

昆明市水务局关于印发《昆明市2023年获得用水优化营商环境实施方案》《昆明市获得用水指标2023年工作考评细则》的函

昆水函〔2023〕8号

各县(市)、区人民政府，滇中新区管委会，各开发(度假)区管委会，自贸试验(经济合作)区管委会，市发展改革委、市工业和信息化局、市财政局、市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市卫生健康委、市园林绿化局、市滇池管理局、市政务服务局、市市场监管局、市交警支队，各供水企业、供电、供气、供网企业：

为进一步优化提升昆明市获得用水服务水平，贯彻落实《云南省打造一流营商环境三年行动计划(2022-2024)》、《云南省营商环境全面提质年行动方案》、《昆明市落实优化提升营商环境三年攻坚行动2023全面提质年工作意见》等文件精神结合本市实际我局制定了《昆明市2023年获得用水优化营商环境实施方案》、《昆明市获得用水指标2023年工作考评细则》，现印发你们，请认真落实。

- 附件: 1. 昆明市2023年获得用水优化营商环境实施方案
2. 昆明市获得用水指标2023年工作考评细则

2023年5月24日

昆明市2023年获得用水优化营商环境实施方案

为认真贯彻落实国家、省、市营商环境改革要求，加快推动2023年昆明市获得用水营商环境改革，更好的服务市场主体。打造便利高效的获得用水环境，完善促进绿色发展的价格机制，增强稳定可靠的获得用水保障，促进持续发展的水资源利用，强化扎实有效的政府监管与服务。营造国际化、法治化、便利化的获得用水营商环境。结合昆明市实际，制定本方案。

一、总体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和习近平总书记考察云南重要讲话精神。以增强市场主体和人民群众获得感为出发点和落脚点，以企业全生命周期内的优质供水服务为目标。推进获得用水优化营商环境改革，完善市场环境。提升供水服务质量、可靠性、可持续性、透明度。建立健全监管机制，强化监督管理、协调、指导。体现公共供水服务单位的社会价值。实现昆明市2023年获得用水进入全国“优异”行列。

二、重点任务

（一）打造便利高效的获得用水环境

1. 持续深化1个环节获得用水。通过供水企业申请用水，压缩至“申请受理—验收通水”2个环节；通过云南省工程建设项目审批管理系统同步推送信息，经主动对接，确有用水需求的，及时受理、靠前服务。将踏勘、设计、外线审批及施工等工作环节整体前置，实现建设工程规划许可与用水报装并行办理。在用户正式申请用水报装时，只需“验收通水”1个环节。（责任部门：各供水企业）

2. 进一步减少获得用水时间。全市市场主体用户用水报装实行“350”服务（即无外线工程3个工作日通水，有外线工程5个工作日通水，0材料）；对社会投资低风险项目，实施供水接入快速机制，实行“11000”服务（即1个环节，1个工作日通水，0材料，0费用，0跑腿）；对已采取前置服务或有预留口、用户确认费用、具备水表安装条件、无土方施工，实现报装即通水。年度工商企业用户办理用水用时中位值不超过0.5个工作日，供水企业每年梳理企业全量名单报行业主管部门并对外公布。（责任部门：各供水企业）

3. 持续零材料申请用水。依托云南省工程建设项目审批管理系统、云南省政务服务平台和电子证照系统，在项目协同、多规合一、建设许可、施工许可、用户咨询等阶段线上线下接收项目信息，或在前置服务中采集、核对项

目信息，无需用户提供申请材料。（责任部门：各供水企业）

4. 深化推进非禁免批、并联审批。对外线施工涉及的工程规划许可、绿化许可、占掘路和占道施工许可、物料堆放许可等审批事项，由供水企业（单位）直接申请或代建设单位申报，审批部门分类实行非禁免批、并联审批。并联审批事项依托云南工程建设项目审批管理系统实行，审批时限压缩到5个工作日。各外线审批行政部门划定非禁免批、并联审批适用情形和事中事后监管细则，并通过部门门户网站对外公布审批事项办事指南。（责任部门：市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市园林绿化局、市交警支队，各供水企业）

