

河南省住房和城乡建设厅文件

豫建城管〔2019〕260号

河南省住房和城乡建设厅 关于加强市政公用事业精细化管理 深入推进服务便民化的通知

各省辖市、省直管县（市）市政公用事业主管部门：

为贯彻落实国务院、省政府关于深化“放管服”改革、推进服务便民化工作的要求，进一步加强市政公用事业精细化管理，深入推进服务便民化，提高人民群众满意度，现就有关工作通知如下：

一、总体要求

按照习近平总书记关于城市管理应该像绣花一样精细的要求

和李克强总理在全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议上的重要讲话精神，坚持以人民为中心的发展思想，以解决群众反映强烈的便民服务问题为突破口，提升管理水平和服务质量，推动城市管理高质量发展。

二、规范特许经营权授予，监管经营企业履约行为

各市县主管部门要严格按照《市政公用事业特许经营管理办法》（建设部令第126号）和《基础设施和公用事业特许经营管理办法》的规定，依据人民政府的授权，在公用事业领域开展特许经营。按照法定程序选择特许经营企业，与中标者签订特许经营协议，在特许经营协议约定的期限和范围内，不得再授权其他企业投资建设、经营，严厉查处无证经营企业，保护特许经营者合法权益。

各地主管部门应依法对特许经营企业的投资、建设、生产、运行及其相关活动进行监督管理，并对产品质量和服务质量进行监督检查，督促经营企业对存在的问题进行限期整改，提高公共服务水平和效率，为人民群众提供更加优质的服务，促进经济社会持续健康发展。

三、提升服务质量，推进水气热服务便民化

（一）压缩报装时限。各地要严格按照《河南省住房和城乡建设厅关于优化营商环境推进水气热服务便民化的通知》（豫建城建〔2019〕151号）的要求，督促指导经营企业抓好落实，通过

优化流程、压减申请材料，切实缩短水气热报装时限，并对所辖各县（市）落实情况进行监督检查，省厅将对各地工作推进落实情况抽查。

（二）规范服务行为。各地主管部门要督促水气热经营企业落实《城镇供水服务》、《燃气服务导则》等国家标准和我省市政公用事业行业行为规范，提高从业人员服务意识和技能。指导供水、燃气、热力经营企业入驻实体政务服务大厅，并加强对政务服务大厅水气热窗口工作人员的培训，提高服务质量和办事效率，提升办事企业和群众的满意度。

（三）推行移动支付。经营企业要充分利用“互联网+”，为用户提供多元化的缴费服务，在营业厅、行政服务大厅、便民服务点缴费的基础上，大力推行微信、支付宝、手机银行等移动支付，实现群众缴费“零跑腿”。各地主管部门要制定切实可行的移动支付推进方案，争取到 2019 年底，城市规划区内居民用户水气热（热用户为中心城区供热主管网覆盖区域用户）移动支付覆盖率达到 90%。针对 IC 卡燃气表用户移动支付后需要在圈存机上圈存提气的问题，指导经营企业增设圈存点（机）并逐步更换智能燃气表，切实提升群众缴费体验。

（四）推行 APP 办事。鼓励经营企业利用 APP 和微信公众号为办事企业和群众提供报装、缴费、业务咨询等更加便捷的移动服务。各地主管部门要做好指导服务和组织协调，协助水气热经

营企业和当地大数据局进行对接，10 月底之前将水气热等公共服务事项纳入当地的政务服务 APP，实现移动 APP 的集约整合，为群众提供指尖“一站式”服务。

四、结合主题教育，开展服务提升活动

各地主管部门要以开展“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，结合百姓关注的用水、用气、用暖等民生问题，开展以“牢记使命、提升服务、满意群众”为主题的服务大提升活动。通过开展调研、征求意见，发现并解决人民群众反映强烈的便民服务问题，坚持主题教育求实、为民服务求效，通过服务提升活动为群众提供高质量的便捷服务，并带动公用事业各项工作不断进步。



河南省住房和城乡建设厅办公室

2019 年 8 月 27 日印发

