

2022年新区供水公司 优化营商环境工作提升方案



为贯彻落实国家、省、市优化营商环境改革等政策要求，落实《吉林省营商环境优化提升实施方案（2022）》和《长春水投集团优化供水接入报装业务办理智慧化服务助力企业复工复产工作提升方案》，推动中韩（长春）国际合作示范区营商环境尽快进入全国先进方阵，提升新区供水公司营商环境整体水平，制定本方案。

一、总体要求

按照《2022年新区供水公司优化营商环境工作提升方案》要求，新区供水公司全面加强“互联网+供水服务”，推行“一网通办，全程网办”，降低漏损、安全保供，优化智慧水务，提升服务水平，积极营造“深化改革、对标一流、勇于创新”浓厚氛围。各部门协调配合，全力打造中韩（长春）国际合作示范区一流营商环境。

一、实施对象

本方案适用于中韩（长春）国际合作示范区的工程建设项目申请新装、扩容、改线、基建临时用水等供水接入工程。

二、项目分类

（一）社会投资低风险非居民小型项目（以下简称“非居民小型项目”）是指本行政区域内所有未使用各级公共财政投资的企业投资类新建、改建、扩建和既有，总建筑面积

不超过 3000 平米，功能单一、结构简单、低风险的非居民建设项目，申请接入供水管径 40mm 及以下，项目红线外专用供水进户管道（以下简称“外线”）接入长度不超过 200 米。关系国家安全、生态安全、重大公共利益或工艺特别复杂、涉及大型基础设施、历史保护、危化品、特殊建设工程除外。

（二）社会投资低风险工业项目（仓储）（以下简称“低风险工业项目”）是指本行政区域内所有社会投资核准、备案类，新建、改建和扩建，总建筑面积不超过 10000 平方米、建筑高度低于 24 米、功能单一、低风险的标准厂房、普通仓库建设项目；以及总建筑面积不超过 5000 平方米、建筑高度低于 24 米的办公、商业和公共服务设施等低风险项目；以及本市行政区域内所有未使用各级公共财政投资的企业投资类新建、改建和扩建，单体总建筑面积不超过 5 万平方米，功能单一、结构简单、低风险的标准厂房或普通仓库建设项目。关系国家安全、生态安全、重大公共利益或工艺特别复杂、涉及大型基础设施、历史保护、危化品、特殊建设工程除外。

（三）一般工程建设项目（以下简称“一般项目”）：除非居民小型项目及低风险工业项目以外的其他工程建设项目。

三、办理分类

（一）标准化供水接入管道工程：管径 DN200mm 及以下，外线接入长度不超过 200 米（含无外线工程），无地上地下障碍物排迁、不跨越其他私有财产、无征拆、周边无铁路设施等物理限制、无设计变更等特殊情况，具备无障碍设计施工条件的供水接入管道工程。

（二）非标准化供水接入管道工程：除标准化供水接入管道工程以外的其他供水接入管道工程。

本方案所述供水接入各环节办理用时均为标准化供水接入管道工程的办理用时，遇有非标准化供水接入管道工程及其他特殊情况，或用户另有其他需求，办理用时以实际发生为准。

四、工作任务

（一）深化并推行“获得用水指标三项报装无感服务”

重点针对非居民小型项目及低风险工业项目，并根据实施情况逐渐扩大推行“获得用水指标三项报装无感服务”的项目范围，全面压减用户获得用水时间，进一步提升用户办水便利度。

1. 推行“五零一优”报装服务

零材料。依托省工程建设项目审批管理系统，在项目协同、多规合一、建设许可、施工许可、用户咨询等阶段线上线下接收项目信息，或在前置服务中采集、核对项目信息，无需用户提供申请材料。

零上门。依托省工程建设项目审批管理系统、吉事办、新版全流程审批系统、等政务服务系统平台及“长水e办”、水春水务APP、微信公众号小程序、支付宝生活号等，或通过拨打服务电话获得用户信息，线上办理引流线下主动上门提供代办、帮办服务，无需用户到集团大厅办理供水报装。

零审批。中韩（长春）国际合作示范区城建委取消重点项目外线道路占掘审批手续，推动市政公用服务事项联合报装，无需用户办理任何审批手续。

业务受理单位对DN1000mm（含DN1000mm）以下市政公用供水管道接引的供水接入报装和基建临时用水管道工程（不涉及水量、水压不稳定、不涉及对水质有特殊要求、不影响供水安全等特殊情况），现场确定接入方案，直接进入工程设计阶段，无需审批。

零成本。按现行政策规定，非居民贸易结算计量装置安装费用无需用户承担（不含新建商品房、保障性住房等建筑区划红线内纳入房屋开发建设成本的计量装置的购置及安装费用，其他非居民贸易结算计量装置购置及安装费用由集团承担），且报装不收取任何费用，实现用户供水接入报装全过程零成本。

