青岛市水务管理局文件

青水供排〔2021〕130号

|  |
| --- |
| 青岛市水务管理局青岛市发展和改革委员会青岛市公安局青岛市自然资源和规划局青岛市住房和城乡建设局青岛市园林和林业局青岛市行政审批服务局 |

关于印发《青岛市进一步优化用水报装

更好服务市场主体实施方案》的通知

各区(市)供水主管部门、发展改革局、公安局（分局）、自然资源和规划主管部门、建设行政主管部门、园林和林业主管部门、行政审批服务部门，青岛水务集团：

为持续优化营商环境，进一步提高建设项目用水接入效率，提升用水报装服务水平，根据《高效青岛建设攻势3.0版作战方案》，我们制定了《青岛市进一步优化用水报装更好服务市场主体实施方案》，现印发给你们，请认真遵照执行。

|  |
| --- |
| 青岛市水务管理局青岛市公安局青岛市住房和城乡建设局 |

|  |
| --- |
| 青岛市发展和改革委员会青岛市自然资源和规划局青岛市园林和林业局青岛市行政审批服务局2020年4月30日 |

 青岛市水务管理局办公室 2021年4月30日印发

青岛市进一步优化用水报装

更好服务市场主体实施方案

为贯彻落实国家、省、市关于优化营商环境的决策部署，进一步提高用户用水接入效率，优化公共服务，提升供水行业服务市场主体的能力水平，根据《高效青岛建设攻势3.0版作战方案》，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神为指导，深入贯彻《山东省优化营商环境条例》《山东省人民政府办公厅关于进一步优化营商环境更好服务市场主体若干措施的通知》（鲁政办〔2020〕23号），坚持问题导向、目标导向、结果导向，以提高用户满意度和获得感为出发点和落脚点，对标先进，补齐短板，为我市进一步营造国内一流营商环境提供有力支撑。

二、实施对象

本实施方案适用于全市工程建设项目申请新装、扩容等服务的用水接入工程。涉及国省干道、快速路、轨道交通及河道等设施的复杂用水报装接入工程，不适用于本方案。

三、目标任务

以国家营商环境评价标准为抓手，对标国内先进城市，进一步优化工作流程，解决用水报装关键环节和突出问题，全面完成《高效青岛建设攻势3.0版作战方案》工作任务。

（一）实施流程再造，推进以“零申请”“零材料”“零跑腿”“零收费”为主要内容的用水报装“四零”服务，全面提升用水报装服务水平。

（二）用水报装服务事项纳入青岛市工程建设项目审批管理平台（以下简称工程审批平台）运转办理，推行“一窗受理”“一表申请”，全面提高用水报装效率和用户的便利度。

（三）建立完善用水报装预警监督机制，加快用水报装业务管理系统和移动作业操作系统建设，全面推进用水报装智慧化、信息化管理。

四、主要措施

（一）继续推进“两压一精”，不断深化减环节、减时间、减材料等措施，全面提高用水报装工作效率和服务水平。依托工程审批平台，通过前置服务、数据共享、并联审批、协同办理等措施，实现用水报装“零申请”“零材料”“零跑腿”。工程建设项目通过工程审批平台申请用水报装的，办理环节压缩为开栓通水1个环节，办理时限压缩为1小时。

牵头单位：市水务管理局

责任单位：市公安局、市行政审批服务局、市自然资源和规划局、市园林和林业局，青岛水务集团，各区市政府

（二）优化工程审批平台，用水报装服务事项全部纳入工程审批平台运转办理。完善工程审批平台在报装申报以及占（掘）路、占绿移树审批环节的信息推送、资料共享、并联审批等功能和机制，向供水企业开放查询账户，实现系统互联互通、数据共享。推行用水报装“一站式申请”和主动服务，在政务服务大厅开设“水电气暖综合报装窗口”，整合线上线下办理渠道，实现水电气暖“一窗受理”“一表申请”，提高报装效率和用户便利度。用水报装业务尚未纳入工程审批平台的区市，相关部门和单位应当主动协调，加快推进。

