

## 进一步优化获得用水服务实施方案

为进一步优化本市供水接入营商环境，提高效率、减少时限、提升服务，根据世行 B-Ready 评价体系、《海南省水务厅关于进一步优化用水报装流程的通知》、《三亚市创建一流营商环境 2023 年实施方案》的要求，并结合我市实际，特制定本实施方案。

### 一、总体要求

深入贯彻落实中央、省和市委政府对优化营商环境的工作要求，认真落实《优化营商环境条例》，对标一流水平，借鉴国内城市供水企业用水服务的先进经验，通过进一步优化用户用水接入流程、减少接入环节、缩短用时等措施，优化用水服务，提高用户服务满意度，促进我市营商环境局优化提升。

### 二、实施对象

本方案适用于全市新装用水接入服务用户。涉及高快速路、轨道及河道等设施的复杂用水接入业务，本方案不适用。

### 三、工作任务

（一）持续优化用水报装流程，在原有模式基础上继续缩短优化用水报装环节和时限。三亚市用户用水报装严格执行 2 个环节（用户申请、施工通水）、1 份材料、2 个工作日，其中对通过“海南省政务服务网”申请用水，并具备接水条件（市政供水管道已敷设至建筑区划红线且水量水压水质符合需求）的项目，严格执行 1 个环节（挂表通水）、0 份材料、2 个工

作日的用水报装模式。

（二）优化审批流程。严格落实《海南省水务厅 海南省住房和城乡建设厅 海南省公安厅 海南省自然资源和规划厅关于印发〈海南省获得用水指标提升专项行动方案(试行)〉的函》(琼城水函〔2021〕129 号),依托“海南省政务服务网”,整合优化用水外线接入工程行政审批环节,形成用水外线接入建设工程规划许可、城市道路挖掘(占用)审批、临时占用城市绿化用地审批“容缺受理+并联办理”机制。外线接入工程的行政审批总时间原则上不超过 4 个工作日。

（三）全力推进水电气联合报装服务。严格落实《三亚市水电气网联动报装实施方案》，依托海南省政务服务网企业水电气网联动报装平台，建立水电气网线上线下联办服务机制，推进市政公共服务报装接入“一站式”服务，实现水电气报装接入“一窗受理、一表申请、一网通办、一次办结、一同施工、一并接入”，推动线上线下有机融合，实现水电气报装便利化，切实提升企业满意度和获得感。

（四）园区“两先行”“四个零”覆盖全市范围。完善并补齐供水管网空白区，借鉴崖州湾科技城先进经验，提升全市供水服务便利化、标准化、专业化水平，提前介入，主动服务，为全市企业用户获得用水提供极简、极速、极优服务，供水服务在全市范围内实现“两先行”“四个零”“管家式供水延伸服务”。

（五）强化电子签章、用水报装电子合同应用率。以用户需求为导向，对照营商环境评价指标体系，逐步完善并推进电子签章及电子合同应用，提高用水报装效率，打造良好服务口碑。

（六）签订可靠性管制协议及奖惩措施。签订可靠性管制协议，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，开展供水可靠性评价工作，明确年度系统平均停水时间（除设备检修或改造、原水量减少或市政供电故障等原因造成停水的时间外）等绩效指标，持续提升供水服务可靠性。

（七）抓紧调度跟踪。完善获得供水全流程用时跟踪机制，完善供水报装服务信息化平台，实现用户在线查询办理进度，对用时较长的环节研究针对性改革举措。同时，强化主动服务，实现供水报装需求在线推送至相关企业。