5. 持续实行告知承诺制。推行一般外线开挖工程告知承诺制审批，对工程量较小、不涉及涉路施工许可，城市道路及绿化带开挖面不大、恢复较为方便的外线接入工程推行告知承诺制审批，全流程时间不超过1个工作日。各审批职能部门在部门门户网站公布能够满足各行政审批告知的条件和标准，需同步提交的规划许可、掘路施工、绿化搬迁、交通组织、道路修复"缴费承诺"等相关申请材料清单、办事指南和告知承诺书格式文本。（责任部门：市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市园林绿化局、市交警支队）

6. 全面开展容缺受理。可从云南省工程建设项目审批管理系统或云南省政务服务平台等政府政务平台中调阅的申请材料，不再向用户收取；通过政府平台无法获取材料的，一次性告知用户，按照信用受理的原则，实行“容缺受理”机制，根据申请单位承诺可先行办理，相关材料在接入通水前补充完善。各审批职能部门通过部门门户网站对外公布各部门可容缺的申请材料清单。（责任部门：市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市园林绿化局、市交警支队）

7. 全面实行“客户经理制”。用水报装全面实行“客户经理制”，实现用户办理全程“只找一个人”“零跑腿”。学习借鉴银行、电信行业服务理念，完善客户经理资源调配及考核机制，做到主动、专业、贴心服务，切实提升市场主体用户对用水报装业务的便利度。接入通水后，供水企业应当开展二次回访，跟进服务。（责任部门：各供水企业）

8. 加快推行水电气网市政公用服务一体化。

（1）推动水电气网“共享营业厅”。开启政府主导、行业协同、客户受益的服务新模式。鼓励供水企业主动对接供电、供气、供网企业共享营业厅。实现自来水、电力、天然气、网络公用服务的联合报装、费用缴纳、咨询、报修等业务在一个营业厅就办理。只需一个窗口，提供一套

资料，办理四项公用服务事项。（责任部门：市水务局，各供水、供电、供气、供网企业）

（2）着力提升水电气网市政公用服务能力。推动水电气网等市政公用报装专职特色服务事项进驻县级政务服务中心，依托工程建设项目审批管理系统建立市政公用报装“一站式”服务平台，按照统一标准提供新装、报装、维修、过户、缴费、查询等网办业务，实现市政公用接入服务一次申报、一网通办、一站办结。（责任部门：市政务服务局、市住房城乡建设局，各供水、供电、供气、供网企业）

（3）全面实施建设项目水电气网联合报装“一件事一次办”。实施报装、勘查、施工、接入等事项联合服务，实行水、电、气、网络等全部服务事项“一口受理、一次踏勘、一站办理”。开展“建设项目水电气网联合报装”的事项梳理，整合。精简申请材料和表单，优化业务流程，推动各行业独立办理系统与省工程建设项目审批管理系统互联互通，业务协同。制定标准化工作规程、办事指南和综合受理窗口工作人员业务手册。市住房城乡建设局负责在部门门户网对外公布出台的相关政策文件和办事指南。（责任部门：市住房城乡建设局、市自然资源规划局、市园林绿化局、市交警支队，各供水、供电、供气、供网企业）

(4) 严格落实不动产与水表同步登记。推动水电气过户与不动产登记“一件事一次办”。按照《关于在昆明市主城区启动不动产登记与水、气联办过户的通知》要求，做好不动产登记与水表联办过户工作，过户时间压减至0.5个工作日以内。2023年在全市范围内基本实现水、电、气、网与不动产登记同步办理办户，进一步压减办理时间。到2024年实现“即报即办”。（责任部门：市自然资源规划局、市水务局、各供水企业）

9. 加强信息化建设实现“智慧用水”

(1) 推行业务全程网上办理。完善官方网站、微信公众号等供水服务板块业务功能。实现网上办、掌上办、联动办等多种线上办理方式。业务咨询、投诉、报装、签约、查询、缴费、发票下载、信息变更等项业务实现线上可办率90%以上，全程网办率100%。（责任部门：各供水企业）

