供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开实施办法

第一条 为了规范城市供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开（以下简称信息公开）工作，保障公民、法人和其他组织依法获取与自身利益密切相关的信息，根据《中华人民共和国政府信息公开条例》《公共企事业单位信息公开规定制定办法》等有关规定，结合城市供水、供气、供热等行业特点，制定本办法。

第二条 本办法所称信息，是指城市供水、供气、供热等公共企事业单位在提供社会公共服务过程中制作、获取的，以一定形式记录、保存的信息。

第三条 住房和城乡建设部负责全国城市供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开的监督管理工作。

县级以上地方人民政府城市供水、供气、供热等主管部门负责本行政区域内供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开监督管理工作。

第四条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位是信息公开的责任主体，负责本单位具体的信息公开工作。

第五条 信息公开工作，应当坚持公开为常态、不公开为例外，遵循真实、准确、及时、公正、公平、合法和便民的原则。

除涉及国家秘密以及依法受到保护的商业秘密、个人隐私等事项外，凡在提供社会公共服务过程中与人民群众利益

密切相关的信息，均应当予以公开。

第六条 信息公开依照国家有关规定需要批准的，未经批准不得发布。

城市供水、供气、供热等公共企事业单位公开的信息不得危及国家安全、公共安全、经济安全和社会稳定。

企业属于上市公司的，其公开的信息还应当遵守上市公司信息披露、企业信息公示等相关规定。

第七条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位公开信息，应当以清单方式细化并明确列出信息内容及时限要求，并根据实际情况动态调整。在确定公开信息时，重点包含下列内容：

（一）与人民群众生产生活密切相关的用水、用气、用热等办事服务信息；

（二）对营商环境影响较大的信息；

（三）直接关系服务对象切身利益的信息；

（四）事关生产安全和消费者人身财产安全的信息；

（五）社会舆论关注度高、反映问题较多的信息；

（六）其他应当公开的重要信息。

公开内容原则上以长期公开为主，如果涉及公示等阶段性公开的内容，应当予以区分并作出专门规定。

第八条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位应当依照本办法第七条的规定，在各自职责范围内确定主动公开的信息目录、信息公开指南和信息公开具体内容，并重点公开下列信息：

（一）企事业单位概况

主要包括：企事业单位性质、规模、经营范围、注册资本、办公地址、营业场所、联系方式、相关服务等信息，企事业单位领导姓名，企事业单位组织机构设置及职能等。

（二）服务信息

1．城市供水行业

（1）供水销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

（2）供水申请报装工作程序；

（3）供水服务范围，供水缴费、维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

（4）计划类施工停水及恢复供水信息、抄表计划信息；

（5）供水厂出厂水和管网水水质信息；

（6）供水设施安全使用常识和安全提示；

（7）咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

2．城市供气行业

（1）燃气销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

（2）用气申请、过户、销户等服务项目办事指南；

（3）供气服务范围，燃气缴费、维修及相关服务办理程序、线上线下办理渠道、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

（4）计划类施工停气及恢复供气信息、安全检查计划及抄表计划信息；

（5）燃气质量、燃气及燃气设施使用常识和安全风险、隐患信息；

（6）咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

3．城市供热行业

（1）热力销售价格，维修及相关服务价格标准，有关收费依据；

（2）用热申请及用户入网接暖流程；

（3）法定供热时间，供热收费的起止日期；

（4）热费收缴、供热维修及相关服务办理程序、时限、网点设置、服务标准、服务承诺和便民措施；

（5）计划类施工停热及恢复供热信息及抄表计划信息；

（6）供热及供热设施安全使用规定、常识和安全提示；

（7）咨询服务电话、报修和监督投诉电话。

（三）与城市供水、供气、供热服务有关的规定、标准。

第九条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位信息公开的方式，以主动公开为主，原则上不采取依申请公开的方式。

第十条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位应当建立健全信息公开审查机制，明确审查程序和责任，应当依照《中华人民共和国保守国家秘密法》以及其他法律、法规和国家有关规定对拟公开的信息进行审查。

城市供水、供气、供热等公共企事业单位不得公开涉及国家秘密、依法受到保护的商业秘密、个人隐私及有可能影响公共安全和利益的信息。涉及商业秘密、个人隐私的信息，

经权利人同意公开的，可以予以公开。

第十一条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位应当将有关信息及时通过多种形式在用户所在地公开，便于公众知晓。

发生停水、停气、停热等紧急情况时，应当将有关信息及时在用户所在地传统媒介和新媒体平台公开。

第十二条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位应当设置信息公开咨询窗口，建立健全相应工作机制，加强沟通协调，限时回应服务对象以及社会公众关切的问题，优化咨询服务，满足服务对象以及社会公众的信息需求。

信息公开咨询窗口应以热线电话或网站互动交流平台、现场咨询等为主，注重与公共企事业单位客户服务热线、移动客户端等融合。

第十三条 属于主动公开范围的信息，县级以上地方人民政府城市供水、供气、供热等主管部门应当督促公共企事业单位以清单方式明确列出公开内容及时限要求，原则上自信息形成或者变更之日起 20 个工作日内予以公开，并根据实际情况动态调整。紧急信息应当即时公开，法律、法规和有关规定对信息公开的期限另有规定的，从其规定。

第十四条 县级以上地方人民政府城市供水、供气、供热等主管部门应当加强对公共企事业单位信息公开的指导，规范信息公开行为。

第十五条 公民、法人或者其他组织认为公共企事业单位不依法履行信息公开义务的，可以向县级以上人民政府城市

供水、供气、供热等主管部门申诉。收到申诉的机关应当予以调查处理。

县级以上地方人民政府城市供水、供气、供热等主管部门应当建立专门工作制度，明确处理期限，依法及时处理对有关公共企事业单位信息公开的申诉。

第十六条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位违反本办法的规定，未建立健全信息公开有关制度、机制的，由县级以上地方人民政府城市供水、供气、供热等主管部门责令改正；情节严重的，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分。

第十七条 城市供水、供气、供热等公共企事业单位违反本办法的规定，有下列情形之一的，由县级以上地方人民政府城市供水、供气、供热等主管部门责令改正；情节严重的，对负有责任的领导人员和直接责任人员依法给予处分；涉嫌犯罪的，及时将案件移送司法机关，依法追究刑事责任。

（一）不依法履行信息公开义务的；

（二）不及时更新公开的信息内容的；

（三）违反规定收取费用的；

（四）违反法律、行政法规等相关规定不当公开信息的；

（五）违反本办法规定的其他行为。

第十八条 本办法自2022年2月1日起施行。《供水、供气、供热等公用事业单位信息公开实施办法》（建城〔2008〕213号）同时废止。