

重庆市渝北区人民政府办公室

重庆市渝北区人民政府办公室 关于印发 2023 年渝北区燃气行业 优化营商环境专项治理工作方案的通知

区政府有关部门，有关单位：

《2023 年渝北区燃气行业优化营商环境专项治理工作方案》
已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻实施。

重庆市渝北区人民政府办公室

2023 年 6 月 1 日

(此件公开发布)

2023 年渝北区燃气行业优化营商环境 专项治理工作方案

为进一步落实好燃气营商环境各项改革措施，巩固前期工作成效，继续打好燃气行业优化营商环境治理攻坚战，全面优化行业整体服务能力和水平，结合渝北区实际特制定本工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要讲话精神、党的二十大精神，按照党中央决策部署，市委、市政府和区委、区政府有关营商环境改革工作要求，坚持需求、问题和结果导向，紧贴用户关切，聚焦行业堵点、痛点、难点和焦点问题，深入开展问题治理，全面提升行业服务便利度和群众满意度。

二、组织领导

成立渝北区燃气行业优化营商环境专项治理工作领导小组，由区政府分管副区长任组长，由区政府办联系副主任、区经济信息委主要负责人任副组长，区城市管理局、区大数据发展局、区市场监管局、区发展改革委、区政务办、各镇街分管领导及区内各城镇燃气经营企业主要负责人为成员，负责组织领导、统筹协调专项治理工作。领导小组下设办公室在区经济信息委，负责专项治理的日常工作。

三、工作目标

全面推广“一站式服务”，拓宽服务范围，增加服务内容；

加快实施“卡表”更换，扩大业务网办覆盖面；市场更加开放，用户选择权、知情权保障更加有力；规范各类收费服务，收费更加透明合理；服务更加优质、热情，群众满意度持续提升；问题处置更加快捷有效，群众投诉明显减少；强制服务、乱收费、吃拿卡要行为有效遏制，行业生态明显改善。

四、实施步骤

本次专项治理工作分为前期准备、集中整治、总结提升三个阶段。

（一）前期准备（2023年3—4月）

区经济信息委拟制燃气行业优化营商环境专项治理工作方案，征求相关部门意见，经区政府分管领导同意后印发；各城镇燃气经营企业根据工作方案制定本企业优化营商环境工作方案，成立工作专班，确定任务目标，细化工作内容，详列工作步骤，明确责任分工。

（二）集中整治（2023年5月—11月）

各牵头单位、责任单位严格按照燃气行业优化营商环境专项治理工作方案要求，项目化、清单化推进各项工作任务，强化问题排查整治、机制建立完善、制度清理规范、人员责任落实、渠道建立拓宽，加大监管查处力度，切实解决突出问题。坚持边推进、边总结、边提升，及时沟通研判解决工作中的新情况、新问题，务求工作实效。

（三）总结提升（2023年12月）

各责任单位对专项治理工作情况进行分析研判汇总，做好成

果转化，坚持“当下治”和“长久立”相结合，建立完善一批长效管用的制度机制，堵塞风险漏洞，不断深化行业治理、系统治理、综合治理。12月20日前，将专项治理工作情况报区燃气行业优化营商环境专项治理工作领导小组办公室。

五、重点工作

（一）推进城镇燃气企业整合

1. 推进“小散弱”供气企业整合，提升全区城镇燃气供气企业经营实力。通过鼓励和引导国有大公司整合内部分、子公司和控股公司，规模较小企业合作成立新公司，或城区大公司收购、兼并小公司等方式，配合行业监管执法、新供区划分等措施，力争将区内12家燃气公司整合为5家，提升全区燃气行业整体经营实力，促进改善燃气领域科技应用投入，优化企业经营管理，不断提升行业服务能力。（责任单位：区经济信息委、有关城镇燃气经营企业，完成时限：2023年7月底前形成初步整合方案，力争年底完成整合）

（二）深耕行业服务质效提升

2. 进一步规范和优化燃气服务。从燃气行业常规业务办理入手，组织燃气经营企业对经常性业务进行全面梳理，对涉及的主要业务服务开展提质增效行动，减少非必要资料，避免重复资料，整合内外循环系统，落实对外服务“一窗办理”；优化办理流程，压减服务时间，精简不必要环节，提升办事效率。（责任单位：区经济信息委、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年5月底前各燃气经营企业完成优化提升工作，形成成果资料报

区经济信息委备案)

3. 推进跨行业“一站式服务”建设。在试点创建基础上，增加“一站式服务”网点功能，增加网点数量。联合区城管、大数据局和水电气讯企业，将过户、停复机等具备条件的业务全部纳入“水电气讯综合服务窗口”服务范围，丰富服务内容；对综合窗口业务办理各类事项提交的资料、流转方式、办理时限等进行统一和规范，固化办理模式和流程，组织窗口工作人员进行培训，全面提升政务大厅水电气讯综合服务效能；扩大网点数量，建立完善几大行业业务联办对接机制，选取10家以上水电气讯企业营业厅，扩面设置“水电气讯联办”窗口。（责任单位：区政务办、区经济信息委、区城管局、区大数据发展局、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年7月底前完成）

