

# 广元市住房和城乡建设局

广住建〔2024〕190号

## 广元市住房和城乡建设局 关于进一步规范全市用水用气服务标准的通知

各县区住房和城乡建设局，各供水、供气企业：

为认真贯彻落实省委省政府关于以控制成本为核心优化营商环境的意见，降低用水用气成本，持续优化营商环境，推动高质量发展，实现我市用水用气报装指标以及供水可靠性明显提升的目标。我局牵头制定了全市用水和用气接入服务标准，请各县区住房和城乡建设局要树立全市“一盘棋”的思想，形成左右衔接，上下联动的整体合力，督促辖区内供水和供气企业认真遵照执行，在不改变申请材料、办理流程及时限、收费标准的前提下，结合本地实际制定报装服务指南。

- 附件：1. 广元市非居民用户给水接入服务标准  
2. 广元市居民用户给水接入服务标准  
3. 接水业务登记单  
4. 广元市非居民用户燃气接入服务标准  
5. 广元市居民用户燃气接入服务标准  
6. 接气业务申请表  
7. 供水（供气）可靠性指标运用

广元市住房和城乡建设局

2024年8月29日



## 附件 1

# 广元市非居民用户给水接入服务标准

## 一、适用范围

本标准适用于广元市范围内具备供水条件且符合供水压力的非居民用户给水接入业务。

## 二、申请材料

| 序号 | 资料明细    | 备注          |
|----|---------|-------------|
| 1  | 接水业务登记单 | 单位用户填写后加盖公章 |

## 三、办理流程及时限

### （一）不涉及外线工程项目办理流程及时限

| 适用范围           | 业务流程 | 办理时限（工作日） |
|----------------|------|-----------|
| 用地红线内<br>实施的工程 | 申请受理 | 1         |
|                | 施工通水 | 1         |
| 合计工作日          |      | 2         |

### （二）外线工程项目办理流程及时限

| 适用范围                           | 业务流程                 | 办理时限（工作日） |
|--------------------------------|----------------------|-----------|
| 挖掘城市道路<br>不超过 200 米的<br>供水接入工程 | 申请受理                 | 1         |
|                                | 外线工程行政审批（实行非<br>禁免批） | 0         |
|                                | 施工通水                 | 3         |
| 合计工作日                          |                      | 4         |

## 四、收费标准

### （一）建设工程安装费按建设工程清单计价定额据实结算。

(二) 工业企业、外资企业用户申请单表设计口径在 DN50 以下 (含 DN50) 的, 不收取工程接入费用。

## 五、服务标准

(一) 非居民用户给水接入实行客户经理全程代办, 提供“一对一”接水引导、报装、接入、满意度回访服务。

(二) 实行“一窗受理一窗办结”, 客户提交《接水业务登记单》, 签订委托代办协议, 客户经理提供外线工程行政审批、设计施工、施工通水等环节咨询服务及全程代办服务。

## 六、其他告知事项

在用水接入过程中如有相关意见或建议可通过四川政务服务网 (<http://www.sczwfw.gov.cn>)、天府通办 APP 等渠道反馈。

## 附件 2

# 广元市居民用户给水接入服务标准

### 一、适用范围

本标准适用于广元市范围内无水费纠纷及违章用水情况的居民用户给水接入业务。

### 二、申请材料

| 序号 | 资料明细    | 备注               |
|----|---------|------------------|
| 1  | 接水业务登记单 | 附申请人主体证明及用户花名册信息 |

### 三、办理流程及时限

#### (一) 居民集体户 (50 户以上)

| 适用范围              | 业务流程  | 办理时限 (工作日) |
|-------------------|-------|------------|
| 居民集体户<br>(50 户以上) | 申请受理  | 1          |
|                   | 设计、施工 | 双方合同约定     |
|                   | 验收通水  | 1          |

#### (二) 居民零散户 (50 户以下)

| 适用范围              | 业务流程  | 办理时限 (工作日) |
|-------------------|-------|------------|
| 居民零散户<br>(50 户以下) | 申请受理  | 1          |
|                   | 设计、施工 | 13         |
|                   | 验收通水  | 1          |
| 合计工作日             |       | 15         |