(2) 发挥昆明自来水集团的引领示范作用。利用企业现有的SCADA供水生产管理系统、水质在线监测系统、PDA抄表系统、管维工单系统等应用，实现对数据的远程采集和分析，提高应急保障能力。建设集供水、营销管理、服务、保障于一体的智慧水务信息系统平台，利用物联网、云计算、定位及数据可视化等信息技术，广泛集成水务公司业务运转信息的多元数据，科学管理水务工作。（责任部门：昆明自来水集团）

(3) 实行“网上签约”。加快电子合同、电子印章等在用水报装及过户中的应用。加大电子合同网签宣传力度，引导用户网签《供用水合同》、《工程合同》，提升客户接水体验。（责任部门：昆明自来水集团）

(4) 推动多系统数据共享。实现用水报装微信公众号、供水企业网上营业厅、“e办通”、云南省“一部手机办事通”、云南省政务服务平台、云南省工程建设项目审批管理系统等信息互通、数据共享，涉及行政审批事项的接入工程可在网上申报。探索人脸识别新模式，实行“零材料无感报装”。（责任部门：市住房城乡建设局、市水务局，各供水企业）

(二) 完善促进绿色发展的价格机制

10. 完善城镇供水价格机制。城镇供水价格实行政府定价或政府指导价。建立定期成本监审制度。探索建立健全以“准许成本加合理收益”为基础，有利于激励提升供水质量、促进节约用水的价格机制。在严格成本监审的基础上，综合考虑企业生产经营及行业发展需要、社会承受能力、促进全社会节水等因素，合理制定并动态调整供水价格。（责任部门：各县（市）区政府，滇中新区，各开发（度假）区、自贸试验（经济合作）区管委会，市发展改革委）

11. 持续规范供水收费行为。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）。在城镇规划建设用地范围内，供水企业的投资界面延伸至用户建筑区划红线。供水企业及其所属或委托的安装工程公司不得在用水报装工程验收接入环节向用户收取报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费等类似名目工程费用。各供水企业应定期公布材料清单和收费项目清单。鼓励各供水企业为用户提供高品质延伸服务，延伸服务收费严格按照“原则上成本利润不超过10%”要求执行，实行明码标价，不得收取未予标明的费用。（责任部门：各县（市）区政府，滇中新区，各开发（度假）区、自贸试验（经济合作）区管委会，市水务局，各供水企业）

12. 持续开展小型项目免费供水接入。继续抓好《昆明市小型项目供水接入费用减负实施办法（试行）》的落实，对在本市申请新装、扩容等供水接入，且符合设计规范、接水装表口径为DN40及以下且外线管道长度200米以内的供水接入小型项目实施费用减免。（责任部门：各县（市）区政府，滇中新区，各开发（度假）区、自贸试验（经济合作）区管委会，市水务局、市财政局，各供水企业）

13. 推行城镇非居民用水超定额累进加价制度。鼓励节约用水，严格落实《昆明市建立建全城非居民用水超计划累进加价制度实施方案》（昆发改价格〔2019〕5号），充分发挥价格杠杆的调节作用，提高非居民用水用户节水意识，有效促进水资源节约集约利用和产业结构调整，推动供给侧结构性改革、推进绿色发展。（责任部门：市水务局、市发展改革委）

（三）增强稳定可靠的获得用水保障

14. 严格规范停止供水行为。供水企业应当保持不间断供水。由于工程施工、设备维修等原因确需停止供水的，经城市供水行政主管部门批准并提前24小时利用网络、短信、社区通知等多种形式通知用水单位和个人；因发生灾害或紧急事故，不能提前通知，应当在抢修的同时通知用水单位和个人，并尽快恢复正常供水；停水超过24小时，供水企业应当采取应急供水措施。各供水企业要科学统计全年停水时段、时长和区域，形成有效的数据信息，建成预警机制。供水企业每季度通过门户网站对外公布计划停水、突发性停水、用户平均停水时间、漏损率等用水基础设施供应质量、可靠性和可持续性等关键指标数据信息。