4. 加快压缩网办“空白领域”。针对目前反映较为强烈的“燃气卡表”无法实现网上缴费的问题，督促燃气企业通过增量控制、存量消化、自愿更换等方式，对无法网上查询和缴费的“卡表”进行逐步淘汰。一是燃气经营企业开通城市区域新用户不再使用不具备网上查询缴费功能的“卡表”；二是结合老旧燃气表更换工作，逐步用具备网上查询和缴费功能的“远传表”对现有“卡表”实施替代；三是针对“卡表”使用时间不长的用户，有要求更换“远传表”的，可在自愿申请缴纳一定补偿费用后，由燃气经营企业提供更换服务，缴纳费用可参考按照远传表费用扣除卡表剩余使用寿命折算成的费用差额的方式确定。（责任单位：区经济信息委、有关城镇燃气经营企业，完成时限：2023年各企

业制定计划逐步消化现有“卡表”，5月底前完成计划编制，2023年力争完成5万户以上老旧“卡表”更换工作。)

5. 加强企业内部服务质效管理。各燃气经营企业要以向客户提供满意服务为导向，创新创建企业服务理念，提升员工服务意识和能力。建立完善内部服务质效管理和考核体系，明确岗位服务职责、业务服务标准、工作考核内容、奖励惩罚机制等。配备并投用客户满意度评分软、硬件设备，建立评分统计、考核、奖惩规则，要求客户满意度评分完成率不低于90%，评分完成比例和具体评分结果要挂钩职工工资收益，用活用好客户服务评分制度。(责任单位：各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年7月底前)

6. 规范用户投诉处理。优化完善用户投诉处理程序，确保反应迅速、处置有效、服务周到。区经信委、燃气公司成立举报调查组，对群众反应的重要违规线索开展追踪调查，一经查实，燃气公司对责任部门、人员严肃处理并公示结果。建立系统、规范的接访接诉登记、调查、处置、回复、报告、责任追究、通报公示等配套制度。对所有接访接诉事件登记存档并建立台账，详细记录反映主体信息、来访来电时间、问题具体内容、调查核实情况、处置过程措施、追责问责情况等。(责任单位：区经济信息委、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年6月底前完成登记记录及台账的建立完善，7月底前成立调查组，完成处理程序和配套制度的优化完善)

(三) 强化关键信息公开公示

7. 启动燃气工程建设施工单位、燃气安全装置生产销售企

业和安装单位公示清理工作，更新公示内容，增加公示项目。公开征集并全面统计各企业基本信息、收费标准、服务能力等情况，再经相关部门和单位对资质条件进行筛查后，通过行业部门网站、企业网站、公众号、微信群、营业点等渠道对外公示。（责任单位：区经济信息委、市场监管局、区发展改革委、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年7月底前完成内容征集并公示到位）

8. 全面执行“明白消费”。各燃气经营企业对照市、区燃气收费清理要求，再次对企业所有收费项目进行清理，在清除不合理收费项目和适当降低收费标准的基础上修改完善企业收费标准，并通过企业网站、公众号、微信群、营业点等渠道对外公示，要对标行业先进，兼顾周边地区水平，合理确定收费标准，原则上成本利润率不超过10%，现行收费标准偏高的及时降低；企业建立起在向用户提供收费服务前告知客户享有的自主选择权的工作制度，并制定能够充分证明告知到位的保障措施；建立完善收费告知制度，所有向客户提供的收费服务应向客户出具准确、全面的收费项目和费用明细，经客户签字确认后留档备查。（责任单位：区经济信息委、区城管局、区大数据发展局、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年6月底前完成）

9. 畅通投诉举报渠道。区经济信息委编制出台针对燃气行业违法违规行为的投诉举报制度，公开举报投诉电话和其他问题反映途径，确定投诉举报处理程序；各燃气企业建立完善内部投诉举报处理程序和制度，压实工作职责，强化人员培训，构建统

一高效、运行畅通的投诉举报处理体系，拓宽投诉举报渠道并广泛公开。（责任单位：区经济信息委、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年6月底前完成）

（四）强化行业部门监管履职

10. 开展问卷调查。重点围绕燃气行业问题和治理建议收集，区经信委联合相关部门、属地镇街、相关企业在全区范围内开展一次燃气行业优化营商环境工作问卷调查，深入摸排燃气行业存在的问题和弊端，广泛听取群众意见建议，根据调查情况及时调整工作重心、治理措施和目标方向。（责任单位：区经济信息委、区市场监管局、区发展改革委、各镇街、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年5月底前）