#### **四、主要措施**

##### **（一）供水企业办理环节**

1. 开展“前置服务”（责任单位：三亚环境投资集团有限公司、三亚中法供水有限公司）

利用海南省政务服务网“一件事主题服务”对“水电气网便利化报装一件事”报装系统进行调整，供水企业用水报装系统与“一件事主题服务”“工程建设项目审批管理”平台互联互通、信息共享。在市场主体入驻用水前，通过海南省政务服务网“一件事主题服务”或“工程建设项目审批管理”平台，在办理土地相关手续时，将相关信息推送至供水企业，将水表安装等用水接入流程前置，完成用水接入的前期工作，用户报装可缩短为一个环节0.5个工作日（把查勘、安装、装表、验收等环节前置，只保留申请、通水环节），真正实现“报装”变“报用”。

2. 优化报装渠道，持续完善业务线上办理平台，加大线上办件宣传力

度（责任单位：三亚环境投资集团有限公司、三亚中法供水有限公司）

供水企业要持续强化信息化建设，通过完善微信公众号、手机 APP 用水报装、查询、缴费、电子票据等业务办理模块，增加线上业务办理渠道，实现线上线下通办，进一步提高办事便利度。

通过印发宣传册、广告投放、依托供水企业网站、微信公众号、客服热线等渠道加强宣传，鼓励用户使用线上方式办理业务，提高报装效率和水平。

3. 开辟绿色通道（责任单位：三亚环境投资集团有限公司、三亚中法供水有限公司）

绿色通道服务范围包括三亚市行政区域内的省市重点建设项目及政府要求开通绿色通道服务的其他项目。供水企业在营业厅设置绿色通道服务专窗，安排专人全程跟踪督办，并在用水申请报装流程各环节中优先办理。

4. 全面推进“管家式”供水延伸服务，提供有偿维修服务机制（责任单位：三亚环境投资集团有限公司、三亚中法供水有限公司）

将供水专业服务延伸至用户“水龙头”，企业用户内部供水设施、设备、管网以及户内供水出现问题，均可向供水企业寻求帮助。供水企业将设置专人协助用户解决供水问题。免费为用户提供技术和咨询服务。用户也可委托供水企业实施改造、新建、维修、养护等相关工作，弥补业主、物业专业维修技术的短板，供水企业将以成本价提供相关专业服务，从而提供更优质的供水服务。

5. 完善投诉、回访机制。（责任单位：三亚环境投资集团有限公司、

三亚中法供水有限公司)

定期回访用户并接收用户投诉、咨询和反馈等方面问题，收集服务热线、12345 问题投诉平台等线上线下转来的相关办件，并出台分性别登记投诉信息及回访情况的投诉处理机制，以女性所有企业视角分析获得用水服务质量，编制问题台账，逐步解决后形成报告，加强与用户之间的信息互通，提高服务效率。

## (二) 政府部门审批环节

1. 用水接入涉及有外线工程且需道路开挖的，有关行政许可事项实行并联审批，审批时间不超过 4 个工作日。（责任单位：市住建局、市交通局、市资规局、市林业局、市公安局、市政务中心。）

2. 对工程管径大于 DN300、管道长度长于 200 米、临时占用或伐移绿化大于 200 平方米实行“容缺受理+并联审批”，4 个工作日内出具行政审批许可。管径不大于 DN300、管道长度不长于 200 米、临时占用或伐移绿化不大于 200 平方米的工程实行告知承诺制，1 个工作日办结。（责任单位：市住建局、市交通局、市资规局、市林业局、市公安局、市政务中心）

## 五、保障措施

(一) 完善配套措施。按照本方案要求，各相关单位要制定出台相应配套措施，进一步明确和完善办理流程，更新办事指南和相关表单。

(二) 加强广泛宣传。充分利用线上门户网站、微信公众平台和线下服务窗口等渠道，宣传供水接入改革最新政策，做好政策解读；总结经验，发布创新典型案例，营造用户知晓、支持和参与优化供水营商环境的良好氛围；加强业务培训，充分理解掌握营商环境用水报装评价指标，熟练使用用

水报装系统，提升员工的服务意识和业务办理水平。

（三）建立考核机制。供水企业要将用户用水接入业务办理工作情况纳入部门及员工的绩效考核内容，以考核促提高，不断提高办理效率。