

# 哈尔滨市住房和城乡建设局文件

哈住建发〔2021〕176号

## 哈尔滨市住房和城乡建设局 关于印发《哈尔滨市优化用水报装 “四减两提升”专项工作方案》的通知

各区、县（市）城市供水行业主管部门，哈供水集团：

为贯彻落实国家、省优化营商环境工作部署，按照省住建厅《关于印发〈推进水气热报装“四减两提升”优化营商环境的实施方案〉的通知》（黑建规范〔2021〕3号）要求，我局制定了《哈尔滨市优化用水报装“四减两提升”专项工作方案》，现印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

哈尔滨市住房和城乡建设局

2021年7月30日



# 哈尔滨市优化用水报装 “四减两提升”专项工作方案

为进一步优化用水营商环境，提升服务水平，对标对表国内先进城市，依据黑龙江省住房和城乡建设厅《推进水气热报装“四减两提升”优化营商环境的实施方案》，结合哈尔滨市用水报装工作实际，特制定本方案。

## 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，全面贯彻落实党的十九大和十九大二中、三中、四中、五中全会精神，深入贯彻落实国家、省、市优化营商环境工作决策部署要求，以便民利企为目标，坚持问题导向、过程导向、结果导向，对标国内先进城市经验，聚焦用水报装服务事项，持续推进以减环节、减材料、减时间、减成本和提升用户便捷度、满意度为主要内容的“四减两提升”服务改造举措，强弱项、补短板，进一步完善各项服务措施，用水报装服务效能在两年内达到全国上游水平。

## 二、工作目标

按照市优化营商环境和深化“放管服”工作的要求，不断与武汉、深圳等先进城市对标对表，精简要件、压缩时限和环节，到2022年底，用水报装“四减两提升”改革目标任务如下：

（一）减环节。通过流程优化整合，将用水报装环节压缩为3个环节以内。

（二）减材料。通过容缺受理、限期补齐措施，将申请用水报装材料压缩至 3 项以内。

（三）减时间。通过实行“承诺即受理”、“承诺即报装”等措施，除去施工环节时间，将用水报装办理时间压缩至 3 个工作日内。

（四）减成本。通过供水企业承担相应社会责任、报装环节不收取任何费用、严格执行国家收费标准等措施，从服务企业和群众、服务工程项目、服务经济社会发展角度，尽最大限度降低获得用水成本。

（五）两提升。通过项目专人负责“管家式”服务、政务大厅受理审批“一站式”服务、线上办理“不见面”服务，提升企业和群众办事的快捷度、满意度。

### 三、主要任务

（一）优化整合流程。各区、县（市）城市供水行业主管部门和哈供水集团要对用水报装流程进行重新梳理、精简和优化，能减少的减少、能整合的整合、能并联的并联，畅通用户办理渠道。用水报装应结合实际，将报装环节简化压缩为“受理申请”“确定方案”“同意报装”3 个环节；报装材料简化为“用户申请”“用户基本资料”“设计图纸”3 项。此项任务要在 2021 年底完成。

（二）实行并联审批。各区、县（市）城市供水行业主管部门和哈供水集团要依托政府政务服务平台，推行报装横向联动、并联审批机制，接入工程建设类审批事项由规划、住建、城管、

生态环境、园林、公安交警等部门在政务服务平台线上统一办理。工程管线接入应将道路挖掘许可、占用绿地、移除树木等手续办理与施工图设计、施工方案同步进行，破解各部门审批条件互为前置的难题，大幅缩减用户办事时间。此项任务要在 2021 年底完成。

（三）实施容缺办理。各区、县（市）城市供水行业主管部门和哈供水集团要在报装申请环节，实行容缺受理，按照凡是该减的一律减掉原则，统一精简规范用户申请材料，供水企业可先行受理、承诺即报装，完整的报装材料在项目开工前递交即可，有效避免服务用户“跑多次”的情况。此项任务要在 2021 年底完成。

（四）压减接入成本。各区、县（市）城市供水行业主管部门和哈供水集团要实现用水报装环节费用“零成本”。对新建项目，要落实《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意见的通知》（国办函〔2020〕129 号）要求，从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设，由供水企业承担的部分，纳入企业经营成本；按规定应由政府承担的部分，应及时拨款委托供水企业建设，或者由政府直接投资建设。对既有项目，从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设费用由用户承担，也可委托供水企业建设。上述工程涉及的设计、施工建设费用，严格按照国家相关规范及定额标准执行。

（五）提升用户体验。实行入驻政务大厅服务：各区、县（市）

城市供水行业主管部门和哈供水集团要将用水报装服务入驻政务服务大厅，实施统一规范管理，为用户提供“一站式”“一条龙”服务，原则上要在2021年底前进入。实行线上主导服务：各区、县（市）城市供水行业主管部门和哈供水集团要拓宽网上报装业务申办渠道，逐步实现报装由窗口办理向线上申请、网上办理、进度查询的业务办理模式转变。供水企业要完善水气热报装服务公示和承诺制，将报装服务内容、程序、时限、标准、收费、责任人及联系方式等通过网站、微信、实体营业厅等予以公开。实行线下跟踪服务：供水企业要制定“首问负责制度”“项目负责人制度”和“前置咨询制度”，对小微用户企业和群众实行超前接入、专人对接、上门服务、领办代办等方式优化服务，实现线上线下全渠道、全时段、多维服务。同时，要建立客户回访制度，严格相关办事人员监督。