零等待。对于具备接水条件的项目，为用户提供告知承诺、容缺受理及供水接入报装即申即办服务；对于具备通水

条件的项目，按用户用水需求提供“报验即通水”或“紧急验收通水”服务，无需用户等待。

优服务。实施预约上门、邮寄网传（集团提供一次双向免费邮寄服务）、客户代表免费代办帮办协办领办上门办、进度跟踪、客户回访、满意度调查及用水情况跟踪及其他个性化延伸服务；推行首问负责、无否决权、窗口接待、窗口承诺、午休值班和下班延时服务制度；配合政府相关部门通过加强信息化手段和信用管理措施，建立透明高效的工作机制，强化事中事后监管，提升“无事不扰，有事必应”的标准化、便捷化、普惠化无感服务。

2. 推行“免申即接入，报装即通水”报装服务

免申即接入。依托省工程建设项目审批管理系统，将服务关口前移，根据具体情况，为用户提供前期咨询、现场勘查、方案设计、组织施工、竣工验收等供水接入服务。

报装即通水。对于用户红线内自建供水设施具备通水运行条件的，实现在用户提出用水报装申请后，立即开栓通水。

3. 推行“全程网办”智慧化、一站式报装服务

通过“长春水务报装管理系统”等平台，与省工程建设项目审批管理系统对接。使用吉事办、新版全流程审批系统、市政道路挖掘审批零跑动服务系统等各政务服务系统及集团客服系统、营业收费系统，通过信息同源，数据共享，拓展用户自助申报、环节确认、进度查询、短信进度提醒等服

务功能，强化报装系统超时预警、超时提醒等监督考核功能，进一步实现网上掌上咨询预约、报装报修、查询缴费、更名过户、投诉评价、信息推送、欠费提醒及电子发票下载等一窗受理，一网通办，全程网办，掌上可办，全城通办，为用户提供用水全生命周期的智慧化、精准化、透明化、便捷化、一站式服务，并配合推动水、气、电等公共服务线上联合报装，进一步提升用户便利度，满足用户个性化用水需求。

（二）流程再造

1. 压减办理环节。对于“免申即接入，报装即通水”的项目，办理环节压减至1个（开栓通水）。

2. 压减办理用时。对于“免申即接入，报装即通水”的项目供水接入办理用时压减至即办，1个小时内办结（不含系统故障等特殊原因耗时）；其他项目供水接入办理用时不超过1个工作日（不含设计、施工用时）。

对于用户报装后需组织设计、施工的，无需建设专用外线的项目，按照计量仪表、表井的设计模板，现场确定计量仪表类型、规格、位置后，即可进场施工，供水接入用时不超过2个工作日（含设计施工用时），对于供水接入工程量较小或施工难度不大的简易工程施工用时可进一步压减。

五、办理流程

（一）受理审核。“免申即接入，报装即通水”项目无此环节；其他项目有此环节，办理用时不超过0.5个工作日

(不含工程设计用时)。对于用户报装后需组织工程设计的，无外线项目办理用时不超过 0.5 个工作日；有外线项目办理用时不超过 1 个工作日。

依托吉事办、省工程建设项目审批管理系统、新版全流程审批系统、“长水 e 办”、水春水务 APP、微信公众号小程序、支付宝生活号、微信、电话等多渠道接收用户申请报装信息后，受理单位立即确认信息并组织勘查确定接入方案或组织完成设计方案审核。

(二) 验收通水。“免申即接入，报装即通水”项目办理用时为即办，1 个小时内办结。对于用户报装后需组织工程施工的，无外线项目接入通水用时不超过 2 个工作日。

对于符合简易工程管理模式要求的供水接入工程，竣工后可先行组织验收通水，后置竣工资料审验、供用水协议签订等工作。

六、保障措施

(一) 抓好工作落实。各相关单位需严格按本方案要求主动认领工作任务，细化责任分工，积极对接联动，加强协同配合，抓好工作落实，全面推动提升供水接入服务水平。

(二) 完善配套方案。各单位需对照本方案要求，进一步建立完善相关配套制度方案或保障措施，确保工作严谨，衔接顺畅。

(三) 加强宣传推广。各单位需加强信息公开及政策宣

传，注重收集整理典型案例和改革亮点，通过报刊、广播、电视、互联网等多种形式宣传改革举措及取得成效，让企业和社会公众充分知晓、准确把握、自觉应用、广泛享受有关政策及改革成果。

（四）强化监督考核。监督考核组对各单位办理情况进行检查抽查、督查督办、绩效考核。其中，受理单位作为流程实施牵头单位，需指派专人利用报装系统对各办理环节进行监督，提出考核意见。其中，因用户单位原因、或冬季施工、极端天气或其他特殊原因导致未按时完成工作的，办理时限顺延。但需承办单位做好备案说明，并负责跟踪、督办。

本方案即日起试行。

附件：

1. “免申即接入，报装即通水”项目标准化供水接入报装办理服务流程图

新区供水公司

2022年7月8日

附件 1:

“免申即接入，报装即通水”项目标准化供水接入报装
办理服务流程图

1. 开栓通水
(1 个小时内办结)

备注:

办理环节 1 个，办理用时为即办，不超过 1 个小时办结，不含系统故障等特殊原因耗时及用户原因延迟时间。