

上海市供水 营商环境白皮书

2023



上海市水务局

序言

优化营商环境是党中央、国务院为持续深化“放管服”改革，更大激发市场活力，增强发展内生动力的重要举措。智慧高效的供水服务、韧性稳定的供水保障、严格健全的供水监管在支持经济和社会发展方面起着重要作用，是建设国际一流营商环境的发展基石。

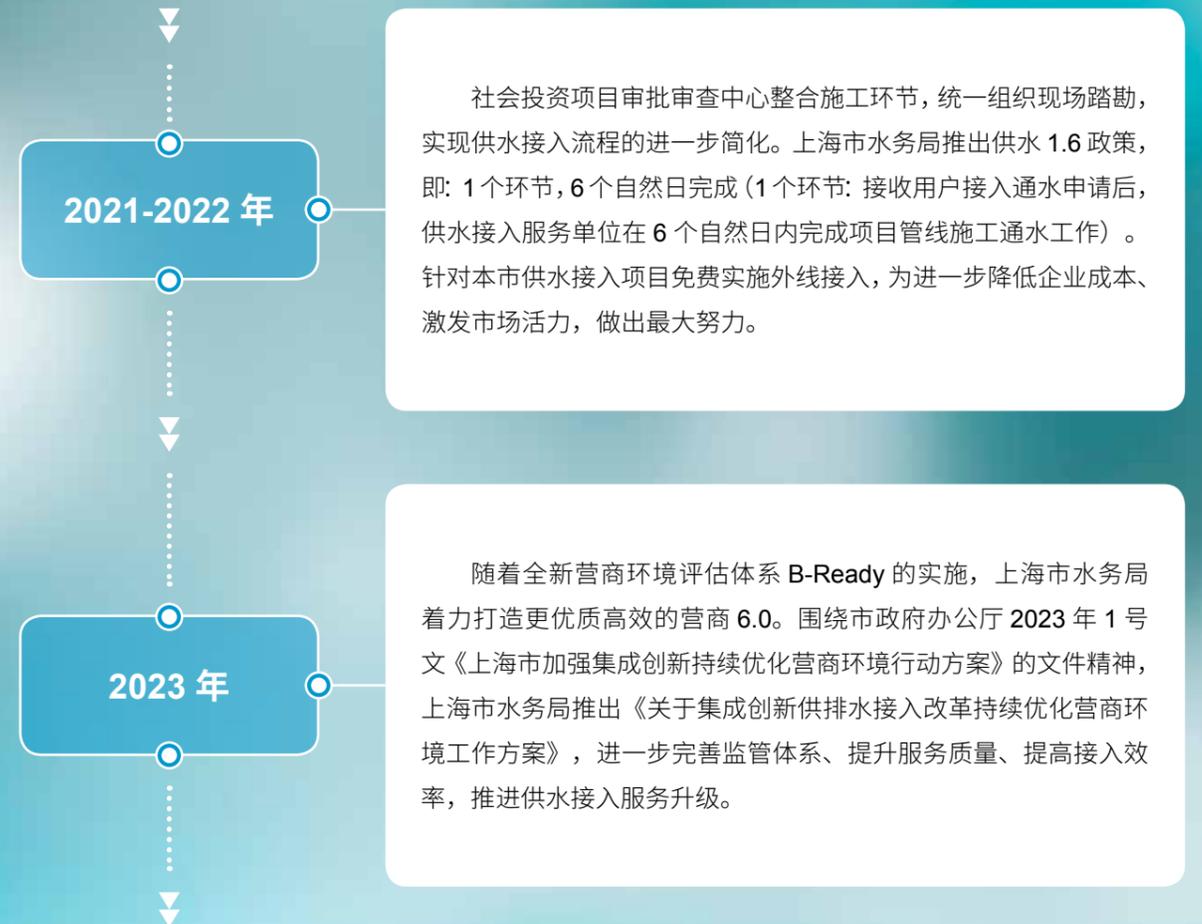
上海位于长江流域和太湖流域的下游，地处长江入海口，是一座依水而建、因水而兴的城市。自上世纪 90 年代起，经过近 30 年规划建设，上海先后建成陈行、青草沙、崇明东风西沙、黄浦江上游（金泽）等四大饮用水水源地，实现了“两江并举、集中取水、水库供水、一网调度”的格局。

2002 年，上海有 209 座水厂，大部分是以内河或深井为水源，仅具备简单处理工艺的小水厂，难以适应城市高质量发展和高水平安全的要求。为此，上海市水务局制定了“城乡一体、一网分片、集约供水”的规划目标，指导各区实施供水集约化工作。至 2017 年底，郊区 100 余座镇级小水厂关停，全市形成原水统筹、水厂归并、一网调度、规模经营、服务统一的城乡一体化供水格局。所有取水口归并青草沙、陈行、金泽、崇明东风西沙四大水源地。现全市 40 座水厂总供水能力达到 1248.5 万立方米 / 日，是我国供水规模最大的城市，同时也是用户群体最多的城市。

上海市水务局作为本市供水行政主管部门，自 2018 年起，结合新形势、新要求，有序推进供水接入改革任务，指导供水企业按照“便捷、高效、透明”的原则，提升供水接入服务水平，从“5 个环节 31 天”大幅缩减为“1 个环节 6 个自然日”零负担，从时间、环节、费用等三个维度努力做到最优化，改革举措惠及企业、居民等各类用户，获得世行专家团队的高度评价和认可，擦亮供水服务“上海招牌”。

奋楫扬帆正当时，砥砺前行再出发。上海市水务局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，着眼于锚定国际一流营商环境一流供水服务，严格执行法律法规，积极探索最优供水新模式，强化数字赋能确保可靠供应，彰显打造供水服务国际新标杆、形成供水服务“上海经验”的昂扬斗志与坚定决心！

营商环境变革



2023 年大事记

2023

- 1月**
 - 上海市召开全市优化营商环境建设大会，推出《上海市加强集成创新持续优化营商环境行动方案》。此举表明上海深入学习贯彻习近平总书记关于优化营商环境的重要指示精神，把市场化作为鲜明主线，把法治化作为基础保障，把国际化作为重要标准，扎实抓好优化营商环境各项工作的落地落实，更好引导社会预期，大力提振发展信心，加快推动高质量发展，为经济社会平稳健康发展提供有力支撑。
- 2月**
 - 上海市水务局发布《上海市供水水质管理细则》（2023版），目的是对接《生活饮用水卫生标准》，统一全市供水水质企业检测和政府监测要求。此举有助于加强本市供水水质管理，保障供水安全。
- 3月**
 - 上海市水务局召开优化营商环境推进供水接入改革工作会议，要求简化供水接入流程，减少用水企业的办理时间和成本。该改革有助于提升供水服务效率，优化企业的运营环境。
- 4月**
 - 上海市水务局发布《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》，进一步完善监管体系、提升服务质量、提高接入效率，推进供水接入服务升级。这些措施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。
- 5月**
 - 上海市水务局向国家财政部国合司汇报供水接入营商环境优化工作进展情况，展现了上海供水行业在优化营商环境方面的积极进展和成效，以及与国家部委的有效沟通。
- 6月**
 - 上海市水务局参与国家住建部组织的自评价交流会，分享营商环境改革进展，展示了上海供水行业在全国范围内优化营商环境方面的领先地位和示范作用。

2023

- 7月**
 - 上海市水务局召开局长办公会议，专题部署优化营商环境相关工作，表明了上海市水务局对于持续改进营商环境的决心和行动。
- 8月**
 - 上海市水务局围绕营商环境供水接入改革6.0工作，开展供水接入服务满意度测评，反映了上海供水行业在提升服务质量和用户满意度方面的努力。
- 9月**
 - 上海市水务局发布《上海市供水可靠性管制计划（试行）》，强化供水系统的可靠性和稳定性，是上海供水行业在保障城市水安全方面的重要举措。
- 10月**
 - 上海市水务局研究世界银行营商环境关于按性别分类的客户调查工作，反映了上海市在促进性别平等和营商环境全面优化方面的努力。
- 11月**
 - 上海供水企业各营业网点为用户提供“水电气”缴费“一网通办”帮办服务，提升了公共服务的效率和质量。
- 12月**
 - 上海市水务局发布《上海市公共供水水质信息公开管理办法》，提高了关键指标信息透明度，也为用户了解水质等关键供水指标提供了更加清晰、便捷的服务。