牵头单位：市水务管理局

责任单位：市行政审批服务局、市公安局、市住房城乡建设局、市自然资源和规划局、市园林和林业局，青岛水务集团，各区市政府

（三）推动用水报装智慧化管理系统建设。推进用水报装业务管理系统和移动作业操作系统建设，建立完善涵盖报装服务、工程建设、运行调度、参数监测、自动控制、客户服务等综合性业务管理平台和用水报装预警监督机制，利用信息化手段，智能控制业务关键节点，实现用水报装业务线上流转（全程电子化）、工单预警、远程办公、统计分析、资料归档、绩效监测以及现场作业AAP等功能，提高用水报装智能化、信息化水平。进一步丰富网上办理业务和缴费途径，加快供水服务纳入“爱山东”AAP步伐。

牵头单位：市水务管理局

责任单位：青岛水务集团，各区市政府

（四）全面贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》，清理规范供水行业与国办文件要求不一致的各类政策、规定，统筹做好供水服务和企业经营发展工作。依据出让地块建设条件意见书相关内容，用户已经交纳城市基础设施配套费的新建项目，实行用水报装“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列支，经项目审计后从配套费按年度一次性拨付。其中社会投资简易低风险工程项目，用水接入配套至贸易结算表，为企业用户免费提供口径DN50及以下的水表，进一步降低用户用水接入成本。

牵头单位：市发展改革委员会、市水务管理局、市住房城乡建设局

责任单位：青岛水务集团，各区市政府

（五）加强供水管网改造和科学管理，进一步降低管网漏失率。制定供水管网近远期改造计划，加快对使用年限30年以上、老化严重、管材落后的供水管道改造进度，进一步降低管网漏损率，确保供水安全。加大科技投入，提高管网运行在线监测、实时监控、科学管理、智能化管理和应急保障等方面的能力，减少爆管事故，做到一般事故不停水，将对用户用水的影响降至最低。

牵头单位：市水务管理局

责任单位：青岛水务集团，各区市政府

（六）推进供水服务标准化、规范化建设。强化标准化服务窗口建设，全面提升供水服务的软硬件水平。进一步落实客户代表制，做到制度完备、责任落实、档案健全。不断完善“好差评”制度，健全“好差评”评价结果通报、整改、监督工作机制。研究制定工程建设、工程验收、运行维护等方面的规范、标准制度，建立完善项目验收不合格需要整改的制度、流程，为用户提供更加规范、便利、高效的服务。

牵头单位：市水务管理局

责任单位：青岛水务集团，各区市政府

（七）研究制定优化排水接入实施方案，明确简化办理流程，纳入工程审批平台“一表申请”的接入环节不得超过1个，不再单独提供材料，建设项目的接入需求、设计方案、图档等相关信息等应向排水服务单位进行推送，按工程规模划分接入时间。

牵头单位：市水务管理局

责任单位：市行政审批服务局、青岛水务集团，各区市政府

五、组织保障

（一）加强组织领导，完善长效机制。相关部门和供水企业要高度重视优化营商环境工作，将该项工作列入年度主要工作目标，主要领导亲自抓。完善工作推进机制，落实工作职责，配齐配强工作力量，加强协同配合，确保工作落到实处。以政策效果评估为重点，梳理分析经验做法和存在问题，完善相关配套政策，制定和落实有针对性的改进措施。

（二）加强与用户沟通，提升服务市场主体效能。供水企业要坚持以提高用户获得感和群众满意率为目标，建立完善重点用户联系机制和常态化信息沟通渠道，发挥客户经理制作用，主动服务、热情服务，对用户诉求“接诉即办”，实现“高效能”“零距离”沟通。

 （三）广泛开展宣传，加强正面引导。供水主管部门和供水企业应当在各自网站设立优化营商环境专栏，通过新闻媒体、企业服务窗口以及进社区、进企业等渠道，及时宣贯和通报优化营商环境相关政策和用水报装改革情况。学习先进城市经验，加强企业网站和“APP”建设，做到功能齐全、界面清晰、重点突出、浏览方便，为用户、群众查询和掌握政策创造便利。

（四）着力打通政策落地“最后一公里”，将“四零”服务落到实处。各区（市）供水主管部门和供水企业应当根据《青岛市优化提升用水报装工作攻坚方案》（青水供排〔2020〕134号）和《关于优化提升用水报装工作的补充通知》（青水供排〔2020〕242号），结合《高效青岛建设攻势3.0版作战方案》和本实施方案，及时制定出台相应的配套政策和实施方案，确保国家、省、市优化营商环境的各项政策、文件精神得到全面落实。