青岛市水务管理局文件

青水供排〔2020〕134号

青岛市水务管理局青岛市住房和城乡建设局

青岛市行政审批服务局青岛市自然资源和规划局

青岛市园林和林业局

关于印发《青岛市优化提升用水报装工作

攻坚方案》的通知

各区（市）供水主管部门、建设主管部门、行政审批局、自然资源局、园林和林业主管部门，青岛水务集团：

为深入推进优化营商环境改革，进一步提高建设项目用水接入效率，优化用水报装流程，根据《高效青岛建设攻势作战方案2.0版》，我们制定了《青岛市优化提升用水报装工作攻坚方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

青岛市水务 青岛市住房和城乡 青岛市行政审批

管 理 局 建 设 局 服 务 局

青岛市自然资源青岛市园林和

和 规 划 局林 业 局

 2020年5月22日

 青岛市水务管理局办公室 2020年5月22日印发

青岛市优化提升用水报装工作攻坚方案

为深入推进优化营商环境改革，进一步提高用户用水接入效率，优化用水报装流程，提高公共服务质量，根据《优化营商环境条例》以及国家、省、市关于优化营商环境的工作要求，结合高效青岛建设攻势2020年攻坚任务，制定本攻坚方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持“以人民为中心”的发展思想，始终把群众满意作为一切工作的出发点和落脚点，坚持问题导向、目标导向、结果导向和用户导向，全面贯彻国家、省、市对营商环境改革的要求，进一步优化用水报装办理流程，减少办理环节，压缩办理时间，降低接入成本，着力提升社会满意度和群众获得感。

二、实施对象

本方案适用于全市工业企业、商业用户（含部队、学校、幼儿园等非居民用户）、新建居民住宅小区等新建、改建项目的用水接入业务。涉及国省干线、快速路、轨道及河道等设施的复杂用水报装接入工程，不适用本方案。

三、攻坚目标

优化用水报装流程，全面提高建设项目用水接入效率，办理环节由3个压减至2个，办理时间由3个工作日压减至2个工作日（无外线工程或交纳配套费的减至1个工作日），申请材料由2项压减至1项。进一步降低用户用水接入费用。

四、攻坚任务

（一）对标先进城市，优化用水报装流程，细化报装类别，进一步压减办理环节和时限。

（二）2020年6月底前，用水报装实现“网上办”和“掌上办”。

（三）建立用水报装项目管理信息系统，加强对用水报装过程的全流程跟踪管控。

（四）深化“客户代表制”服务模式，提高用户满意度。

五、保障措施

（一）实施用水报装流程再造，细化报装类别，压减办理环节、时限和申请材料。

1.无外线工程(外线工程是指建筑红线外工程，下同）或者有外线工程且交纳城市基础设施配套费的用水接入项目实行“211”用水报装模式。即：办理环节由3个压减至2个（受理申请、开栓通水）；办理时间由3个工作日压减至1个工作日（受理申请0.5天、开栓通水0.5天）；申请材料由2项压缩为1项（供水申请表）。

2.有外线工程但不交纳城市基础设施配套费的用水接入项目实行“221”用水报装模式。即：办理环节由3个压减至2个（受理申请及确定方案、开栓通水）；办理时间由3个工作日压减至2个工作日（受理申请及确定方案1.5天、开栓通水0.5天）；申请材料由2项压缩为1项（供水申请表）。

行政审批结果信息共享的，审批资料实行网上流转。没有实现网上流转的相关图纸和技术资料，供水企业应当提前向有关部门或用户查询，无需用户提供。

（二）切实降低报装费用。用户已经交纳城市基础设施配套费的新建项目，实行用户用水报装“零费用”。项目红线外与道路主干网之间的供水设施由配套费使用管理部门负责配套建设，供水企业全程配合，确保供水设施配套建设到项目红线位置；市政供水管网满足项目供水需求，且已敷设至项目相临道路的，红线外剩余部分供水设施由供水企业负责建设，建设资金由配套费使用管理部门从配套费中列支，按年度报财政审计后，由配套费一次性拨付。

（三）强化并联审批，提高办事效率。用水接入工程涉及规划、施工、道路挖掘（占用）、占用绿地及迁移树木等行政审批的，行政审批、规划、住建、交警、园林等部门实行并联审批、容缺受理，5个工作日内办结。埋设长度 100 米或掘路面积300平方以下的小型掘路工程，不纳入年度掘路计划管理，对于其中不涉及新路和重要敏感路段树木移植和古树名木保护范围的管线工程建设项目，在不影响道路交通安全的情况下，明确破路方案、交通组织方案，承诺文明施工、占路保护及不低于原设计标准的恢复方式，按简易程序审批办理。用水接入工程竣工验收后，建设单位应当按照相关规定将建设工程档案移交城建档案管理机构。

（四）线上线下融合，提高用水报装便利度。一要优化线下服务，实现多窗口、多渠道受理。供水企业用水报装业务要按要求全面进驻市、区两级行政审批服务大厅。供水企业实行多窗口受理用水报装业务，企业服务窗口的业务办理系统应当与行政审批大厅业务办理系统联网，纳入统一监管。二要完善线上服务，实现“一网通办”。供水企业要进一步完善网络平台、手机APP、微信公众号、服务热线等多渠道线上受理功能，切实做到应上尽上、功能完备，全面落实用水报装“网上办”“掌上办”，实现用水报装业务全程网上办理和查询功能。