### 四、收费标准

工程安装费按建设工程清单计价定额据实结算。

### 五、服务标准

(一) 对居民楼盘新装给水接入、户表改造实行客户经理全

程代办，提供“一对一”接水引导、报装、接入、满意度回访服务。

（二）实行“一窗受理一窗办结”，客户提交《接水业务登记单》，签订委托代办协议，客户经理提供外线工程行政审批、设计施工、施工通水等环节咨询服务及全程代办服务。

## 六、其他告知事项

在用水接入过程中如有相关意见或建议可通过四川政务服务网（<http://www.sczwfw.gov.cn>）、天府通办 APP 等渠道反馈。

附件 3

## 接水业务登记单

|                                                                                               |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 项目名称:                                                                                         |                                                               |
| 申请人 / 单位                                                                                      | 项目名称:                                                         |
| 项目地址:                                                                                         |                                                               |
| (申请人 / 单位) 地址:                                                                                |                                                               |
| 社会统一信用代码:                                                                                     |                                                               |
| 法人代表:                                                                                         | 经办人:                                                          |
| 法人代表电话:                                                                                       | 经办人电话:                                                        |
| 法人身份证号:                                                                                       | 经办人身份证号:                                                      |
| 电子邮箱地址:                                                                                       | 固定电话:                                                         |
| 工程项目: <input type="checkbox"/> 新装 <input type="checkbox"/> 改造 <input type="checkbox"/> 其它 ( ) |                                                               |
| 建筑类别: <input type="checkbox"/> 多层 <input type="checkbox"/> 高层                                 | 用水类别: <input type="checkbox"/> 正式 <input type="checkbox"/> 临时 |
| 客户类型: <input type="checkbox"/> 单位 <input type="checkbox"/> 居民 (户)                             |                                                               |
| 用户备案资料:<br>1. _____<br>2. _____<br>3. _____<br>4. _____                                       |                                                               |

## 附件 4

# 广元市非居民用户燃气接入服务标准

### 一、适用范围

本标准适用于广元市范围内非居民客户的燃气接入业务。

### 二、报装材料

| 序号 | 资料明细  | 备注          |
|----|-------|-------------|
| 1  | 用气申请表 | 单位用户填写后加盖公章 |

### 三、办理流程 and 时限

#### (一) 不涉及外线工程项目办理流程 and 时限

##### 1. 小微无地埋工程

| 适用范围               | 业务流程 | 办理时限 (工作日) |
|--------------------|------|------------|
| 小微无地埋工程客户<br>(纯户内) | 申请受理 | 1          |
|                    | 验收通气 | 1          |
| 合计工作日              |      | 2          |

##### 2. 普通膜式表含地埋工程

| 适用范围           | 业务流程 | 办理时限 (工作日) |
|----------------|------|------------|
| 普通膜式表含地埋客<br>户 | 申请受理 | 1          |
|                | 验收通气 | 7          |
| 合计工作日          |      | 8          |

##### 3. 调压柜含地埋工程

| 适用范围     | 业务流程 | 办理时限 (工作日) |
|----------|------|------------|
| 调压柜含地埋客户 | 申请受理 | 1          |

|       |      |   |
|-------|------|---|
|       | 验收通气 | 8 |
| 合计工作日 |      | 9 |

## (二) 外线工程项目办理流程 and 时限

| 适用范围                   | 业务流程              | 办理时限 (工作日) |
|------------------------|-------------------|------------|
| 挖掘城市道路不超过 200 米的供气接入工程 | 申请受理              | 1          |
|                        | 外线工程行政审批 (实行非禁免批) | 0          |
|                        | 验收通气              | 5          |
| 合计工作日                  |                   | 6          |

## 四、服务标准

(一) 对非居民用户燃气接入实行客户经理“一对一”上门代办服务制。

(二) 实行“一窗受理”，客户提交《用气申请表》，签订委托代办协议，客户经理提供设计施工、外线工程行政审批等环节燃气咨询服务及全程代办服务。

## 五、燃气工程安装费用

建筑区划红线内的工程安装费按建设工程清单计价定额据实结算；建筑区划红线外的燃气配套工程由供气企业无偿建设，不收取用户任何费用。

## 六、其他告知事项

在用气接入过程中如有相关意见或建议可通过四川政务服务网 (<http://www.sczwfw.gov.cn>)、天府通办 APP 等渠道反馈。

## 附件 5

# 广元市居民用户燃气接入服务标准

### 一、适用范围

本标准适用于广元市范围内居民客户的燃气接入业务。

### 二、报装材料

| 序号 | 资料明细  | 备注 |
|----|-------|----|
| 1  | 用气申请表 |    |

### 三、办理流程 and 时限

#### (一) 居民集体户 (20 户以上)

| 适用范围              | 业务流程 | 办理时限 (工作日) |
|-------------------|------|------------|
| 居民集体户<br>(20 户以上) | 申请受理 | 1          |
|                   | 验收通气 | 双方合同约定     |