我们的服务

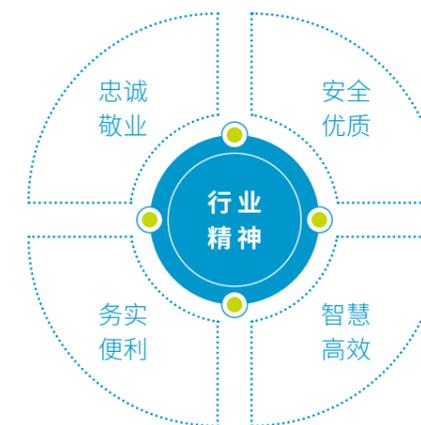
上海是我国供水规模最大的城市，截至 2023 年底，上海市：

四大水源地原水工程供水能力总计为 1334.5 万立方米 / 日	拥有水厂 40 座 供水能力总计为 1248.5 万立方米 / 日	DN75 以上供水管网长度 超过 4 万公里	供水企业 23 家 其中，上海城投水务（集团）有限公司为本市单体城市综合水处理能力最大的企业
备用取水口供水能力为 500 万立方米 / 日	年度供水总量为 29.55 亿立方米	在装水表数 超过 990 万	

我们的使命

立足历史新起点，适应发展新形势，应对改革新挑战，以提高用户满意度，助力上海超大城市能级和核心竞争力提升为出发点和落脚点，做到“四个坚持”——坚持以人为本、服务民生，坚持问题导向、突出重点，坚持统筹兼顾、携手共进，坚持两手发力、改革创新。

秉承“安全、绿色、低碳、智慧”的基本理念，为构建节约集约、水质优良、管理高效的社会主义现代化国际大都市供水保障体系持续发力，为建设令人向往的创新之城、人文之城和生态之城贡献供水力量。



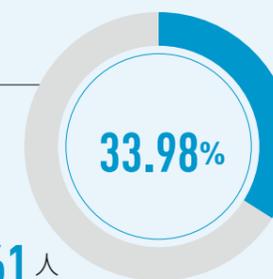
我们的团队

上海市供水服务以上海市水务局和各区水务局为行政监管单位，由供水企业提供服务：

- ▶ 截至 2023 年 12 月底，全市供水行政监管单位从业人员 331 人，其中市属单位 159 人，区属单位 172 人
- ▶ 截至 2023 年 12 月底，上海市供水企业从业人员总数 8420 人

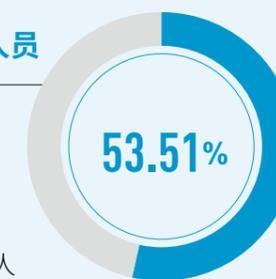
专业技术人员

上海市供水企业
从业人员中
专业技术人员总数 **2861** 人
占从业人员总数 **33.98%**
其中具有高级专业技术职称 **233** 人



中级工及以上技能人员

上海市供水企业
从业人员中
技能人员总数 **4276** 人
其中中级工及以上技能人员 **2288** 人
占技能人员总数的 **53.51%**



目录

第一章

坚持完善监管框架，树立合规高效供水标杆

不断强化供水服务监管	02
严格遵守供水质量的法律法规	09
稳步推进可持续供水服务的理念	13

01

第二章

坚持保障公开透明，提供智慧便捷供水服务

主动公开供水服务质量	16
公开供水价格及定价机制	19

15

第三章

坚持推进降本增效，打造韧性敏捷供水底座

持续降低供水接入所需时间	25
全面落实供水接入免费政策	27
着力提升供水安全可靠	28

24

第四章

坚持提供创新服务，塑造“上海供水”特色品牌

持续提升供水服务创新性举措	31
社会各界满意度评价	35

30



第一章 坚持完善监管框架 树立合规高效供水标杆

上海市水务局和各区水务局始终践行法治化营商环境建设道路，严格遵循供水领域法律法规规定，结合新形势、新要求，有序推进供水接入改革任务，在供水接入改革中持续自我加压，奋力争当落实供水行业可持续发展战略的先行者和推动者。

一、不断强化供水服务监管

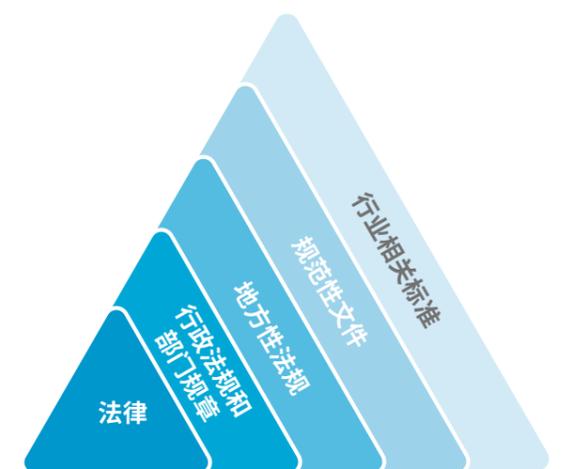
(一) 严格执行法律规定

01 落实供水服务监管要求

上海市水务局和各区水务局坚决执行落实供水服务相关法律法规要求，切实对全市供水服务工作、优化供水服务质量和保障供水服务安全进行监管。



- ▶ **法律**：《中华人民共和国水法》《中华人民共和国水污染防治法》等法律规定了水资源的管理、保护和利用，是指导行业规范发展的关键和基础
- ▶ **行政法规和部门规章**：《城市供水条例》《城镇供水价格管理办法》《城市供水水质管理规定》《水行政许可实施办法》等部门规章是驱动供水行业合规化发展的重要组成部分
- ▶ **地方性法规**：《上海市供水管理条例》《上海市排水与污水处理条例》等地方性法规是对法律法规关于供水行业服务和可持续发展的具体细化
- ▶ **规范性文件**：《上海市供水可靠性管制计划（试行）》《上海市供水水质管理细则》《上海市供水调度管理细则》《上海市公共供水水质信息公开管理办法》《上海市非居民用水超定额累进加价制度实施细则》等规范性文件是监管供水服务行为的重要补充
- ▶ **行业相关标准**：《生活饮用水卫生标准》《城市供水水质标准》等国家 / 行业标准是保障供水行业规范管理的重要基础



02 全面执行供水价格公开透明

上海市水务局和各区水务局是主管供水行业工作的政府部门，是上海供水价格方案的共同决策者，严格执行供水价格的公开透明。

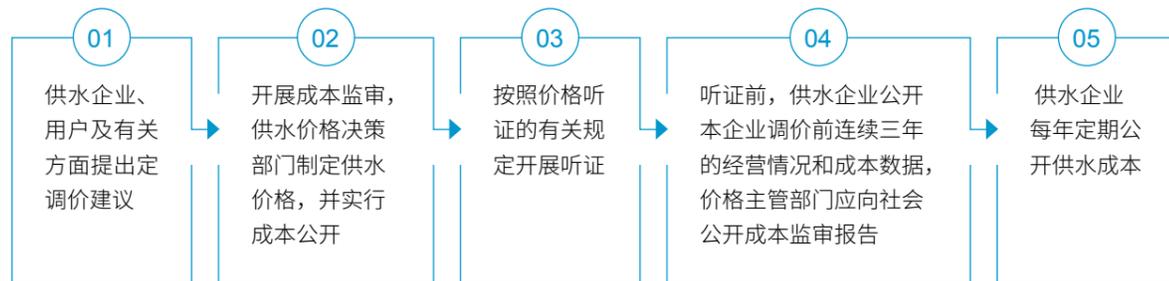
上海市水价定价

定价机制：城镇供水价格以成本监审为基础，结合供水成本规制的有关要求，按照“准许成本加合理收益”的方法核定（监管周期为3年）

水价分类及计价方式

供水价格分类	计价方式
居民生活用水	阶梯水价设置三级，级差按不低于 1:1.5:3 的比例安排
非居民用水 特种用水	超定额累进加价制度 水量分为四档： ▶ 第一档为定额内（含）用水，按照价格主管部门公布的非居民用户供水价格标准执行 ▶ 第二档为超定额 20%（含）以内的用水，除正常缴纳水费外，按照基准供水价格标准的 0.5 倍加收水费 ▶ 第三档为超定额 20% 至 50%（含）的用水，除正常缴纳水费外，按照基准供水价格的 1 倍加收水费 ▶ 第四档为超定额 50% 以上的用水，除正常缴纳水费外，按照基准供水价格标准的 2 倍加收水费 (为降低非居民用户用水成本，2023 年度超定额累进加价水费减半收取)