（责任部门：各供水企业）

15. 开展安全规范的公共供水基础服务。各供水企业应严格执行《给水排水管道工程施工及验收规范》（GB

50268-2008) 相关要求, 规范给水管道供水施工及验收。制定巡检计划, 定期对给水管道进行安全检查。对由开发商自行新建、改建、扩建庭院、小区(泵房)给水工程, 严格按照《昆明市庭院、小区(泵房)给水工程技术导则(试行版)》等有关规定和制度要求进行验收及运营管理。(责任部门: 各供水企业)

16. 全面开展满意度评价。在各供水企业营业厅和门户网站显要位置对外公布评价和投诉渠道。各办理用水营业厅应当设置评价器, 引导用户开展好差评, 实现评价覆盖率80%以上, 每月汇聚评价数据至省政务服务平台。持续做好差评问题和投诉问题核实、整改和反馈, 确保投诉整改完成率和按时整改率均达100%。(责任部门: 各供水企业)

(四) 促进持续发展的水资源利用

17. 落实建设项目节水“三同时”。新建、改建、扩建建设项目的用水节水设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投入使用。提高区域的整体用水效率。加强再生水利用和雨水收集利用。到2025年实现再生水生产能力15.6万吨/日, 滇池流域内及安宁市污水资源化利用率为60%, 滇池流域外为25%。(责任部门: 市水务局、市住房城乡建设局、市滇池管理局)

18. 推进污水收集处理及资源化利用。统筹优化污水处理设施布局和规模, 推进城镇污水管网全覆盖, 推动生活

污水收集处理设施“厂网一体化”。到2025年实现新增污水处理能力66.9万吨/日。滇池流域内新增污水处理能力60万吨/日，滇池流域外新增污水处理能力6.9万吨/日；新增和改造污水管网869公里，县城污水处理率达到95%以上，城市生活污水集中收集率力争达到70%以上。加强滇池流域城镇污水处理厂运行维护管理，确保出水达到或高于国家一级A排放标准。（责任部门：市住房城乡建设局、市滇池管理局、市水务局）

（五）强化扎实有效的政府监管与服务

19. 全面落实服务质量保证机制。城市供水用水、卫生健康、市场监管等相关行政管理部门加强对供水企业的监管。对擅自停止供水或者未履行停水通知义务的按照《昆明市城市供水用水管理条例》处以相应的罚款等行政处罚。探索建立健全供水服务中断或供水不足等补偿或财务惩罚机制。（责任部门：各县（市、区）政府，滇中新区，各开发（度假）区、自贸试验（经济合作）区管委会，市水务局、市卫生健康委、市市场监管局，各供水企业）

20. 建立健全投诉处理机制。充分利用现有的12345政务服务便民热线、云南省网上营商环境投诉平台、城市供水行业主管部门网站、供水企业投诉平台热线等收集涉及供水服务的问题，建立台账制度，以投诉对象满意度作为是否消号的唯一标准，每季度公布投诉处理情况。公布外商

投诉举报通道，保护外商投资主体合法权益。各级政府、各供水行业主管部门、各供水企业要形成合力针对投诉较多问题专题研究并形成长效机制。（责任部门：各县（市、区）政府，滇中新区，各开发（度假）区、自贸试验（经济合作）区管委会，市水务局、市政务服务局、各供水企业）

三、保障措施

（一）完善机制，加强组织领导

市水务局牵头，各市级部门配合，定期召开工作会议，共同推进改革工作。各市级部门应当加强对获得用水营商环境工作的组织推进，做好全市标准规范的制定工作，并指导各县（市、区）开展工作落实、案例积累、政策宣传等工作。各县（市、区）参照市级方案，结合实际制定本地区实施方案，明确工作责任，统筹推进本行政管理范围内的获得用水优化营商环境工作，督导各有关部门、供水企业落实职责范围内的优化工作，确保各项政策落到实处。