（五）办理关口前移，提前介入用水报装。在建设项目方案联合审查阶段，若项目涉及水务事宜，由参加联合审查的水务主管部门将项目建设信息推送给辖区的供水企业。供水企业依托相关部门推送的项目建设信息，主动上门对接项目用水需求、建设时间节点等信息，建立健全用水报装档案资料；依据相关技术资料，提前编制供水方案，指导建设单位完善设计方案，确保供水设施配套建设到位。建设单位在工程建设项目开工前（施工许可证核发后）办理供水工程建设相关工作，住宅小区项目提前到建筑设计阶段，确保供水工程与建筑物同步设计和施工图审查，在建设项目工程施工阶段同步完成供水设施建设。施工许可办理机构应采取公告板、提示语等方式进行提醒。

（六）实施用水报装全过程跟踪监管。供水企业应建立完善用水报装项目管理信息系统，对报装工作进行全过程跟踪、管控、留痕、存档，确保建设项目报装前工作与报装过程中的各环节衔接紧密、有序推进，形成完整规范的项目档案资料。在用水报装工作结束后7个工作日内，供水企业应对用户进行回访，落实用水报装流程环节、办理时限及便民服务措施实施情况，建立工作考核机制和“好差评”制度，由用户进行评价。回访及用户评价情况录入管理信息系统。

（七）推行特色服务，深化“客户代表制”。供水企业应充分发挥客户代表“水管家”“水参谋”的作用，通过客户代表一对一、点对点的主动服务，为用户提供预约上门服务、延伸服务、帮办代办服务。自接到相关部门推送的项目建设信息之后，供水企业应当提前介入，主动上门服务，对申请受理、现场勘查、供水方案确定、设计方案编制、竣工验收、开栓通水、供水服务等提供全程全方位咨询服务和帮办代办业务，实施“一站式”“一条龙”服务，实现用户“零跑腿”，全面提升办事效率和用户满意度。

六、有关要求

相关部门和供水企业要充分利用各公共服务平台、网络媒体和线下营业服务网点等渠道，广泛开展用水报装政策宣传解读，加强制度建设和服务人员培训，充分利用各级行政审批服务平台，积极推进共享服务建设，保障各办理环节高效运转，努力营造良好的用水服务环境。

本方案自公布之日起试行。相关行业主管部门和供水企业要积极对标先进城市，不断优化流程、提高效率，为广大用户提供更好更优的用水接入服务。

附件：建设项目用水接入办理流程

建设项目用水接入办理流程

**1.无外线工程或者有外线工程且交纳配套费的建设项目**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **环节** | **申请人****办理事项** | **用水报装主要流程** | **审批部门****主要职责** | **供水企业****服务职责** |
| **报****装****前****工****作** | **1.交纳城市基础设施配套费。****2.向供水企业服务人员提供项目基本情况、用水需求、建设时间节点等信息。** | **配套费使用管理部门(单位)负责完成项目红线外供水设施配套建设。** | **1.相关部门提前将项目建设信息推送给供水企业。****2.规划、住建、交警、园林等部门审批规划、施工、占掘路、占绿及移树许可手续。(并联5个工作日)** | **1.依据相关部门推送的项目建设信息，主动上门对接服务，建立档案。****2.编制供水方案，指导建设单位完善设计方案。****3.参与供水设施竣工验收。****4.负责红线外剩余部分供水设施的配套建设。** |
| **用****水****报****装** | **提交供水申请表** | **受理申请****（0.5个工作日）** |  | **审核材料** |
|  | **开栓通水****（0.5个工作日）** |  | **打开阀门通水** |

**2.有外线工程且不交纳配套费的建设项目**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **环节** | **申请人****办理事项** | **用水报装主要流程** | **审批部门****主要职责** | **供水企业****服务职责** |
| **报****装****前****工****作** | **接待供水企业上门服务，提供项目建设情况、用水需求、建设时间节点等信息。** |  | **相关部门提前将项目建设信息推送给供水企业。** | **1.依据相关部门推送的项目建设信息，主动上门对接服务，建立档案。****2.提前编制供水方案。** |
| **用****水****报****装** | **提交供水申请表** | **受理申请及确定方案****（1.5个工作日）** |  | **1.审核材料。****2.组织专业人员勘查现场，确定供水方案并答复用户。** |
| **用水报装外部业务** |
| **1.委托有市政资质的设计单位出具设计图纸。****2.委托有市政资质的施工单位施工建设。** | **施工建设****1.设计出图****2.规划、施工、占掘路、占绿及移树许可手续****3.工程施工****4.工程竣工验收** | **规划、住建、交警、园林等部门并联审批****(5个工作日)** | **1.指导建设单位完善供水设计方案。****2.参与供水设施竣工验收。** |
|  | **开栓通水****（0.5个工作日）** |  | **打开阀门通水** |