

枣庄市城乡水务局文件

枣水城字〔2021〕2号

枣庄市城乡水务局 关于持续深入优化营商环境提升用水报装 工作的通知

各区（市）城乡水务局、高新区国土住建局：

为贯彻落实全市优化营商环境重点工作推进视频会议精神，切实做好2021年度全省营商环境考核评价工作，结合2020年度全省营商环境评价总体情况、评价结果情况及省、市最新营商环境考核评价工作要求，全力推动“获得用水”指标在省优化营商环境考核评价中实现增比进位，现就提升用水报装工作有关事项通知如下：

一、精简用水报装环节

1. 具备直接接通条件的，简化为申请受理、装表接通2个环节；有外线工程的简化为申请受理、现场边踏勘编制方案边接通2个环节。

2. 通过服务窗口、网络报装申请时，用户只需填写申请表

一份材料；采取电话报装的无需提供申请材料，一次性告知用户需要提交的申请材料，在现场勘查安装时获取。

二、压缩用水报装时间

3. 非居民用户申请用水报装的，办理时限不超过2个工作日。

4. 用水报装需办理外线审批行政许可的同步并联审批，审批部门在3个工作日内作出许可决定。

三、规范用水报装成本

5. 原则上实行用水免费报装。对确需收费的，建立健全收费信息公示，公开收费标准，对确需保留的收费项目实行清单管理，规范价格收费行为。严格执行《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》（国办函〔2020〕129号）要求，任何部门和单位不得在报装服务中搭车收费和不合理、不透明收费，不得强制或变相强制向用户收取无实质服务内容的费用，不得强迫用户接受不合理的服务条件。对于乱收费的，按影响全市营商环境处理。

四、提升用水便利度

6. 在各级市民中心划定“市政公用服务专区”，实施“一窗受理”水气联合报装。鼓励水气等企业共享营业网点，打破独立运作模式，推动设施、人力等各类资源共享。

7. 对规模较小的用水报装项目实行简易工程管理模式，实行承诺告知制。

五、实现用水报装网上办理

8. 真正实现用水报装申请事项在企业公众号、山东政务服务网枣庄站点全程网办，提高工商业用户用水报装网上办件数量。完善企业微信公众号、小程序、枣庄政务服务网、爱山东·枣庄APP、爱山东APP中用水报装、维修、缴费、过户、开具发票等事项线上办理内容，实现操作简单、查询方便。加强政务信息共享，推进用水报装系统与政务服务资源共享平台对接，逐步建立政务数据和电子证照共享机制。

六、完善用水服务规范和评价体系

9. 综合运用在线监控、用户调查、明察暗访等方式，开展供水服务质量评估和通报。在用水报装通水后3个工作日内，对用户进行回访，落实用水报装流程环节、办理时限及便民服务措施实施情况，并建立考核工作机制和实施“好差评”制度，由用户进行评价。

七、提供最优案例

10. 从压减用水报装办理环节和时限、采取降费措施、全流程帮办代办、实施容缺受理、并联办理等方面，打造用水报装先进案例。

11. 全面做好用水报装相关工作信息公开，重点针对先进经验及工作亮点做好信息公示。

八、加大督导考核力度

12. 各区（市）要把用水报装工作纳入日常管理，月度调度，半年、年底考核，对考核不好的除减少用水指标外，按影响营商环境处理。

13. 市局将出台考核办法，将对自来水公司的考核成绩作为

所在区（市）成绩，在全市考核中评分，并全市通报。

请各区（市）高度重视用水报装提升工作，明确任务分工，加强协调配合，市城乡水务局将按照市工作部署，采取日常督导、集中检查、随机暗访等方式，对用水报装工作推进情况进行督导检查，确保提升工作任务按标准、按要求保质保量全面完成，全面优化提升营商环境（获得用水）。

枣庄市城乡水务局

2021年10月22日