#### 四、保障措施

（一）加强组织领导。要增强营商环境重要性紧迫性的认识，把优化获得用水报装摆上重要议事日程，落实法治化、市场化、国际化营商环境建设目标。哈尔滨市用水报装服务工作牵头机构为市住建局，各区、县（市）城市供水行业主管部门和哈供水集团要组建工作专班，制定本地区工作方案，明确时间节点，层层压实责任，建立本区域优化报装服务任务清单、推进计划，实行规范、统一、整建制管理。通过定期召开专题会议，研究解决重点难点问题；加强与自然资源、生态环境、公安交警、园林、发

改、财政等部门协作，确保并联审批制度执行到位，减少相关手续办理时间。

（二）压实主体责任。供水企业是获得用水报装服务的实施主体。各区、县（市）城市供水行业主管部门要加强对供水企业监督，对“四减”目标完成情况进行全过程管理，在申请受理、办事咨询、公示、承诺、指南、收费、智能服务等制度建设方面统一规范，让报装用户有规可依、简便易行。要开展主管部门领导“走流程”行动，发现问题、及时整改，确保工作取得实效。

（三）层级督导评价。各区、县（市）供水主管部门要对获得用水报装服务进行评价，以达到统一规范、整体推进的效果。要通过设立标准、明察暗访、中期评估、信用评价、公开曝光等方式，总结好经验好做法，示范带动属地优化用水报装营商环境整体提升。对不履行服务承诺、弄虚作假的供水企业，将采取通报、约谈、问责等行政手段，促其立行立改、加快整改、绩效达标。市住建局每年对各区、县（市）和哈供水集团用水报装服务情况进行评价，检验报装工作成效，并纳入对各区、县（市）主管部门年度重点目标和营商环境建设评价体系。

- 附件：1. 用水报装“四减两提升”改革任务清单  
2. 用水报装“四减两提升”改革推进计划

## 附件 1

# 用水报装“四减两提升”改革任务清单

### 一、优化整合流程（2021 年底前完成）

重新梳理用水报装流程，进行精简优化，能减少的减少、能整合的整合、能并联的并联，畅通用户办理渠道。用水报装应结合实际，将报装环节简化压缩为“受理申请”“确定方案”“同意报装”3 个环节；报装材料简化为“用户申请”“用户基本资料”“设计图纸”3 项。

### 二、实行并联审批（2021 年底前完成）

依托政府政务服务平台，推行报装横向联动、并联审批机制，接入工程建设类审批事项由规划、住建、城管、生态环境、园林、公安交警等部门在政务服务平台线上统一办理。工程管线接入应将道路挖掘许可、占用绿地、移除树木等手续办理与施工图设计、施工方案同步进行，破解各部门审批条件互为前置的难题，大幅缩减用户办事时间。

### 三、实施容缺办理（2021 年底前完成）

在报装申请环节实行容缺受理，按照凡是该减的一律减掉原则，统一精简规范用户申请材料，供水企业可先行受理、承诺即报装，完整的报装材料在项目开工前递交即可，避免服务用户“跑多次”的状况。

#### 四、压减接入成本（立即执行）

落实用水报装环节费用“零成本”。对新建项目，按照《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，从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设，由供水企业承担的部分，纳入企业经营成本；应由政府承担的部分，应及时拨款委托供水企业建设，或者由政府直接投资建设。对既有项目，从用户建筑区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设费用由用户承担，也可委托供水企业建设。工程涉及的设计、施工建设费用，要严格按照国家相关规范及定额标准执行。

#### 五、提升用户体验（长期工作）

实行入驻政务大厅服务：将用水报装服务入驻政务服务大厅，实施统一规范管理，为用户提供“一站式”“一条龙”服务。实行线上主导服务：拓宽网上报装业务申办渠道，逐步实现报装由窗口办理向线上申请、网上办理、进度查询的业务办理模式转变。供水企业要完善水气热报装服务公示和承诺制，将报装服务内容、程序、时限、标准、收费、责任人及联系方式等通过网站、微信、实体营业厅等予以公开。实行线下跟踪服务：供水企业要制定“首问负责制度”“项目负责人制度”和“前置咨询制度”，对小微用户企业和群众实行超前接入、专人对接、上门服务、领办代办等方式优化服务，实现线上线下全渠道、全时段、多维服务。同时，要建立客户回访制度，严格相关办事人员监督。

## 附件 2

# 用水报装“四减两提升”改革推进计划

### 一、减环节（2021 年底前完成）

通过流程优化整合，将用水报装环节为 3 个环节以内。

### 二、减材料（2021 年底前完成）

通过容缺受理、限期补齐，将申请用水报装材料压缩至 3 项以内。

### 三、减时间（2021 年底前完成）

通过实行“承诺即受理”“承诺即报装”等措施，除去施工环节时间，将用水报装办理时间压缩至 3 个工作日以内。

### 四、减成本（立即执行）

通过供水企业承担相应社会责任、报装环节不收取任何费用、严格执行国家收费标准等措施，从服务企业和群众、服务工程项目、服务经济社会发展角度，尽最大限度降低获得用水成本。

### 五、两提升（长期执行）

通过项目专人负责“管家式”服务、政务大厅受理审批“一站式”服务、线上办理“不见面”服务，提升企业和群众办事的快捷度、满意度。