#### (二) 居民零散户 (20 户以下)

| 适用范围              | 业务流程 | 办理时限 (工作日) |
|-------------------|------|------------|
| 居民零散户<br>(20 户以下) | 申请受理 | 1          |
|                   | 验收通气 | 9          |
| 合计工作日             |      | 10         |

### 四、服务标准

(一) 对居民楼盘客户实行“一对一”客户经理上门代办服务制。

(二) 实行“一窗受理”，客户提交《用气申请表》，签订委托代办协议，客户经理提供设计施工、外线工程行政审批等环节燃气咨询服务及全程代办服务。

## 五、燃气工程安装费用

燃气工程安装费按建设工程清单计价定额据实结算。

## 六、其他告知事项

在用气接入过程中如有相关意见或建议可通过四川政务服务网（<http://www.sczwfw.gov.cn>）、天府通办 APP 等渠道反馈。

附件 6

## 接气业务申请表

|          |         |      |  |
|----------|---------|------|--|
| 申请日期     |         | 申请户数 |  |
| 业务类型     | 新装 / 改装 |      |  |
| 申请人      |         |      |  |
| 身份证号码    |         |      |  |
| 用户名称     |         |      |  |
| 用户地址     |         |      |  |
| 用气性质     |         |      |  |
| 社会统一信用代码 |         |      |  |
| 联系人      |         |      |  |
| 联系方式     |         |      |  |
| 勘测意见     |         |      |  |
| 备 注      |         |      |  |

## 附件 7

# 供水（供气）可靠性指标运用

可靠率评价参考中国城镇供水排水协会团体标准《城市供水系统用户端可靠性评价规程》内容；供水（供气）可靠性基本指标是对用户端的停水（停气）数据进行定量计算，是用户可靠性水平的直接体现，指标构成及权重如表 1 及表 2 所示。根据评价总分的高低，将供水及供气可靠率划分为五个等级，如表 3 所示。

表 1 供水基本指标构成及权重

| 类别名称 | 类别权重 | 指标项名称           | 指标权重（%） |
|------|------|-----------------|---------|
| 供水保障 | 100  | 用户平均计划性停水时长     | 10      |
|      |      | 用户平均计划停水次数      | 10      |
|      |      | 平均每次计划停水用户数     | 10      |
|      |      | 停水用户平均计划停水或停气时长 | 10      |
|      |      | 用户平均突发性停水时长     | 15      |
|      |      | 用户平均突发性停水次数     | 10      |
|      |      | 平均每次突发性停水用户数    | 10      |
|      |      | 停水用户平均突发性停水时长   | 10      |
|      |      | 供水可靠率           | 15      |

表 2 供气基本指标构成及权重

| 类别名称 | 类别权重 | 指标项名称       | 指标权重（%） |
|------|------|-------------|---------|
| 供气保障 | 100  | 用户平均计划性停气时长 | 20      |
|      |      | 用户平均计划停气次数  | 20      |
|      |      | 用户平均抢险停气时长  | 20      |
|      |      | 用户平均抢险停气次数  | 20      |
|      |      | 管网气质合格率     | 20      |

表 3 供水或供气可靠率分级表

| 评价总分 | $S \geq 95$ | $95 > S \geq 85$ | $85 > S \geq 70$ | $70 > S \geq 60$ | $60 > S$ |
|------|-------------|------------------|------------------|------------------|----------|
| 评级   | AAAAA       | AAAA             | AAA              | AA               | A        |

行业行政主管部门应根据监管需求，对供水或供气企业开展可靠性评价。评价分为年度供水或供气可靠性评价和日常供水或供气可靠性评价。

一、年度供水或供气可靠性评价。常规情况下，供水或供气可靠性评价宜按年度进行评价，特殊或应急情况下可按需开展评价。年度供水或供气可靠性评价由市（区、县）供水或供气行政主管部门组织供水或供气企业或委托专业第三方咨询机构开展评价工作。

二、日常供水或供气可靠性评价。原则上每季度开展一次。关键指标数据（用户平均停水/停气时长、用户平均停水/停气次数等）应在企业门户网站上进行集中公示。日常供水或供气可靠

性评价由供水或供气企业自评或委托专业第三方咨询机构进行评价工作。日常评价主要对基本指标进行评价。

三、供水或供气可靠性管理工作中取得突出成绩的单位，由供水或供气行政主管部门给予表彰与适当奖励；对供水或供气可靠性理工作中未达标的单位，由供水或供气行政主管部门给予通报与适当惩罚。

四、对供水或供气可靠性监督检查过程中产生的访谈、通报、奖励、惩罚等记录依法依规进行归集和公示，对相应的责任主体依法实施守信激励与失信惩戒。

广元市住房和城乡建设局办公室

2024年8月29日印发