（二）压实责任，加强督查考核

建立建全考评机制，确保改革工作有序推进。根据市营商环境办工作安排，由市水务局制定获得用水指标评分实施细则，每季度对各市级责任部门，各县（市、区）工作落实情况进行评价。各责任部门，各县（市、区）每季

度末月10日前将工作落实、工作案例、政策宣传情况报送市水务局。

（三）注重实效，积累工作案例

各市级责任部门，各县（市、区），各供水企业要在优化落实工作过程中注重工作案例的积累，加强整理统计。工作案例要对标国内先进，注重首创。要积极在国家、省、市营商环境简报等平台投稿。市水务局对系统内的工作案例应录尽录，梳理汇总，定期公布。促进互学互助，营造竞争环境。

（四）加强宣传，营造服务氛围

各市级责任部门，各县（市、区）要充分运用好“三个听取”活动、“当好排头兵”大竞赛、“营商环境会客厅”等系列活动营造服务氛围。坚持以用户为核心，靠前服务，切实提高用户的满意度和获得感。要通过政府门户网站、微信公众号、广播电视等媒体多渠道广泛宣传获用水营商环境相关政策，及时总结经验，注重提炼、宣传、推广。

附件：重点任务责任分工表

附件

重点任务责任分工表

序号	重点任务	责任单位	完成时限
1	持续深化1个环节获得用水	各供水企业	2023年6月30日前
2	进一步减少获得用水时间	各供水企业	2023年6月30日前
3	持续零材料申请用水	各供水企业	2023年6月30日前
4	深化推进非禁免批、并联审批	市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市园林绿化局、市交警支队，各供水企业	2023年6月30日前
5	持续实行告知承诺制	市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市园林绿化局、市交警支队	2023年6月30日前
6	全面开展容缺受理	市自然资源规划局、市住房城乡建设局、市园林绿化局、市交警支队	2023年6月30日前
7	全面实行“客户经理制”	各供水企业	2023年6月30日前
8	加快推行水电气网市政公用服务一体化	市水务局、市住房城乡建设局、市自然资源规划局、市园林绿化局、市交警支队、市政务服务局，各供水、供电、供气、供网企业	2023年12月31日前
9	加强信息化建设实现“智慧用水”	市住房城乡建设局、市水务局昆明自来水集团等供水企业	2023年12月31日前
10	完善城镇供水价格机制	各县(市)区政府，滇中新区，各开发(度假)区、自贸试验(经济合作)区管委会，市发展改革委	持续推进
11	持续规范供水收费行为	各县(市)区政府，滇中新区，各开发(度假)区、自贸试验(经济合作)区管委会，各供水企业	2023年6月30日前
12	持续开展小型项目免费供水接入	各县(市)区政府，滇中新区，各开发(度假)区、自贸试验(经济合作)区管委会，市水务局、市财政局，各供水企业	2023年6月30日前，长期坚持
13	推行城镇非居民用水超定额累进加价制度	市水务局、市发展改革委	长期坚持

14	严格规范停止供水行为	各供水企业	长期坚持
15	开展安全规范的公共供水基础服务	各供水企业	长期坚持
16	全面开展满意度评价	各供水企业	2023年6月30日前，长期开展
17	落实建设项目节水“三同时”	市水务局、市住房城乡建设局、市滇池管理局	长期坚持 2025年12月31日前
18	推进污水收集处理及资源化利用	市住房城乡建设局、市滇池管理局、市水务局	2025年12月31日前
19	全面落实服务质量保证机制	各县(市、区)政府，滇中新区，各开发(度假)区、自贸试验(经济合作)区管委会，市水务局、市卫生健康委、市市场监管局，各供水企业	2023年6月30日前
20	建立建全投诉处理机制	各县(市、区)政府，滇中新区，各开发(度假)区、自贸试验(经济合作)区管委会，市水务局、市政务服务局、各供水企业	2023年6月30日前