服务大厅工程建设项目企业用户水电气报装办理结果反馈表》（附件 6）通过粤政易工作群报送到窗口，同时同步在承诺时限内走完内部和工建系统的审批流程，并通过工建系统上传用能报装的审批结果。同意报装的，如不涉外线工程的报装，要根据实际情况给出改造意见建议、简易设计方案和初步报价；如涉外线工程的报装，则需一次性告知外线接入相关情况和需补正的材料，并主动联系报装企业，按照《韶关市推进水电气协同报装实施方案》的要求及时开展市政公用基础设施外线接入工程项目的报建工作。不同意报装的，需明确阐明理由。报装一次申报、审批同步进行。窗口在

收齐结果反馈表后，要在 0.5 个工作日内完成汇总，并一次性向报装企业经办人反馈。此外，供能企业要按照市委市政府的要求，对报装业务的申办、审批、费用等方面进一步优化，对具备条件的项目实现“零上门、零审批、零费用”。

（五）一网流转。水电气报装“一次办”依托工建系统实现从事项申报、电子材料流转、事项审批到结果反馈全流程在一个系统内完成，同时通过“一并审批”实现信息共享、结果互通。窗口工作人员要充分借助数字政府改革成果，运用好身份证、营业执照、不动产权证等电子证照的调用，实现“零材料”报装。系统各环节经办人要熟练掌握本环节的系统功能和操作，提升审批效能。

四、保障措施

（一）明确责任分工。供能企业作为报装业务的审批单位，要统筹协调好整个报装业务工作。市行政服务中心负责“水电气报装一次办”专窗建设和日常管理工作，为企业提供咨询、辅导、业务办理和政策宣传等服务。

（二）建立联络员机制。成员单位由市行政服务中心、韶关市供电局、韶关市水投集团、韶关港华燃气公司等组成。各单位指定 1-2 名综合型业务骨干作为单位联络员，固定开展日常业务对接。联络员作为本单位的代表，负责统一对内协调、对外沟通，推进“水电气报装一次办”业务的顺利、快速开展。充分发挥机制的作用，增强联动性和协同性，形成合力共同推进。加快推动水电气报装“一次办”工作的落地实施，及时沟通协调日常水电

气报装“一次办”过程中的问题，确保报装业务的顺畅。供能企业负责统筹协调整个报装业务工作，其他单位按要求履行好职责，如在过程中遇到问题，按业务分类向水电气供能企业反馈，由供能企业牵头协调解决。原则上，供能企业需要在问题反馈后1个工作日内协调解决并给出答复，如不能马上解决的需在1个工作日内给出解决方案和时间节点。

（三）做好业务对接。建立业务培训机制，各供能企业要做好专窗工作人员业务指导培训，让窗口工作人员及时掌握业务办理的相关要求。顺畅前后台沟通，针对较复杂的报装业务，窗口工作人员要及时向受理环节经办人反馈、咨询，经办人要及时、准确地答复、指导窗口开展工作。建立重点项目、招商引资项目等服务机制，各部门要为项目开启“绿色通道”，提高审批和实施效率，原则上0.5个工作日内与项目经办人对接，如遇特殊情况则由供能企业牵头协调解决。

（四）加强宣传推广力度。市行政服务中心统筹、供能企业配合做好水电气报装“一次办”在市政务服务大厅的宣传推广工作，在市政公用服务综合窗口展示报装“一次办”介绍展架和办事指南，并在日常工作中通过多途径向企业宣传推广服务。