

成都市发言材料（获得用水用气）

数据赋能 提质增效 成都市深入推进获得用水用气改革

成都市人民政府

近年来，成都市坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神、习近平总书记对四川及成都工作系列重要指示精神，以及上级关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署，聚焦高质量发展、高品质生活、高效能治理，探索系统集成、数据赋能的水气接入服务新路径，全力优化、提质增效用气用水指标便利度，加快建设践行新发展理念的公园城市示范区。

我们以《优化营商环境条例》和新修订的《城镇供水服务》《燃气服务导则》为标准，针对用水用气的痛点难点，政企合力、协同推进，持续减环节、压时限、降成本、优服务，主要做法如下。

一、以持续深化改革为主线，不断提高获得用水用气服务效率。一是前置服务实现“免申请”“零材料”。在持续推进工程审批制度改革中，围绕一站式服务，依托工程项目建设审批平台，在用户办理工程规划许可时，同步向供水供气企业推送用户需求及申报材料，实现用水用气报装“免申请”“零材料”，无外线工程2个工作日办结，有外线工程6个工作日办结。二是帮办代办实现用户“零跑腿”。全面推行供水供气等市政接入帮办代办服务，由供水供气企业帮办报装申请、代办外线工程行政审批手续，并提供“预约办”、“一站式”服务、“一对一”上门服务，实现用户“零跑腿”。三是并联审批压缩办理时限。建立成都市占用（挖掘）城市道路信息管理系统，在涉及占用（挖掘）城市道路或临时占用城市绿化用地的项目中，涉及审批的市规划和自然资源局、市住建局、市城管委、市公园城市局、市公安局交管局等5部门依托信息系统实行并联办理，审批时限压缩至1个工作日。四是容缺受理实现降本增效。对符合条件的水电气接入工程，推行告知承诺制审批，建设单位可在取得许可手续后5个工作日内补缴相关费用，进一步缩减审批时限，减少审批成本，其中社会投资、简易低风险接入项目审批时限已压缩至0.5个工作日。

二、以系统集成为抓手，开启获得用水用气服务新模式。一是推进数据共享。

全面推进跨地区、跨部门政务服务系统与智慧水务智慧燃气系统、企业用水用气报装系统互联互通、数据实时共享。二是推进水电气“一站式”联办。我们制定《成都市水电气一站式联办服务工作方案》，建立“组团服务、协同联动、并联审批、限时办结”工作机制，探索“水电气”三方联合组织开展勘查，共同会商线路、管道等施工方案，降低企业成本。三是创新联办工作模式。我们在市本级、中心城区及水电气公司营业厅，设置 22 个“水电气”联办服务窗口，将原有的 14 项业务整合成 1 项。依托“天府蓉易办”共享营业执照、产权证明、立项批复等资料，实现水电气三方同标准受理，办理时限压缩 58%。四是提升联办工作质效。我们制定了水电气公司联合报装业务规则，统一编制联合报装服务办理指南，规范办理流程及收费标准，初步实现一站式联办服务业务办理标准化、规范化、便利化。

三、以智能监管为支撑，实现行业服务与监管并重。用水方面，以“智慧蓉城”建设为牵引，以“智慧水务”为重点，瞄准获得用水中监管薄弱点，从供水全生命周期和全过程管理的角度，推动构建覆盖水源地、水厂、用水户的一体化管理系统，不断完善供水水质水量水压在线监测体系，将供水管网在线压力监测系统与管网分区计量系统高效融合，极大降低爆管抢修时间，减少水损，全力提升供水安全保障力度。用气方面，建立“智慧燃气”安全系统，在用户侧，以用户端安全风险控制为核心，配置智能化燃气终端感知设备，对客户用气环境进行实时监测；在管网侧，建立管道完整性管理系统、绕城高压管道防第三方破坏系统、SCADA 系统，对管网重要监测点进行实时监测，提前预防，快速处置，实现感知信息和应急资源快速有效匹配。

四、以费用减免为导向，切实降低接入成本。认真贯彻落实国家发展改革委关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费相关规定，全面清理取消不合理的开户费及工程费，除法律法规和相关政策另有规定外，用户不承担建筑区划红线外发生的任何费用，全面推行对使用水表口径 DN50 以下的非居民用户无外线工程零上门、零审批、零投资的“三零”服务，针对新建社会投资小型仓库、厂房等工业类建筑项目，启动 10000 快速接水模式，1 个工作日通水、0 申请、0 材料、0 跑腿、0 费用。自成都推行用水接入成本减免以来共计 1776 位报装用户享受成本减免政策，减免金额共计 2162 万元。

五、以用户满意度为中心，推广全生命周期“保姆”服务。一是在项目策划生成阶段，提前介入，提供政策咨询服务。二是在受理用户申请后，提供“一对

一”对接引导、容缺受理、报装、现场快速报价、工程款延后缴纳承诺制、接入等服务。三是在用户通水通气后，开展不定期“水保姆”“气保姆”跟踪回访服务，结合用户反馈的意见进一步提高服务质量，不断提升用户获得感。2022年成都燃气集团业务受理满意度99.4%，成都市自来水公司业务受理满意度99.9%。

下一步，成都市将认真贯彻落实本次会议精神，积极学习借鉴各兄弟城市先进经验，以打造“中国西部具有全球影响力和美誉度的社会主义现代化国际大都市”为战略目标，坚持市场化、法治化、国际化原则，以市场主体需求为导向，以“智慧蓉城”建设为引领，强化综合改革、数字赋能、创新探索、区域协同，为各类市场主体投资兴业营造稳定、公平、透明、可预期的良好环境，加快打造与城市定位匹配的国际一流营商环境。