

上海市水务局文件

沪水务〔2023〕185号

上海市水务局印发《关于集成创新供排水接入改革持续优化营商环境工作方案》的通知

各有关单位：

为持续优化营商环境，深化本市供排水接入改革，对标先进、完善监管、提高效率、提升服务，根据市委、市政府对标全球营商环境评估总体要求，结合本市实际，我局制定了《关于集成创新供排水接入改革持续优化营商环境工作方案》，已经2023年3月28日局长办公会审议通过，现予以印发，请遵照执行。

特此通知。



(此件主动公开)

上海市水务局办公室

2023年4月3日印发

关于集成创新供排水接入改革 持续优化营商环境工作方案

为集成创新供排水接入改革，持续优化营商环境，助力打造市场化、法制化、国际化一流营商环境，进一步激发市场活力，根据《上海市优化营商环境条例》和《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市加强集成创新持续优化营商环境行动方案〉的通知》（沪府办规〔2023〕1号）等文件要求，制定本工作方案。

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，全面贯彻落实党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记关于优化营商环境重要讲话精神，对标最高标准、最高水平，持续深化供排水接入改革，通过进一步完善监管体系、提升服务质量、提高接入效率，以更大力度、更实举措推进供排水接入服务升级，为本市进一步营造国际化、法治化、便利化的营商环境提供有力支撑。

二、工作举措

（一）持续深化“1个环节，6个自然日”的接入流程。严格按照《关于进一步优化营商环境供排水接入改革的实施意见》（沪水务〔2020〕255号）等相关文件要求，接收用户接入通水申请后，供排水接入服务单位在6个自然日内完成项目供排水接入通水工程施工。推进落实“水电气网联合

报装”一件事。依托工程审批管理系统，配合市、区两级审批审查中心实现一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询。供排水接入服务单位要配合做好业务系统与“水电气网联合报装”系统的互联互通，并按照《上海市工程建设项目“水电气网联合报装”一件事办理程序和服务规范》（沪建审改办〔2022〕2号）的要求，为用户提供联合报装服务。（责任部门：供排水接入服务单位）

（二）加强供排水接入改革政策宣传。以通俗易懂的形式向用户宣传最新的改革政策，制作一图读懂、政策解读等便于用户迅速理解掌握改革政策的宣传品。做好各相关服务人员的政策培训，在服务过程中积极宣传供排水接入改革政策，加快形成主动服务、积极参与、全力支持的良好氛围。（责任部门：行政服务中心、各区水务局、供排水接入服务单位）

（三）加强供排水接入服务信息公开。充分利用门户网站、微信公众号、服务号和服务窗口等平台，公布供排水接入改革最新政策，包括供排水接入服务时限、环节、流程等。定期公布供排水接入服务质量、可靠性和可持续性等关键指标数据。（责任部门：各区水务局、供排水接入服务单位）

（四）开展满意度测评。各区水务局、供水事务中心、排水事务中心每年组织开展供排水接入服务满意度测评，供排水接入服务满意率达98%以上。（责任部门：各区水务局、供水事务中心、排水事务中心）

（五）推出供水可靠性管制计划。结合计划停水、故障停水、用户投诉等指标，推出供水可靠性管制计划，开展供水可靠性评价工作。建立健全供水服务中断或供给不足等补偿或财务惩罚机制。（责任部门：计财处、水资源处、供水事务中心、供水调度中心）

（六）加强供排水接入服务投诉处理。对12345市民热线、水务热线接到的供排水接入投诉举报应接尽接，按照热线处理工作规定及时处理并回复投诉人，并将投诉举报的受理和处理情况对外公开。（责任部门：行政服务中心、各区水务局）

（七）严格落实水价调整预先通知机制。根据《上海市城镇供水价格管理实施细则》（沪发改规范〔2023〕1号）的要求，在制定供水价格过程中，供水企业应当公开社会关注的有关水价调整的信息，并配合价格主管部门开展成本监审、成本公开，及其他水价调整预先通知工作。（责任部门：计财处、各区水务局、供水接入服务单位）

（八）支持建设囊括不同公用设施管线的共享数据库和地理信息系统。协调做好供排水地下管线现状成果汇交工作，配合推进三维地下管线地理信息建库工作。（责任部门：科信处、供水事务中心、排水事务中心）

三、组织保障

（一）加强组织领导

各市级部门应当加强对供排水接入改革工作的组织推

进，做好全市标准规范的制定工作，并指导各区开展改革落实、案例积累、政策宣传等工作。各区水务局应当负责统筹推进本区行政管理范围内的供排水接入改革工作，指导督促本区供排水接入服务单位具体开展供排水接入改革工作，确保改革政策落实到位。

（二）加强督查考核

根据供排水接入改革工作进展，组织在全市范围内开展优化营商环境供排水接入改革工作调研测评，根据调研测评情况着力做好政策落实情况评估工作。调研测评应当包含实地走访、调研座谈、企业访谈等形式。各区水务局、供水事务中心、排水事务中心应当将调研测评结果纳入绩效考核。

（三）积累改革案例

供排水接入服务单位在落实改革工作过程中，要注重改革案例的积累，充分发挥工程建设项目审批管理系统作用，系统内改革案例应录尽录，并加强整理统计，定期汇总数据和案例分析改革工作成效，进一步推动改革工作落实落地。

（四）提升服务水平

坚持以用户为核心，关口前移，紧紧围绕用户视角和需求，将优质服务向前延伸，主动为用户提供技术咨询服务、提前介入指导，实现供排水接入办理全过程、一门式的集成服务，进一步提升行业服务水平，切实提高用户满意度和获得感。

附件

任务举措责任分工表

序号	改革事项	责任单位	完成时限
1	持续深化“1个环节，6个自然日”的接入流程。推进落实“水电气网联合报装”一件事。	供排水接入服务单位	9月底
2	加强供排水接入改革政策宣传,制作一图读懂、政策解读等便于用户迅速理解掌握改革政策的宣传品,做好各相关服务人员的政策培训。	行政服务中心、各区水务局、供排水接入服务单位	持续推进
3	加强供排水接入服务信息公开。对外公布供排水接入改革最新政策,定期公布供排水接入服务质量、可靠性和可持续性关键指标数据。	各区水务局、供排水接入服务单位	6月底

4	开展满意度测评。供排水接入服务满意率达98%以上。	各区水务局、供水事务中心、排水事务中心	9月底
5	推出供水可靠性管制计划，开展供水可靠性评价工作，建立健全供水服务中断或供给不足等补偿或财务惩罚机制。	计财处、水资源处、供水事务中心、供水调度中心	9月底
6	加强供排水接入服务投诉处理，将投诉举报的受理和处理情况对外公开	行政服务中心、各区水务局	6月底
7	严格落实水价调整预先通知机制。	计财处、各区水务局、供水接入服务单位	持续推进
8	探索建立囊括不同公用设施管线的共享数据库和地理信息系统。	科信处、供水事务中心、排水事务中心	9月底