定调价程序和信息公开



《上海市城镇供水价格管理实施细则》



《上海市非居民用水超定额累进加价制度实施细则》

03 着力推动供水可靠性管制计划

上海市水务局以中国城镇供水排水协会团体标准《城市供水系统用户端可靠性评价规程》为基础，在征询市发改委、市国资委、市人社局和有关供水企业的意见后，正式发布《上海市供水可靠性管制计划（试行）》，作为对本市供水企业执行相应奖励或者惩罚的主要依据。



《上海市供水可靠性管制计划（试行）》

亮点 1：明确了公共供水系统停水事件统计方法、供水用户端可靠率计算方法、供水可靠率奖惩标准等内容，形成了可量化操作的供水服务可靠性评价体系

亮点 2：提供了督促供水企业持续降低用户年平均停水时间和年平均停水次数的工作指南

（二）高质量保障供水接入

01 有序规划基础设施建设

供水企业深入落实上海市综合管廊规划建设要求，积极与供电、供气、互联网等基础设施提供单位对接联动，合理规划道路开挖需求，争取各类地下管线一次敷设到位，避免出现“马路拉链”式施工。

01



《上海市人民政府办公厅印发关于推进本市地下综合管廊建设若干意见的通知》

02



《关于本市地下管线纳入地下综合管廊的若干意见》

供水企业按照“水电气网联合报装”规范，协助用户申请市政接入并联审批。供水企业接收用户接入通水申请后，依托“上海市工程建设项目审批管理系统”，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。

目前，上海市除中心城区涉及主次干路且规模较大的市政管线接入项目外，其余市政管线接入项目已纳入挖掘道路施工“一件事”改革范围。

挖掘道路施工项目分类表			
项目类别	范围	长度	管线技术标准
与水电气网联合报装“一件事”对接涉及的市政管线接入项目	中心城区	涉及主次干路的水、气、通：50米以内不过路的接入项目； 涉及支路的水、气、通：200米以内的接入项目。	
	外环以外区域	不限长度，全部纳入。	燃气： 口径小于（含）DN300 上水： 口径小于（含）DN300 下水： 口径小于（含）DN600
一般项目市政管线接入项目	中心城区	水、气、通：50米以内不过路的接入项目。 电：低压非居接入项目，在人行道上无需建设排管的10KV电力接入项目（直埋项目）。	电力： 低压非居及10KV
	外环以外区域	水、气、通：100米以内的接入项目。 电：10kv及以下的接入项目。	

- 注**
1. 本表中“不过路”指的是横向开挖不穿越至对面车道；
 2. 本表中“外环以外区域”不包括高速公路和国省干线公路（非开挖穿越的除外）。



《上海市工程建设项目“水电气网联合报装”一件事办事指南》



挖掘道路施工“一件事”

（三）高要求管控供水服务

01 夯实供水监管体系

上海市水务局及其下属单位共同打造高效运转的监管体系，完成对供水业务监管全覆盖。

上海市水务局

▶ 负责供水行业的管理

- 组织编制供水专业规划并监督实施
- 负责供水水压、水量、水质的监控和自来水供应应急调度工作
- 负责供水设施建设、运行、维护的监督管理

▶ 负责节约用水工作

- 拟订节约用水政策，组织编制节约用水规划并监督实施，组织制定有关标准
- 组织实施用水总量控制等管理制度，指导和推动节水型社会建设工作

上海市供水管理事务中心（上海市节约用水促进中心）

- ▶ 承担取水、供水、节约用水、计划（定额）用水等日常监督管理工作，承担供水设施运行监督管理工作，组织开展水资源管理和节水型社会（城市）建设
- ▶ 承担供水行业安全生产监督管理，承担供水行业反恐工作，组织供水行业突发事件应急处置

上海市供水调度监测中心

- ▶ 负责本市供水水压、水量和水质的监测和管理工作；承担供水企业临时停水或降低水压的监督管理工作；承担供水水质检测质量控制考核工作；承担供水服务相关争议和纠纷的协调处置工作
- ▶ 承担本市供水调度管理相关事务性工作，制定本市供水调度计划；组织实施跨区域应急供水调度工作；协助做好本市供水行业突发事件应急处置工作

上海市水务局执法总队

- ▶ 负责上海市供水监督检查工作，对违法案件依法实施行政处罚
- ▶ 组织开展上海市水务执法的日常巡查、监测以及专项整治等活动

上海市水务建设工程安全质量监督中心站

- ▶ 具体负责上海市供水建设工程安全、质量监督管理工作
- ▶ 承担上海市供水工程安全、质量行政执法工作

《上海市供水可靠性管制计划（试行）》中对上海市供水企业每一年度供水可靠率的奖惩机制进行了规制：

名称	目标	奖惩调整
供水可靠率 (WSRI)	WSRI ≥ 95	▶ 工资总额限额增加 100 万元
	95 > WSRI ≥ 85	▶ 工资总额限额增加 50 万元
	85 > WSRI ≥ 70	▶ 无
	70 > WSRI ≥ 60	▶ 工资总额限额减少 50 万元
	WSRI < 60	▶ 工资总额限额减少 100 万元



《上海市供水管理条例》中对违反供水工程建设标准、违反供水服务质量的情况明确了法律责任：

违反供水工程建设标准

<p>✘ 违法情况</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 违反供水发展规划及其年度建设计划或者未经批准兴建供水工程 ▶ 无证或者超越资质证书规定的经营范围进行供水工程的设计或者施工 ▶ 未按照国家规定的技术标准和规范进行供水工程设计或者施工的 	<p>✔ 法律责任</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 由市水务局或者区（县）供水行政主管部门责令其停止违法行为，并处以五千元以上五万元以下的罚款 ▶ 造成损失的，由责任方依法赔偿损失 ▶ 对负有直接责任的主管人员和其他直接责任人员，由其所在单位或者上级机关给予行政处分
---	--

违反供水服务质量

<p>✘ 违法情况</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 供水水质或者用于人工回灌地下的自来水水质不符合国家规定标准 ▶ 供水水压不符合规定标准 ▶ 未按照规定对供水设施进行检修、清洗、消毒或者在供水设施发生故障后未在规定时间内组织抢修 ▶ 未按照规定履行临时停止供水或者降低供水水压的通知义务 ▶ 擅自停止供水或者未按照规定采取应急供水措施的 ▶ 未按照规定装表计量或者抄表的 	<p>✔ 法律责任</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 责令限期改正，并处以五千元以上五万元以下的罚款 ▶ 责令限期改正，并处以二千元以上二万元以下的罚款 ▶ 责令限期改正，并处以一千元以上一万元以下的罚款 ▶ 责令限期改正，处以三千元以上三万元以下的罚款 ▶ 责令限期改正，处以三千元以上三万元以下的罚款 ▶ 责令其限期改正，并可处以五百元以上五千元以下的罚款
--	---

二、严格遵守供水质量的法律法规

(一) 确保专业资质

《中华人民共和国建筑法》《城市供水条例》《建筑业企业资质管理规定》《建设工程质量管理条例》等法规对施工单位和专业技术人员资质进行了要求。



序号	法律法规及行业标准	具体内容
1	《中华人民共和国建筑法》	从事建筑活动的专业技术人员,应当依法取得相应的执业资格证书,并在执业资格证书许可的范围内从事建筑活动。
2	《城市供水条例》	城市自来水供水企业和自建设施对外供水的企业应当实行职工持证上岗制度。
3	《建筑业企业资质管理规定》	企业应当按照其拥有的资产、主要人员、已完成的工程业绩和技术装备等条件申请建筑业企业资质,经审查合格,取得建筑业企业资质证书后,方可在资质许可的范围内从事建筑施工活动。
4	《中华人民共和国安全生产法》	生产经营单位的特种作业人员必须按照国家有关规定经专门的安全作业培训,取得相应资格,方可上岗作业。特种作业人员的范围由国务院应急管理部门会同国务院有关部门确定。
5	《房屋建筑和市政基础设施工程质量监督管理规定》	<p>监督人员应当具备下列条件:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ 具有工程类专业大学专科以上学历或者工程类执业注册资格; ▶ 具有三年以上工程质量管理或者设计、施工、监理等工作经历; ▶ 熟悉掌握相关法律法规和工程建设强制性标准; ▶ 具有一定的组织协调能力和良好职业道德。 <p>监督人员符合上述条件经考核合格后,方可从事工程质量监督工作。</p>
6	《城镇供水行业职业技能标准》	供水管道工职业技能标准。

