

上海市水务局文件

沪水务〔2024〕150号

上海市水务局关于印发《坚持对标改革 提升供排水服务持续优化营商环境 工作方案》的通知

各有关单位：

为贯彻市委、市政府关于优化营商环境决策的工作部署，持续深化供排水接入改革，提升供排水服务水平，优化水务营商环境，做好世界银行营商环境成熟度评估测评工作，我局制定了《坚持对标改革 提升供排水服务 持续优化营商环境工作方案》，已经2024年3月29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

2024年4月2日印发

坚持对标改革 提升供排水服务 持续优化营商环境工作方案

为贯彻市委、市政府优化营商环境决策部署，落实《上海市坚持对标改革 持续打造国际一流营商环境行动方案》，持续深化供排水接入改革，提升供排水服务水平，优化水务营商环境，做好世界银行营商环境成熟度（Business Ready）评估测评工作，制定本工作方案。

一、总体要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记考察上海重要讲话精神和对上海工作的重要指示要求，以法治化为基础保障、市场化为需求导向、国际化为重要标准，坚持稳中求进、以进促稳、先立后破总基调，对标国际国内高标准做法，持续深化供排水接入改革，提升供排水服务水平，通过进一步完善监管体系、提升服务质量，以更大力度、更实举措，提供更优服务，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）巩固提升供排水接入服务水平。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，按照1个接通环节，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。鼓励各供排水接入单位进一步优化内部流程，创新工作举措，提升服务质量。（责任部门：供排水接入服务单位）

（二）配合推广“水电气网联合报装”一件事落实落地。继续配合市住建委和市审查审批中心深化“水电气网联合报装”一件事，优化业务流程。配合开展工程建设项目审批管理系统集成改造，通过工程建设项目审批管理系统向企业用户展示供排水服务信息。各区水务局、供排水接入服务单位要积极引导企业用户通过工程建设项目审批管理系统办理供排水接入，向企业用户推介“水电气网联合报装”一件事，提高“水电气网联合报装”一件事办件量，提升企业用户感受度。（责任部门：各区水务局、供排水接入服务单位）

（三）加强供水可靠性监管。落实《上海市供水可靠性管制计划（试行）》的要求，及时开展年度供水可靠性评估工作，并向社会公布本地区供水可靠性评价及对供水企业的奖惩结果。严格落实临时停止供水许可审批制度，加强事中事后监管，及时公布计划停水信息，切实提升供水服务可靠性。（责任部门：供水事务中心、计财处、各区水务局、相关供水企业）

（四）严格落实供排水接入施工资质要求。全面梳理供排水接入施工资质要求，提供施工资质要求相关信息。各供排水接入服务单位应当严格落实建设领域相关法律法规要求，确保供排水接入施工单位和人员具有相应施工资质。（责

任部门:供水事务中心、排水事务中心、各区水务局、供排水接入服务单位)

(五) 优化公共供水信息公开。持续做好供水水质、水压、水量等数据检测、监测工作,进一步优化相关数据公开方式,探索市、区两级供水部门集中公布供水水质、水压、水量等监测数据、满意度测评、供水可靠性评估结果,集中公示发布本地区水价和水价调整相关信息,集中提供供水接入办事指南,集中提示计划停水等供水服务信息。(责任部门:供水事务中心、供水调度中心、各区水务局、相关供水企业)

(六) 探索开展供水可持续性工作。继续做好节水相关工作。推进落实《城镇供水厂污泥处理处置技术规范》,制定出台本市城镇供水厂污泥处理处置实施细则,确保标准落实落地。探索开展供水厂废水回用技术推广应用工作,推进《供水厂生产废水回用通用技术要求》的标准制定工作,在部分供水厂试点推行废水回用技术。(责任部门:供水事务中心、供水调度中心、相关供水企业)

(七) 常态化开展满意度测评。各区水务局、供水事务中心、排水事务中心每年常态化组织开展供排水接入服务满意度测评,并在进行企业满意度测评时将调查数据按受访企业主性别进行分类,满意度测评结果应当向社会公开。(责任部门:各区水务局、供水事务中心、排水事务中心)

(八) 打造供排水服务宣传阵地。集中发布供排水接入、

服务相关改革政策，各区水务局应当在门户网站设立营商环境专栏，做好本区营商环境政策宣传。（责任部门：供水事务中心、排水事务中心、供水调度中心、科信处、各区水务局）

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服务提升工作的组织推进，做好全市标准规范的贯彻落实工作，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查评估，以调查评估方式指导推进供排水服务提升。调查评估应当包含实地走访、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查评估结论作为各区或供排水服务单位考核依据。

（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

任务举措分工表

序号	改革事项	责任单位	完成时限
1	巩固提升供排水接入服务水平。	供排水接入服务单位	持续推进
2	配合推广“水电气网联合报装”一件事落实落地。	各区水务局、供排水接入服务单位	持续推进
3	加强供水可靠性监管。	供水事务中心、计财处、各区水务局、相关供水企业	3月底完成上一年度的评估工作
4	严格落实供排水接入施工资质要求。	供水事务中心、排水事务中心、各区水务局、供排水接入服务单位	持续推进
5	优化公共供水信息公开。	供水事务中心、供水调度中心、各区水务局、相关供水企业	9月底
6	探索开展供水可持续性工作。	供水事务中心、供水调度中心、相关供水企业	12月底
7	常态化开展满意度测评。	各区水务局、供水事务中心、排水事务中心	持续推进
8	打造供排水服务宣传阵地。	供水事务中心、排水事务中心、供水调度中心、科信处、各区水务局	9月底