11. 开展联合调研。组织邀请人大、政协、相关行业主管部门、镇街和企业代表，对辖区内几家重点城区燃气企业开展燃气营商环境工作调研，深入查找问题根源，广泛听取多方意见，协同探索燃气行业营商环境改革途径。（责任单位：区经济信息委、区市场监管局、区发展改革委、有关镇街及城镇燃气经营企业，完成时限：2023年5月中旬前启动）

12. 开展联合检查执法。结合“双随机一公开”工作计划，联合区市场监管局、区发展改革委对辖区内城镇燃气企业开展联合监督检查，重点检查燃气企业收费项目是否合法、价格标准是否依规、服务过程是否存在垄断、消费环节有无强制等情况，对发现的价格欺诈、价格串通、牟取暴利、强制消费等不正当价格行为按照监管职责依法严肃处理。（责任单位：区经济信息委、区市

场监管局、区发展改革委，完成时限：2023年7月底前)

13. 开展行业监督管理。进一步强化燃气服务行业日常监管，结合《燃气服务导则》各项标准要求，编制燃气优化营商环境监督检查项目清单，有针对性开展燃气行业经营服务监督检查，加大执法处罚力度，打击各类违法违规经营行为；将燃气营商环境作为日常和年度考评考核重点内容，建立完善定期通报制度，并根据考评结果对相应企业实施奖励或处罚，构建激励机制；常态化开展监督检查执法工作，每月通报考评结果，年终开展年度考评。(责任单位：区经济信息委，完成时限：2023年6月底前完成清单编制，常态开展考评考核和监督检查)

14. 开展用户回访。区经济信息委和各燃气经营企业要完善营商环境回访制度，在现有基础上提高回访比例，燃气企业对所有新开通燃气用户要全覆盖回访，增加回访内容，每月定期开展新开通燃气用户回访，直接面向群众了解真实服务情况，收集意见建议；加强问题跟踪督办和责任追究，对群众反映的问题按照件件有落实，事事有回音，项项有进展要求进行闭环。(责任单位：区经济信息委、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年4月开始提高回访比例，5月底前针对日常工作经验完善和修改回访内容)

15. 定期提级反馈情况。区经信委建立定期向在区燃气企业上级单位反馈情况机制，每半年、年底分别将全区燃气行业企业经营、服务、考核情况、问题建议反馈相应上级单位、集团公司，如实反映工作，作为营商考核依据之一。(责任单位：区经济信

息委，2023年7月底前启动)

(五) 广泛开展宣传

16. 组织现场活动营造氛围。印制燃气服务宣传手册，开展现场宣传活动。区经济信息委联合相关部门、属地镇街和供气企业，组织开展一次宣传培训现场会，在全区范围内启动燃气优化营商环境宣传教育行动；各燃气经营企业结合实际情况，至少开展一次线下宣传活动，编制企业优化营商环境宣传教育工作计划，并按照计划组织实施。(责任单位：区经济信息委、区市场监管局、区发展改革委、有关镇街及城镇燃气经营企业，完成时限：2023年5月底前)

17. 线上广发信息同步呼应。发动职能部门、属地镇街、供区企业共同参与，通过手机、微信群等方式，向区内用户发送提示信息，让群众广泛关注燃气行业优化营商环境工作，参与燃气营商环境治理，了解燃气供用权责义务，清楚燃气用户合法权益，知晓燃气维权途径手段。区经济信息委联合大数据局，向全区用户发送提示短信，属地镇街及燃气经营企业向各自辖区(供区)内燃气用户通过微信群发送提示信息。(责任单位：区经济信息委、区大数据局、区市场监管局、区发展改革委、各镇街、各城镇燃气经营企业，完成时限：2023年6月底前)

六、保障措施

(一) 统一思想认识。随着近几年持续开展的治理，燃气行业优化营商环境工作进入“深水区”，改革面临的阻力逐渐增大，各成员单位务必要充分认识到燃气行业优化营商环境治理工作

既是社会治理大势所趋，也是民生保障大众所盼。坚定不移将此项工作作为首要任务来抓，坚持不懈、抓紧抓实。

（二）加强组织领导。各成员单位要结合实际制定出台具体实施方案，成立相应工作专班，自上而下明确责任分工，详细编排任务清单，明确工作推进时间节点，确保各项目标任务按期完成。

（三）强化协调联动。建立区经济信息委、区城市管理局、区大数据发展局、区市场监管局、区发展改革委、属地镇街及燃气经营企业参与的联合工作机制，共同推进本次燃气行业优化营商环境专项整治，各单位既要按照职责分工主动履职，又要加强协作、密切配合。

（四）加强信息报送。各责任单位要定期对专项治理工作目标任务完成情况开展阶段性总结评估，提炼工作成效经验，形成工作报告，于每月 25 日前报送至渝北区燃气行业优化营商环境专项治理工作领导小组办公室（联系人：曹廷，联系电话：18696799775）。