

广德皖能天然气有限公司文件

广天〔2022〕26号

广德皖能天然气有限公司 2022 年 营商环境提升方案

根据安徽省 2022 年营商环境提升方案要求，致力优化企业获得用气环境，不断提升公司燃气供应服务水平，特制定本方案。

一、目标要求

严格执行广德市营商环境优化要求，公司紧紧围绕“获得用气”指标，对标先进企业优秀做法，减环节、优流程、压时限、提效率，不断优化获得用气环境，切实提高燃气接入效率和服务水平，及时高效的向企业提供燃气服务。

二、具体举措

（一）减环节压时限优流程，提速增效

要进一步优化企业申请渠道，三个线下营业厅要做好“一窗受理”，线上做好政务服务网、网上营业厅企业用气

受理办理，实现“一网通办”。进一步完善公司网上营业厅申请报装、燃气报修、投、查询交费等功能，便于企业网上办理。

要进一步精简用户报装环节，将办理环节简化为用气申请和接入装表通气两个环节。精简用户报装材料，实行0份材料容缺受理。减办理时限，从受理用户申请到装表，时间不超过3天。外线企业推行“提前介入、前置服务”，用户用气时间点之前达到通气条件。

持续推行非居民用户燃气“一站式”代建服务，实行踏勘、设计、造价、签约、施工、通气“一站式”服务，市场开发部要做好企业全程服务、工程管理部配合市场开发部做好燃气工程建设。

（二）严格执行各项文件政策，规范收费行为

严格执行国家及省关于清理规范城镇供气行业收费的政策规定，理清价费关系，治理乱收费行为，不得向用户收取表具费、接驳费、吹扫费、开通费、接入费、入网费、通气费等费用，不得向用户收取建筑区划红线外发生的任何费用。涉及用户延伸服务收费的，要严格执行有关收费标准。

（三）全力开展多方位宣传，营造良好氛围

加强安全宣传，强化社会平安用气共识。持续做好进社区、进企业、进学校开展燃气安全宣传活动，定期进行安全用气知识手机短信、公司公众号推送，持续举办用户安全用气知识讲座，多方位开展安全用气知识宣传。

进一步提升用气收费标准信息透明度，通过公司官网、

微信公众号、营业厅，线上线下全面公开用气相关收费标准。

进一步完善用户监督机制。要拓宽线上线下用户监督途径，做好用户监督投诉途径的对外公布。建立用户定期回访制度，精准了解用户用气问题。

（四）加强监督考核，建立长效机制

将营商环境工作作为公司一项监督考核重点工作内容，定期对相关部门营商环境工作开展情况进行监督检查，对发现问题情况纳入责任部门及相关人员月度、季度、年度绩效考核中。

三、工作要求

（一）明确责任主体。建立健全公司统一领导、各分管领导亲自抓、各责任部门负责落实、上下齐抓共管的工作格局。各相关部门负责人要高度重视，不断增强主体意识，切实履行主体责任。

（二）强化推进落实。各责任部门要把公司燃气服务营商环境提升作为日常重点工作来抓，根据公司燃气服务营商环境提升举措要求，强化举措落实，确保各项工作内容的有效达成。

广德皖能天然气有限公司

2022年4月26日

广德皖能天然气有限公司 2022 年营商环境提升方案工作任务清单

序号	工作举措	细化工作措施	责任部门	责任人	完成时限
1	优化流程	1、优化报装环节，将 3 个环节优化为 2 个。	市场开发部	焦其宏	2022 年 6 月
		2、外线企业推行“提前介入、前置服务”，用户用气时间点之前达到通气条件。	市场开发部	焦其宏	2022 年 6 月
		3、将报装材料减少至 0 份，推行容缺受理。	市场开发部	焦其宏	2022 年 6 月
2	一网通办	做好“一窗受理”，实现线上“一网通办”，进一步完善公司网上营业厅报装的表格填写、资料上传、查询交费等功能。	市场开发部	焦其宏	2022 年 6 月
3	规范收费	严格执行国家及省关于清理规范城镇供气行业收费的政策规定，理清价费关系，治理乱收费行为，不得向用户收取表具费、接驳费、吹扫费、开通费、接入费、入网费、通气费等费用，不得向用户收取建筑区划红线外发生的任何费用。涉及用户延伸服务收费的，要严格执行有关收费标准。	财务管理部	钱军	持续落实
4	监督考核	定期对相关部门营商环境工作开展情况进行监督检查，对发现问题情况纳入相关部门及相关人员月度、季度、年度绩效考核中。	纪检小组	王东强	持续落实
5	宣传培训	持续做好进社区、进企业、进学校开展燃气安全宣传活动，定期进行安全用气知识手机短信、公司公众号推送，持续举办用户安全用气知识讲座。	安全环保部、客户服务部	于梁、胡峰	持续落实
		通过公司官网、微信公众号、营业厅，线上线下全面公开用气相关收费标准	客户服务部、市场开发部、综合管理部	胡峰、焦其宏、丁小梅	2022 年 6 月
		拓宽线上线下用户监督途径，做好用户监督投诉途径的对外公布，建立用户定期回访制度。	纪检小组、综合管理部	王东强、丁小梅	持续落实