

宁陵县城市管理局文件

宁城文〔2022〕59号

签发人：师楠

宁陵县城市管理局关于全面推行供水、燃气报装“前置服务”工作的通知

各城市供水、燃气经管企业：

为进一步优化水气营商环境，持续深入推进供水、燃气服务提质，增强供水、燃气企业前置服务意识，现将具体工作通知如下：

一、牢固树立服务意识，形成“前置服务”工作氛围

按照服务前移、贴身周到、务实有效的服务理念，供水、燃气企业应分别在水、气服务大厅内配置服务专柜，配备专职工作人员，条件允许的情况下配备洽谈室，并在经费上给与保障。明确项目概况、路由管线、道路开挖、方案设计等前置服务事项的服务内容和工作要求，安排专人对接，实行“服务管家制”，做好政府与企业同双向沟通联系工作，为企业提供全流程、全周期、全方位的“一站式”综合服务机制，确保企业正式办理水气接入

前，前置服务事项全面对接沟通到位。

二、优化前置服务事项，确保“五零”服务落实到位

树立“前置服务”理念，紧紧围绕“压时限、降费用、减材料、控成本”的主线，提高用户的满意度和获得感。供水、燃气企业在主动上门服务后，提供前置服务事项清单，严格履行一次性告知义务，一次性全面告知企业用户前置服务事项须知，如前置服务内容、服务标准、接入条件、接入流程、接入时间、注意事项、一对一服务管家联系方式以及水气价格等内容。

三、建立健全考核方案，压实责任落实追究机制

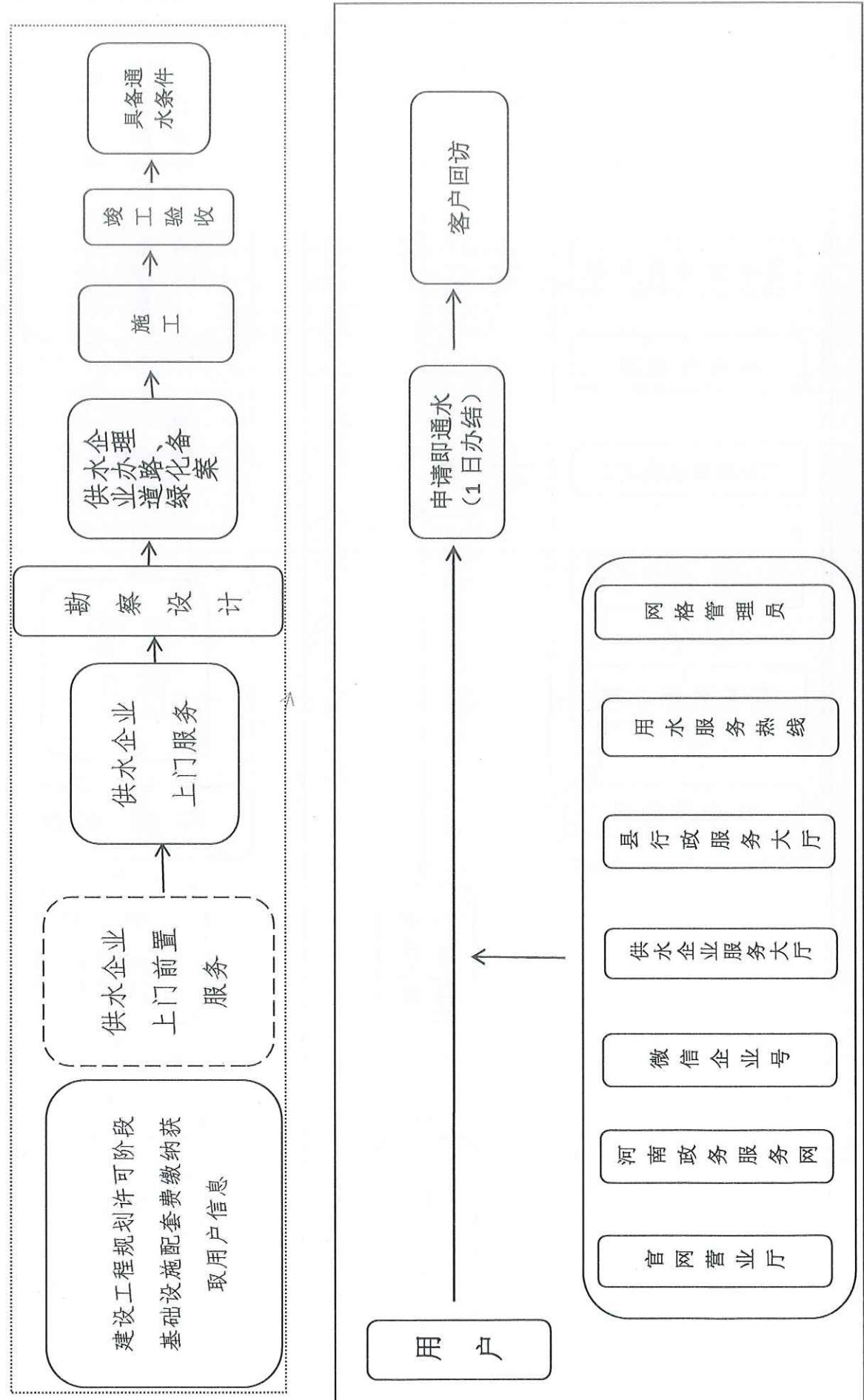
建立前置服务效果评价机制，将前置服务效果纳入考核评价体系。加强员工的专业技能和工作业务培训，推行工作人员主动上门服务，了解企业用户实需，宣传服务政策。供水、燃气企业应定期对服务对象进行回访，将“前置服务”评价纳入供水、燃气企业班组、个人服务“三级”考核范围，并建立“服务标兵”制度，对企业前置服务工作表现出色的员工进行系统内表彰，实行末尾淘汰制，保持精干力量，达到奖优罚劣的目的。做到全方位跟踪服务企业，解决用户水气接入前，接入时及接入后的问题。

附件：1、宁陵县城区用水报装服务流程图；

2、宁陵县城区燃气报装服务流程图。



宁陵县城区用水报装前置服务流程图



宁陵县城区燃气报装前置服务流程图

