

厦门华润燃气有限公司文件

厦华润燃气〔2020〕53号

厦门华润燃气有限公司 2020年关于优化营商环境改革实施方案

为全面贯彻落实习近平总书记关于率先加大营商环境改革力度的重要指示精神，深入贯彻落实中共中央、国务院《优化营商环境条例》精神，坚持问题导向和结果导向，破解建设工程项目获得用气过程中的堵点、难点，助力厦门打造高素质、高颜值生态之城、营造国际一流的法治化营商环境，为新时期厦门特区建设提供支撑，厦门华润燃气有限公司（以下简称：公司）特制定本工作方案。

一、适用范围

全市所有新建的工商业建设工程项目的获得用气。

二、优化目标

积极配合改革试点办，主动对接建设工程项目，优化获

得用气流程，压缩获得用气环节和时限，完善业务系统对接，主动靠前提供燃气技术指导服务并将签订合同和通气两个环节全面嵌入厦门市工程建设项目审批管理系统（以下简称建管系统），实现节点信息数据实时推送至建管系统里。

(一)办理材料：2项；

(二)办理环节：2个；

(三)办理时限：8个工作日。

三、主要措施

(一)办理材料：2项，即申请表和竣工验收单。

1.工程建设项目其他用气申请材料均由公司从建管系统中调阅，不再向用户收取。

2.如通过建管系统无法获取的材料，工作人员一次性告知用户。按照信用受理的原则，实行“容缺受理”机制，根据申报单位的承诺，公司先行受理，所缺材料可在通气前提供或办理。

(二)办理环节及办理时限

1.签订合同

项目建设方将用气需求在办理工程建设许可阶段时在建管系统里同步提交，有用气需求的，由公司主动联系用户，组织人员进行现场勘察，判断是否符合用气条件，符合用气条件的给予燃气用气指导服务建议，公司在收到用户签章确认的供用气合同文本后的两个工作日内完成签订；在办理工

程建设许可阶段暂时无用气需求的工程建设项目的用户，公司通过建管系统发送用气指导服务建议表。当用户需新增用气需求时，可根据该建议表提出用气需求，公司将主动对接服务用户。

2.通气

外线具备接入条件的工程项目，用户燃气工程自提交竣工验收合格单并申请通气之日起6个工作日内完成通气，其中：小微工程4个工作日内完成通气。（综合体项目根据工程量与用户预约通气时间）

(三)特色服务举措

1.项目服务管家专人跟进、靠前服务，统筹代办项目气源接入的行政审批手续。

2.整合优化用气报装外线施工办理程序，配合行政审批部门推进燃气接入外线工程规划许可、绿化许可、路政许可、占掘路许可等环节的并联审批、同步办理。

(四)市场化选择

用户可委托我司，也可自行委托有资质的单位实施用户燃气工程的设计、施工工作。

(五)推进“智慧燃气”服务

1.完善、公开服务指南，办事流程透明化，实现公司门户网站与网上营业厅的信息联通，进一步提升用户办事便利度；

2.大力推广华润燃气通 APP 办事及移动支付，拓宽微信公众号、网上营业厅等网络渠道受理用户报装，提供办理进展可查询服务，打造“指尖办”的自助式智慧燃气服务；

3.开发微信小程序，并与 i 厦门等政务入口对接联通，多种途径实现和完善燃气掌上办理申请报装、查询、缴费等业务。

四、加强宣传力度

(一)依托网络新闻媒体、公司官网，开设专栏专题，根据宣传重点，精心策划选题，及时报道公司优化营商环境建设的工作部署、进展动态和特色成效，提高用户获得用气营商环境改革的知晓度；

(二)加强公司各部门、职工的宣传教育，转变工作作风、改变工作方法，增强服务意识，不断提高工作效率。真正为用户带来用气改革的“获得感”和“幸福感”。

五、继续提升服务品质及加强培训力度

(一)建立第三方服务督查机制，加强用户用气服务监管。由华润燃气集团抽调业务骨干，组建第三方客户服务满意度调查队伍，通过电话访问等方式调查包括不限于客户在获得用气过程中各环节的满意度情况，我司针对调查结果制定具体改进措施补短板，不断提升用气服务水平。

(二)多举措提升服务质量。通过实施人员轮岗培训、定期理论知识考试、实操培训、岗位技能竞赛等，全面提升服务

质量。

(三)由我司专业人员定期提供用气安全检查、用气设施维护、组织工商业用户安全用气培训等服务，同时，我司为工商业用户提供专属燃气安全保险、燃气器具等增值服务。

(四)对标对表国内先进城市优化“获得用气”先进举措，不断吸收新能量，提炼适合我司的创新举措，打造公司优质服务品牌。

(五)对内强化涉及营商环境改善各部门的考核，修订绩效考核手册，将考核结果与绩效挂钩，确保改革各项措施有效落地。

六、实施时间

本方案自 2020 年 4 月 1 日起施行。



厦门华润燃气有限公司

2020 年 3 月 18 日

厦门华润燃气有限公司总经理办公室 2020 年 3 月 20 日印