(二) 落实检查制度

01 供水安装公司资质要求

《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》《建设工程安全生产管理条例》《上海市建设工程质量和安全管理条例》等法律法规对内外部供水系统的安装公司及安装人员提出了监管检查相关要求。

序号	法律法规	具体规定
1	《中华人民共和国建筑法》	承包建筑工程的单位应当持有依法取得的资质证书。
2	《建设工程质量管理条例》	建设单位应当将工程发包给具有相应资质等级的单位。
3	《建设工程安全生产管理条例》	施工单位从事建设工程的新建、扩建、改建和拆除等活动,应当具备国家规定的注册资本、专业技术人员、技术装备和安全生产等条件,依法取得相应等级的资质证书,并在其资质等级许可的范围内承揽工程。
4	《上海市建设工程质量和安全管理条例》	施工作业人员应当向市建设行政管理部门申领施工作业人员劳务信息卡。施工单位或者劳务分包单位应当及时将施工作业人员的身份信息、所在单位、岗位资格、从业经历、培训情况、社保信息等信息输入劳务信息卡。

02 供水安装检查制度

《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》要求对内外部供水安装的公司进行安装质量的检查与认证：

- ▶ 建设单位、勘察单位、设计单位、施工单位、工程监理单位依法对建设工程质量负责
- ▶ 施工单位必须建立、健全施工质量的检验制度，严格工序管理，做好隐蔽工程的质量检查和记录
- ▶ 施工单位对施工中出现质量问题的建设工程或者竣工验收不合格的建设工程，应当负责返修

建筑工程竣工验收应当具备下列条件：

- ▶ 完成建设工程设计和合同约定的各项内容
- ▶ 有完整的技术档案和施工管理资料
- ▶ 有工程使用的主要建筑材料、建筑构配件和设备的进场试验报告
- ▶ 有勘察、设计、施工、工程监理等单位分别签署的质量合格文件
- ▶ 有施工单位签署的工程保修书

建设工程经验收合格的，方可交付使用。



(三) 强化责任落实

根据《中华人民共和国建筑法》《建设工程质量管理条例》依法要求进行安装工作的专业人员或公司承担相关责任，强化责任落实。

序号	法律法规	具体规定
1	《中华人民共和国建筑法》	建筑工程的勘察、设计单位必须对其勘察、设计的质量负责。 工程监理单位与建设单位或者建筑施工企业串通，弄虚作假、降低工程质量的，责令改正，处以罚款，降低资质等级或者吊销资质证书；有违法所得的，予以没收；造成损失的，承担连带赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。
2	《建设工程质量管理条例》	注册建筑师、注册结构工程师等注册执业人员应当在设计文件上签字，对设计文件负责。 施工单位应当建立质量责任制，确定工程项目的项目经理、技术负责人和施工管理负责人。 建设工程实行总承包的，总承包单位应当对全部建设工程质量负责。

03 供水安装质量验收

《建设工程质量管理条例》规定了供水设施安装最终检查有第三方进行，以确保内外部供水设施的安装质量。上海市水务建设安全质量监督中心站依法负责上海市供水建设工程安全、质量监督管理工作，承担上海市供水工程安全、质量行政执法工作，参与受监督供水工程的阶段验收和竣工验收。

- ▶ 建设单位收到建设工程竣工报告后，应当组织设计、施工、工程监理等有关单位进行竣工验收。
- ▶ 从事房屋建筑工程和市政基础设施工程质量监督的机构，必须按照国家有关规定经国务院建设行政主管部门或者省、自治区、直辖市人民政府建设行政主管部门考核。经考核合格后，方可实施质量监督。
- ▶ 从事专业建设工程质量监督的机构，必须按照国家有关规定经国务院有关部门或者省、自治区、直辖市人民政府有关部门考核。经考核合格后，方可实施质量监督。



三、稳步推进可持续供水服务的理念

(一) 保障合理利用水资源

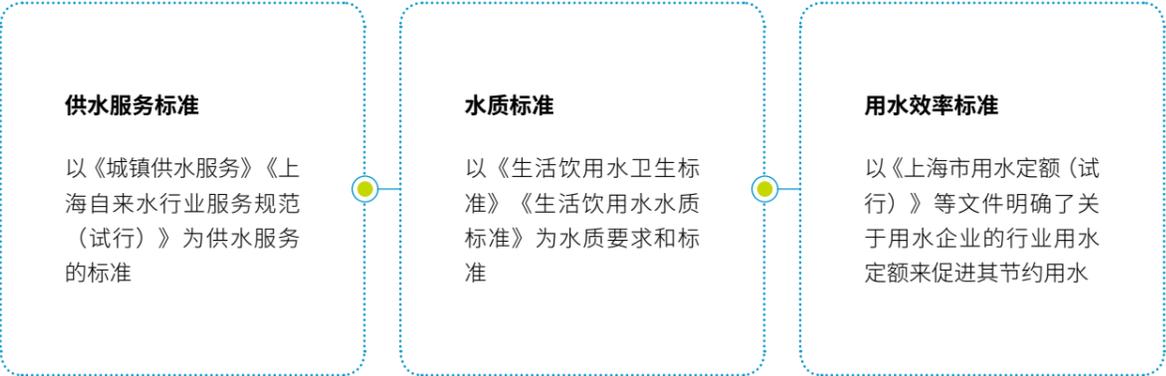
01 落实水质常态化监测

上海市水务局每月对四大水源地开展一次 29 项指标监测，对全市水厂开展一次出厂水常规指标 43 项监测，每年开展不少于一次全指标 97 项监测，每月对全市管网水开展 7 项指标监测，并对二次供水等开展专项监测。

郊区水务局对本辖区水厂每季度开展一次出厂水常规指标 43 项监测，每年开展不少于一次全指标 97 项监测，每季度开展管网水 7 项指标监测。

通过夯实政府监管职责，有效保障全市“从源头到龙头”全过程供水水质安全，全市供水水质完全满足国家《生活饮用水卫生标准》和上海市《生活饮用水水质标准》考核要求。

02 遵循供水服务管理标准



供水服务标准

以《城镇供水服务》《上海自来水行业服务规范（试行）》为供水服务的标准

水质标准

以《生活饮用水卫生标准》《生活饮用水水质标准》为水质要求和标准

用水效率标准

以《上海市用水定额（试行）》等文件明确了关于用水企业的行业用水定额来促进其节约用水

03 开展节约用水专项工作

上海市水务局和各区水务局全面实施国家节水行动，不断提升水资源集约节约利用水平，服务城市经济社会高质量发展和人民群众高品质生活。2002 年被授予国家首批节水型城市称号。经国务院审定，上海多次获得实行最严格水资源管理制度考核优秀等次。在用水定额管理、节水载体建设、工业节水减排、推广合同节水+智慧节水管理等方面有一定成效，为全国节水管理工作提供了上海经验。

2023 年，上海市用水

总量 **73.27** 亿立方米
完成 **112** 亿立方米

控制目标

万元 GDP

用水量 **16** 立方米
较 2020 年下降
15.8%

万元工业增加值

用水量 **32** 立方米
较 2020 年下降 **5.9%**
均完成年度控制目标

节水管理政策

- ▶ 《上海市节水行动实施方案》对用水单位提出相应的节水任务和目标
- ▶ 《上海市节水型企业评价指标及考核办法》《上海市节水型园区（工业园区、服务业园区）评价指标及考核办法》提出用水单位安装节水器具的要求
- ▶ 《关于加强本市大用户节水管理的通知》对用水大户作出了节水工作要求

节水激励政策

- ▶ 上海市已出台绿色金融扶持政策“节水惠”贷款，通过为用水企业（单位）、节水项目和节水服务提供便捷优惠的金融支持，切实助企纾困，并引导金融资本、社会资本更多地投入节水领域
- ▶ 上海市每年对节水工作突出的企业予以节水型企业命名和表扬，对企业内部节水贡献率突出的个人予以先进个人的表扬



(二) 推动智慧水表普及

截至 2023 年 12 月，

全市非居民在装智能表 **25.47** 万只
智能表覆盖率 **67.39%**

其中非居民大口径水表（DN ≥ 40）

在装智能表 **9.3** 万只
大口径智能表覆盖率 **97.37%**

第二章 坚持保障公开透明 提供智慧便捷供水服务

上海市水务局和各区水务局始终致力于推动供水的透明、稳定、持续、高质量发展，通过系列政策发布和重大措施实施，不断优化和提升供水管理的效率和服务质量，确保水资源的可持续利用和保护，为上海的可持续发展和高质量生活提供了坚实的供水支撑，充分体现了其作为现代化供水行业管理者的责任和担当。

