

桐柏县城市管理局

桐柏县城市管理局 关于推动水电气网共享营业厅建设的通知

县城区水务管理公司、国网桐柏供电公司、县弘昌新能源发展有限公司、县移动通信公司、县联通通信公司、县电信通信公司：

为进一步方便企业群众办事，优化提升我县水电气网服务水平，按照《桐柏县 2022 年营商环境优化提升方案》（桐办〔2022〕53 号）要求，全面推广水电气网共享营业厅服务制度，推动共享营业厅内设施、人力等各类资源共享，实现水电气网“一次办多事”，现将相关建设要求如下，请认真贯彻落实。

一、窗口设置要求

（一）设立方式。在供水、供电、供气、供热、移动、电信、联通服务企业各自指定的线下营业厅设立“水电气网共享营业厅”并悬挂标标识牌，并在其设立一个“水电气网业务联动办理专窗”，专人负责服务。共享营业厅服务应包括信息查询、缴费、报装、报修、报停等业务，以及其他能够办理的涉及水电气网的业务，完善并制定相关的

服务指南、服务申请表和一次性告知书等。按照《桐柏县推进》服务指南或明白纸，做好宣传引导工作，并负责提供水电气热信视报装等业务办理服务。

（二）人员管理。窗口服务人员由各水电气热信视服务企业选任，加入微信联络群接受统一培训管理。原则上不再增加其他服务人员，实行“一人一窗”。定期组织共享营业厅窗口人员培训，掌握不同行业基本政策、业务流程和常见问题，并建立信息沟通机制，及时解答复杂问题。

二、业务办理内容

各水电气热信视服务企业结合各自实际，完善报装、查询、缴费、过户、维修、电子发票等各项功能，引导办事群众通过相应渠道办理水电气网报装服务业务，实现即时办理，一站式服务。针对老年人、残疾人等线上应用操作不便的用户群体，或结合办事群众意愿，引导办事群众填写相关表单，积极运用数据共享功能，安排服务专员与办事企业或群众进行对接，主动提供上门服务。

三、业务范围

县域城区内水电气网服务业务无差别受理。各水电气网服务企业不得以不在业务办理范围为由推脱，要主动提供无差别受理服务。

四、办理方式

水电气网共享营业厅联动办理专窗服务人员负责将收集相关材料信息或群众办事需求、联系方式通过相关平台

进行推送。凡是通过电子证照、数据共享可以获取的信息，不再要求企业和群众提供相应材料。针对有联合服务需求的，要及时开展联合勘察、并联办理、协同接入、联合验收等工作，相关部门要积极配合。

五、时限要求

服务专窗或平台收到企业和群众办事需求后，水电气网服务专员及时与办事群众对接落实，对有报装需求的要提供联合主动上门服务，执行限时办理。

三、保障措施

各水电气网业务主管部门、各有关企业要提高政治站位，认真落实优化营商环境各项工作措施，主动宣传便企便民服务举措，不断提升服务水平。

（二）加强共享营业厅管理。各水电气网服务企业要加强对辖区共享营业厅的业务指导，加强现场督导检查。共享营业厅要主动公开服务方式、服务流程、服务承诺、收费依据及标准等服务信息，主动提供综合受理服务，要在水电气网业务联动办理专窗摆放水电气网服务指南或明白纸，为企业群众提供便利化服务。各企业要加强线下营业厅服务人员管理，认真落实行业服务规范，做到文明用语，礼貌待人，规范服务行为，展示良好精神风貌。

（三）加强协同合作。各水电气网业务主管部门、各有关企业要建立协同合作机制，加强沟通对接，按承诺时限要求做好企业群众需求办理和反馈工作。要严肃工作纪

律,。各业务主管部门联系人、各水电气网服务企业综合受理窗口服务人员要于 2022 年 9 月 15 日前加入“桐柏县水电气网服务联络群”。各企业要于 9 月 31 日前完成本部门窗口设置工作并正式运行。