一、主动公开供水服务质量

(一) 坚持信息公示透明

01 供水可靠性主动公开

上海市水务局不断提升供水可靠水平，努力打造国际一流营商环境，2023年度上海市供水可靠率大于95%，奖惩措施落实到位。

上海市水务局关于上海城投水务（集团）有限公司供水可靠性评价行业意见公示：



02 供水水质信息公开

上海市水务局为加强水质管理，做好供水水质信息公开工作，根据相关规定，结合本市实际，制定《上海市公共供水水质信息公开管理办法》。上海市水务局和各供水企业按照下列要求严格执行。

上海市水务局公开内容及频率

上海市水务局公开市属公共供水企业水质监测结果的最大值、最小值、平均值、合格率等信息，公开指标与频率包括：

- ▶ 每月公布一次上月出厂水常规 43 项指标及合格率
- ▶ 每月公布一次上月管网水 7 项指标及合格率
- ▶ 每年年底公布一次本年度出厂水扩展指标 54 项指标及合格率



中心城区公示链接直达

郊区水务局公开内容及频率

郊区水务局负责公开本区供水企业水质监测结果的最大值、最小值、平均值、合格率等信息，公开指标与频率包括：

- ▶ 每季度第一个月公布一次上季度出厂水常规指标 43 项及合格率
- ▶ 每季度第一个月公布一次上季度管网水 7 项指标及合格率
- ▶ 每年年底公布一次本年度出厂水扩展指标 54 项指标及合格率

供水企业公开内容及频率

供水企业负责公开本企业水质监测结果的最大值、最小值、平均值、合格率等信息，公开指标与频率包括：

- ▶ 每日公布一次出厂水 9 项指标及合格率
- ▶ 每两周公布一次上两周管网水 7 项指标及合格率
- ▶ 每月公布一次上月出厂水常规指标 43 项及合格率
- ▶ 每年 6 月、12 月各公布一次出厂水扩展指标 54 项指标及合格率



城投水务集团公示链接直达

03 供水水压信息公开

上海市水务局通过全市供水管网 1000 余个在线水压监测点对供水服务压力进行实时监测，全市供水平均服务压力≥ 160kPa，平均服务压力合格率≥ 97%，达到《上海市供水调度管理细则》考核要求，并在“一网通办”中主动公开，同时各供水企业在官网上主动公开服务范围内的管网平均服务压力，保障全市供水服务平稳有序。

04 供水水压信息公开

执行排水和污水处理法规

上海市水务局在推动可持续发展方面取得了显著成绩，其下属的上海市水务局执法总队按照《上海市排水与污水处理条例》的授权，对违法违规行为实施行政处罚。同时各区水务部门按照其职责权限，负责本行政区域内排水与污水处理的相关管理和监督工作。



《上海市排水与污水处理条例》

泥渣处理处置技术规范

上海市水务局编制了《城镇供水厂泥渣处理处置技术规范》，并由市市场监督管理局作为上海市地方标准正式颁布。技术规范在优化水厂的泥渣处理和处置流程，提高处理效率，减少环境污染，展现了水务局在环境治理和可持续发展再升级方面的创新能力和执行力。



《城镇供水厂泥渣处理处置技术规范》

加强水厂生产废水回用管理

上海市水务局在推动供水厂生产废水回用方面取得了很好的成绩，目前全市 80% 的水厂已实施生产废水回用。市水务局发布《关于进一步加强本市供水厂生产废水回用管理工作的通知》，要求供水企业按照通知精神，做好生产废水回用管理工作。



上海市供水调度监测中心关于下发《进一步加强本市自来水厂生产废水回用管理工作》的通知

(二) 关键指标透明可查

01 营商环境专栏主动公开

上海市水务局为优化营商环境，深化用水接入改革，在官方网站设立优化营商环境专栏，可以方便查询水压、水质、水价等各项关键指标。



上海市水务局营商环境专栏



城投水务集团营商环境专栏



02 线上渠道查询

供水企业支持企业官网、一网通办、随申办、支付宝小程序等多渠道移动端查询服务。城投水务集团用户还可以通过“上海供水”APP、微信小程序、微信公众号查询各类关键信息，线上办理供水业务。



图 1：城投水务集团“上海供水”移动端

图 2：随申办办理业务

(三) 实施供水接入规范化检查

根据《中华人民共和国建筑法》《城市供水条例》《建筑业企业资质管理规定》等相关要求，供水接入工程由具有“市政公用工程施工总承包三级及以上施工资质”的施工单位开展，并由监理单位负责施工过程中的质量检查，项目竣工后由供水企业组织养护单位、施工单位等进行验收。



城投水务集团工程施工单位招标信息



中国招标投标公共服务平台——监理单位招标信息

二、公开供水价格及定价机制

(一) 用水费用公开透明

上海市供水价格在上海市水务局和各区水务局、供水企业官网、水费账单 / 电子缴费单等渠道公示。用户可以通过线上、线下等渠道查询供水价格。

供水企业严格执行政府制定的价格和服务政策，线上、线下及时公开供水价格，并受到严格监管。

01 供水价格公开

中心城区非居民用户供水价格表（沪水务 [2021] 558 号）

用水类别	供水价格（元 / 立方米）	
工商业 行政事业 市政用水（绿化、环卫）	3.32	
特种用水	高尔夫	16.37
	洗浴	11.62/16.37
	洗车	6.87
	饮料	4.49

* 如发生水价调整，会通过各供水企业官网、APP、小程序等渠道及时公示，并提前一个账单周期，发放“告用户书”。



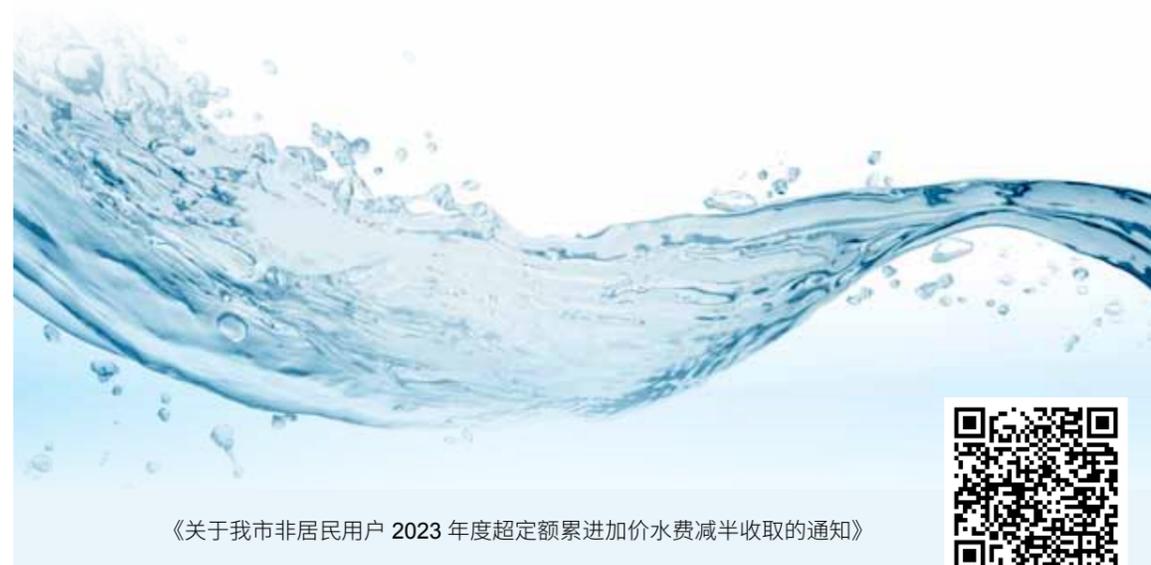
中心城区用户水价直达

2023 年，为降低非居民用户用水成本，超定额累进加价水费减半收取：

1	超定额 20%（含）以内的用水	由原按照基准供水价格标准的 0.5 倍加收减半按 0.25 倍加收水费
2	超定额 20% 至 50%（含）的用水	由原按照基准供水价格标准的 1 倍加收减半按 0.5 倍加收水费
3	超定额 50% 以上的用水	由原按照基准供水价格标准的 2 倍加收减半按 1 倍加收水费

“两高一剩”行业非居民用户：

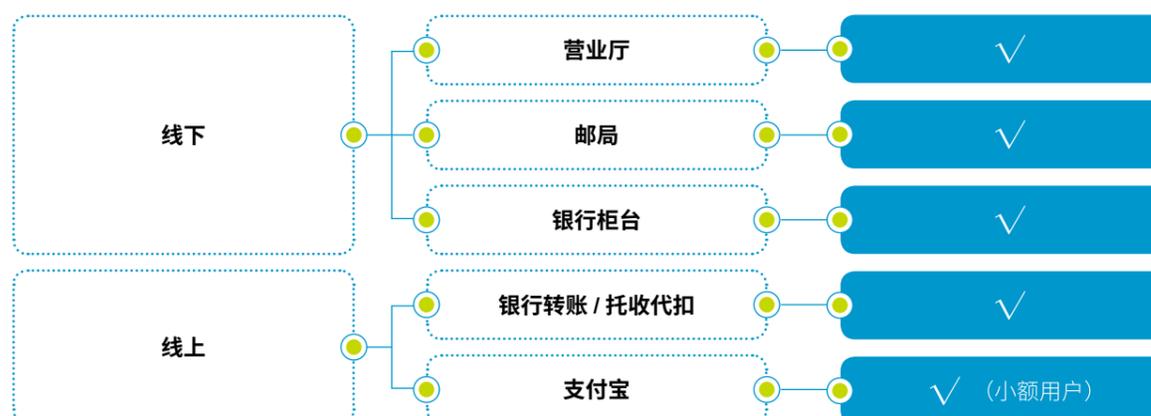
1	超定额 20%（含）以内的用水	由原按照基准供水价格标准的 1 倍加收减半按 0.5 倍加收水费
2	超定额 20% 至 50%（含）的用水	由原按照基准供水价格标准的 2 倍加收减半按 1 倍加收水费
3	超定额 50% 以上的用水	由原按照基准供水价格标准的 3 倍加收减半按 1.5 倍加收水费



02 缴费便捷再升级

为提升用户缴费便捷度，供水企业提供了多种缴费方式。

用户水费支付渠道



(二) 接入要求公开发布

报装用户使用数字证书登录上海市人民政府“一网通办”或“上海市工程建设项目审批管理系统”，在“市政接入服务”中在线提出报装需求，全程采用线上无纸化办理和回复。

上海市水务局为帮助用户办理供水接入服务，发布《供水接入办事指南》，指南规定了连接所需的文件与流程，指出了信息接收、确认踏勘、答复接入步骤的服务时限，并指明接入服务不收取任何费用。

1	信息接收	工程审批系统上收到报装用户需求后，将项目信息和咨询需求分送相应的服务单位。
2	咨询服务	服务单位根据报装用户的咨询需求，研究制定咨询答复意见。
3	确认和踏勘	服务单位根据项目位置、用途和规模等信息和方案设计，按需要开展现场踏勘。
4	答复和接入	服务单位分别录入咨询回复意见。提前完成咨询服务的项目，按照已制定的咨询意见在受理后直接录入回复意见。



《供水接入办事指南》



上海市工程建设项目审批管理系统

供水接入线上全流程可查

操作流程		
供水单位		
操作	部门或单位	日期
报装服务通知	上海城投水务(集团)有限公司自来水业务受理分公司	2024-01-18 17:00:00
报装服务通知	上海城投水务(集团)有限公司自来水业务受理分公司	2024-01-13 09:00:00
踏勘通知	上海城投水务(集团)有限公司自来水业务受理分公司	2023-12-13 15:00:00
踏勘通知	上海城投水务(集团)有限公司自来水业务受理分公司	2023-12-13 00:00:00
建设单位		
操作	部门或单位	
踏勘	上海虹湾物业管理有限公司	



(三) 停水计划主动公示

01 计划性停水提前发布

供水企业于正式停水前，前往受计划性停水影响的小区、单位，在显著位置张贴《停水告知书》，告知具体停水原因、停水地点和停水时段。同时请居委会 / 物业公司配合做好停水保障工作。同步，供水企业官网也会于正式停水前，及时发布计划停水信息，以便用户及时查询。



停水计划直达

02 非计划性停水采取紧急措施

因供水设施抢修等原因，临时停止供水或者降低供水水压的，供水企业会在抢修的同时，立即前往受非计划性停水影响的小区 / 单位，张贴停水告知书，或现场、电话告知居委会 / 物业公司代为发布紧急停水通知。如连续超过二十四小时不能正常供水的，供水企业会采取应急供水措施，如派送水车前往现场等，保障用户日常生活用水。

第三章 坚持推进降本增效 打造韧性敏捷供水底座

上海市水务局和各区水务局督促供水企业以提高用户满意度和获得感为出发点和落脚点，通过进一步提高接入效率、降低接入成本、加强接入安全韧性，切实提高供水接入效率和服务水平，为上海市营造一流营商环境提供有力支撑。

（四）投诉机制健全便捷

上海市水务局、各区水务局和各供水企业有着完备的投诉机制，接受社会各界的监督。用户可通过“12345”市民服务热线、各供水企业热线、公众号、小程序、APP等渠道对于用水中遇到的各类问题进行投诉。

01 “12345”市民服务热线投诉流程

投诉需要材料

- ▶ **基本资料**：姓名、电话或邮箱等，便于联系和反馈
- ▶ **反映内容**：包括投诉地址、具体情况、投诉要求、反馈形式等
- ▶ **补充材料**（可选）：如提供照片、音频或视频等资料

处置流程

- ▶ 市水务局热线办根据“1·5·15”办理规则，完成诉求处置工作。
- ▶ 1日内先行联系用户，简单诉求5个工作日内办结，复杂疑难诉求15个工作日内办结。
- ▶ 特殊情况，如需采取工程性措施解决，15个工作日内无法按期办结的，提出延期申请，可分别延长15、30、60、90个自然日。
- ▶ 办结后的工单通过热线办理系统及时销单反馈12345市民服务热线，由其对市民进行回访测评。

02 供水企业投诉处置流程

- ▶ 用户可通过供水企业服务渠道提交投诉建议。

以上海城投水务（集团）有限公司用户为例：

用户可通过“上海供水”APP、微信/支付宝小程序（“业务-意见建议-投诉”）或集团官网（“客户服务-业务受理-意见建议-投诉”）一键提交投诉，或拨打962740直接进行投诉。投诉申请中，用户需要提供发生地址、具体投诉描述、联系电话（非必填）。提交投诉后，城投水务集团将按照《供水客户业务受理管理标准》受理投诉，并在3个工作日内告知投诉处理的进展情况。线上渠道申请的用户，可通过反映渠道“我的-我的业务”查看办理进度。



一、持续降低供水接入所需时间

(一) 优化供水接入办理流程

各供水企业对标先进、提高效率、减少时限、提升服务，不断改进再造供水接入办理流程。

上海供水接入改革已从 1.0 版本优化更新至如今的 6.0 版本，将企业“接入通水”办理流程从原来的 5 个环节 31 个工作日，减少到 1 个环节、接入时间最长不超过 6 个自然日，在供水接入服务的效率上已经达到世界一流水准。

1 个环节

上海市所有工程建设项目通过“上海市建设工程联审共享平台”申请供水接入，即“接入通水”1 个环节。

6 个自然日

接收用户接入通水申请后，供水接入服务单位在 6 个自然日内完成项目供水接入通水工程施工。



上海供排水接入改革 6.0 版

案例 | 供水接入办理流程高效化

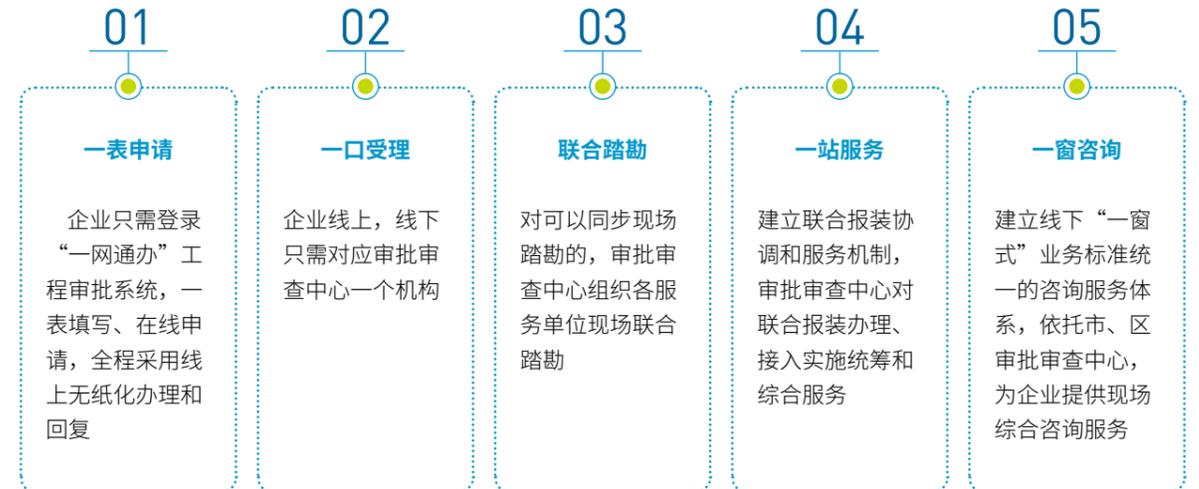
2023 年中旬，某造船（集团）有限公司因其造船基地工程建设需要，向城投水务集团申请施工用水事宜。

集团迅速组织人员确定供水方案，各部门紧密配合，办理完各项行政审批手续后，于 7 月 20 日开始施工，计划工期为 6 天。施工期间，公司统筹协调，在全体工作人员共同努力下，加班加点，于 7 月 22 日顺利竣工并完成通水，比预期提前 4 天完成施工，接水费用也依据政策要求予以免收，以实际行动展示了上海这一国际化大都市营商环境改革的成效。

(二) “水电气网联合报装”助力项目加速落地

为切实解决企业“多头跑、折返跑”等问题，实现市政公用服务事项的提速增效，上海市针对总投资额 100 万元以上的新建、改建、扩建工程项目，推行“水电气网联合报装”一件事主题服务，实现一表申请、一口受理、联合踏勘、一站服务、一窗咨询，通过水电气联合报装的机制，水、电、气同时进行现场勘查，全链条、全流程地打通从企业应用到正式接水接电的整个过程，真正做到“开工水电通”。

“水电气网联合报装”提速增效特点



案例 | 水电气网联合报装助力企业“拿地即开工”

上海某房产项目在元旦前夕取得施工许可证，同步预通了水电，顺利实现“拿地即开工”，建设整个项目的施工工期比预计时间提前两到三个月。

以往：拿到施工许可证后，才能申请临水、临电接入。由于涉及的审批部门多，材料专业性强，流程复杂，往往需要两三个月时间才能解决。

水电气联合报装：各审批部门主动跨前服务，梳理、协调、优化审批流程，多部门联合踏勘，现场沟通项目选线、接入阶段遇到的困难。最终用户在工程建设项目审批审查中心拿到施工许可证的同时，项目供水供电也都几乎同步接入。

“水电气网联合报装”为企业大幅节约时间成本和设备成本，将“多头跑、折返跑”变为“加速跑”，助力项目早开工、早落地、早投产。

企业评价

在回访时，该房地产开发有限公司的经办人表示：“原来办用水、用电、用气、用网，需要跑到不同的窗口去办理，而且办理难度大、资料杂、时间跨度长，非常不方便。现在有了联合报装服务，只需要在网上申请，网上填报资料，有问题也只要到政务大厅的窗口，就会有工作人员在前台负责咨询和受理，为企业提供了‘一站式’服务。”

二、全面落实供水接入免费政策

上海市水务局和各区水务局贯彻落实《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的意见》要求以及上海市相关规定，对供水接入项目实施免费外线接入，进一步降低用户成本，不断激发市场活力。

（一）清理规范供水接入不合理收费

上海市发布《关于开展清理规范本市供水供电供气行业收费有关工作的通知》，清理取消供水接入服务在供水环节收费、接入工程费用、供水计量装置检定等环节中各种形式的**不合理收费**，规范供水行业收费标准，降低用户成本。



《关于开展清理规范本市供水供电供气行业收费有关工作的通知》

供水环节

取消供水企业及其所属或委托的安装工程公司在用水报装工程验收接入环节向用户收取的接水费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用。

接入工程

在城镇规划建设用地范围内，供水企业的投资界面应延伸至用户建筑区划红线，除法律法规和相关政策另有规定外，不得由用户承担建筑区划红线外发生的任何费用。

计量装置

严禁政府部门、相关机构对供水计量装置强制检定收费；供水企业或用户自愿委托相关机构对计量装置进行检定的，按照“谁委托、谁付费”原则，检定费用由委托方支付，但计量装置经检定确有问题的，由供水企业承担检定费用，并免费为用户更换合格的计量装置。严禁向用户收取计量装置费用。

其他类型

任何单位代收供水费用时，严禁向用户加收额外费用。建筑区划红线内供水管网的建设安装、更新改造、维修维护等费用已由政府承担的，不得再向用户收取。

（二）供水接入项目免费实施接入服务

供水企业对多类供水接入项目的报装接入服务流程、供水接入工程、以及外线接入服务实施**免费接入服务**，持续降低用户供水接入成本。

- ▶ 申请接入服务流程不收取费用
- ▶ 服务单位对建筑区划红线连接至市政供水管网的供水接入工程不收取费用



《上海市工程建设项目“水电气网联合报装”一件事办事指南》



《上海市供水接入办事指南》

三、着力提升供水安全可靠

上海市水务局、各区水务局和各供水企业坚持适度超前进行基础建设和老化更新改造思路，按照“查隐患、促整改、保安全、建长效”的原则，开展供水管网安全排查和整治工作，并按照“非居一步到位、居民分步实施”的目标，分阶段推进上海市智能水表安装工作，提升上海市供水安全韧性。

（一）“老旧供水管网改造”提升供水可靠性

为持续优化供水服务保障，近年来，上海市供水行业对老旧供水管网进行更新改造，提升供水可靠性。

01 技术创新助推供水管网改造和管理精细化

目前上海供水管道内检测技术主要有 Sahara 系揽式检测技术、p-CAT 内检测技术等，可以在不断水的情况下，在管道内部进行检测，确定漏点位置和估算渗漏量，并对管道内壁气囊进行定位和长度测量。在此基础上，绘制三维管道走向图，进行温度和压力测量并提供视频资料，使工作人员可以清晰掌握阀门状态、支管、内衬层质量、堆积物及局部淤塞等关键信息，同时对金属管道腐蚀情况进行评估。

▶ 该项新技术的应用便于供水企业快速了解、分析管网运行状态，不断加强供水管网精细化运行管理，提高老旧供水管网改造效率。

上海市水务局重视管网信息系统建设，督促供水企业建立起供水管网“一张图”，方便管线巡查，同时以“一张图”为基础，选取管网关键点布设流量计、测压点，建立漏损管控平台，实时采集数据，精准确定管网漏损区域。在“巡查+远控”双管齐下的基础上，有效掌握供水管网动态，并以此为依据，制定老旧管网改造项目方案。根据老旧管网改造方案，针对管龄较长、漏损严重、水压不稳的管道开展前期排摸工作。在日常巡检中，实时关注供水管网运行情况，通过排摸、反馈，整合上报老化、堵塞、水质降低等问题管线。

2023 年度上海市
全市老旧供水管网
改造完工 **403** 公里
大口径老旧供水管线
改造完工 **90** 公里

(二) “水表智能化改造”提升供水安全

为进一步提升上海市供水安全，上海市水务局和各区水务局积极推进智能水表安装工作。智能水表作为数字化计量设备，可实现远程数据传输，通过数据的拓展应用为用户带来更好的用水服务体验，同时也能实时监测用水动态和损漏情况。

案例 | 智能水表渗漏预警

3月15日宝菊路某用户智能水表监测到最低小时流量0.05m³，系统判定存在表后渗漏，触发表后渗漏预警并派单至供水企业。供水企业工作人员于3月16日现场核实为内部漏水，张贴友情提示，告知用户自查自修。



期间供水企业与用户进行及时沟通，后续跟踪显示用户于4月17日完成内漏修复，有效避免水资源浪费，保障用户用水安全。

第四章 坚持提供创新服务 塑造“上海供水”特色品牌

一、持续提升供水服务创新性举措

(一) 改革新征程踔厉奋发

对标最高标准、最高水平，以更大力度、更实举措推进供水接入服务升级，上海市水务局公布《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》等文件，明确改革事项及相应责任单位、完成时限，旨在以创新性方法持续深化供水接入改革，为上海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。



全方位布局供水服务改革

考量维度	改革方向
监管	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 加强服务监管，探索建立服务补偿及惩罚机制 ▶ 完善投诉机制，多服务渠道及时处理用户投诉 ▶ 加强设施保护，管执强联动保障设施巡检维护
质量	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公布水质指标，多渠道披露公共供水水质信息 ▶ 开展服务调查，了解企业用户对服务的满意度 ▶ 规范费率调整，供水企业公开水价调整的信息
效率	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 推行一网通办，通过一站式联合报装提升效率 ▶ 加快接入通水，1个环节6个自然日内完成工作 ▶ 无偿接入服务，供水接入项目实施免费外线接入

(二) 数字化应用笃行不怠

上海市水务局制定《智慧水务海洋三年行动计划（2022—2024年）》，持续推进供水数字化转型示范样板建设，以水厂运行智慧化、供水调度智能化、水质保障终端化、管网运行预警化、供水服务精准化为目标，推动供水企业运营管理精细化、透明化发展，实现对在线监测、水质追踪、应急协同等业务应用的支撑，开启上海水务数字化转型新征程。

案例 | “大协同平台”首次在供水服务站点启用

2021年8月，上海市供水行业在上海城投水务（集团）有限公司供水分公司中区供水管理所瞿溪站举行“数字化站点试运行”启动仪式，首次在供水服务站点层面启用“大协同平台”。这是供水行业建立的首个“数字化”站点，是“上海供水”百年老字号走“数字化”、“智慧化”转型道路，持续优化营商环境，深化“放管服”改革的试点应用。

与此同时，与“数字化”站点相匹配，“上海供水”APP移动应用推陈出新，提供专属订阅服务，市民可动态掌握“日用水量”，用水天天有数字，节水滴滴可计算。这次“试运行”是上海市供水行业探索全渠道运营模式，转型服务“新业态”的一次“数字化”升级改造。

瞿溪路数字化服务站点



案例 | 南市水厂实现区块数字生产运维管理模式，建设集智能运行、智能维护和智能分析为一体的综合信息管理平台

①

项目背景

为适应供水数字化转型新形势，城投水务集团选取旗下百年南市水厂作为智慧水务示范点，实现区块数字生产运维管理模式为目标，建设集智能运行、智能维护和智能分析为一体的综合信息管理平台，建成上海市首家以数字孪生和数据模型为核心底座的多维度数字水厂。

②

实施路径

南市水厂深度运用数字孪生、物联网、大数据、人工智能等数字化技术，建立水平衡控制系统及数字孪生与仿真平台，加强对生产工艺环节的信息采集，并在海量数据中挖掘价值、并将数据价值应用于实际生产管理，提升水厂生产过程控制的数字化、智能化、精细化水平。同时，以数字孪生平台为底座，打造食品级水质管理体系数字闭环与安全生产数字管控，使得水厂生产管理质量与高品质饮用水供应能力得到明显提高，通过数字水厂建设实现提质增效、高质量发展的目标，助力市民享受高品质饮用水。

③

建设成效

自平台运行以来，已可实现南市水厂出厂水服务压力绝对波动值小于2KPa。在生产水量增加8.66%的基础上，制水用电单耗下降了4.1%，出水用电单耗下降了8.69%，各类药剂投加平均减少了2.6%，砂滤池平均反冲洗周期延长了10%，初步达到了量质并举、节能降耗的目标，充分体现了数字技术在水厂生产、管理中的重要作用。

南市智慧水厂



(三) 系统集成化再攀高峰

上海市水务局为进一步深化供水接入改革，大力支持相关部门工作，配合组建上海市工程建设项目审批管理系统，坚持在系统集成上下功夫，持续推进同类事项合并简化，最大程度发挥协同作用。



一个系统，实现“淘宝”式服务

- ▶ 登录上海市工程建设项目审批管理系统，点击“事项办理”“申报指引”板块
- ▶ 点选“选择式智能导引”，勾选建设性质、项目类型、投资管理方式、土地取得方式等
- ▶ 按照已选择的选项，按需勾选涉及的其他条件，如“是否位于特定保护区”“工程建设安全因素”等
- ▶ 自动生成一张流程图，告知办事人员需要办理哪些事项，并在这些事项旁附上“办事指南”，以及相关咨询电话

在配合组建上海市工程建设项目审批管理系统的过程中，上海市水务局不折不扣抓落实，确保工作流程的严谨性。

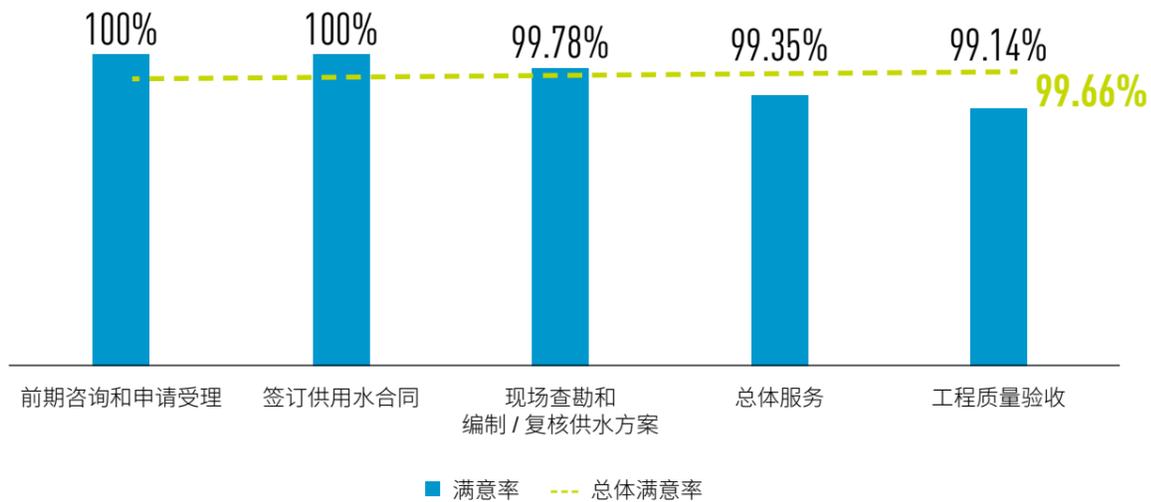
- 1 ▶ **开展实地调研**
上海市水务局深入各区水务局、供水企业营业窗口及各区行政服务中心窗口检查，充分听取各区在供水接入中存在的问题与难点，就各区的推进情况进行指导和总结。
 - 2 ▶ **形成需求清单**
上海市水务局积极收集资料，向各供水企业下发供水接入反馈表，包括项目总体情况、精选案例、办理时间、审批文件和办理网站截图等内容，认真深入研究相关工作流程，及时向联审共享平台提出建议和需求。
 - 3 ▶ **平台模块培训**
上海市水务局为切实提高供水接入效率与服务水平，多次组织城投水务集团、各供水企业等专业人员举办平台模块操作培训。在培训中，上海市水务局对前阶段推进供水接入改革政策进行了详细深入的解读，对在工作中存在问题进行了充分探讨和指导，同时也对下阶段工作提出了要求。
 - 4 ▶ **定期核实**
上海市水务局指导供水企业派员入驻审查审批中心供水窗口，督促企业做好项目的录入工作，并派专人定期核实与统计平台项目信息，如有错误立刻上报。
- 得益于充分的前期准备，供水数据信息精准对接上海市工程建设项目审批管理系统，集成化效能充分释放，同类事项合并简化，市民满意度与获得感不断提升。

二、社会各界满意度评价

根据《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》，上海市水务局开展了 2023 年上海市供水接入服务满意度测评工作。总体测评满意度达到 99.66%。

满意度测评对在上海市申请过供水接入服务的企业用户开展问卷调查，填表人的性别比例分别为女性 14.7%、男性 85.3%。测评问卷内容根据供水接入服务的各个环节展开，包含前期咨询和申请受理、现场查勘和编制 / 复核供水方案、工程质量验收、签订供用水合同、总体服务五个指标。

2023 年供水接入测评结果



在五项指标中，“前期咨询和申请受理”和“签订供用水合同”两项的总体满意率为

100.00%

其余三项指标的满意率均在 **99%** 以上

显示出受访者对上海市供水接入的整体服务给予了高度的评价。

