

## 城事

# 有速度也有温度 广州市供水服务持续提速增效中

9月15日,记者从广州市水务局了解到,近年来,为贯彻落实市委、市政府关于进一步优化营商环境的工作部署,该局多项获得用水的惠民便民政策陆续推出。

其中,广州自来水公司从“减环节、优流程、压时限、降费用、提效率”等方面持续发力,以提升办事便利度和用水获得感为出发点和落脚点,即将推出获得用水4.0版改革方案,进一步优化用水报装流程,压缩办理时间,投资界面延伸至用户建筑区划红线,实现“21000”新目标,即2个环节、1天通水、0材料、0费用、0跑腿。

■新快报记者 邓毅富 通讯员 赵雪峰



■广州智慧水务旗舰服务厅——广州自来水大源村服务厅投入使用,人们在这里将体验5G时代水务运营、管理、服务的便捷高效和各种“想不到”。

## 五大举措,用水接入更省心、更舒心、更暖心

一是精简报装材料。用水报装材料由改革前的17件大幅压减为2件,分别为身份证明和可供水证明。已对接广东省政务服务系统、完成电子证照获取的用户无需再提交纸质材料,实现报装“零材料”,提高办事便利度。

二是简化报装流程。一般工程建设项目报装办理流程由“受理报装”“方案答复”“验收装表”3个环节进一步简化为“受理报装”“装表通水”2个环节。

三是压缩办理时间。无需建设外线工程的,供水单位在3个自然日通水;管径DN100以上或长度200米以上的项目由8个工作日压缩到4个自然日内办结,即供水单位受理报装后3个自然日内完成现场踏勘及答复,外线工程完工后1个自然日内装表通水。

四是企业配水到“红线”。在广州自来水公司供水范围内,从用户建筑区划红线连接至公共供水管网的管线工程建设费用由供水单位全部承担,做到用户“零投资”。

五是实行“一站式”服务。用户可通过网上营业厅、“广州自来水96968”微信公众号等多渠道申请用水报装业务。广州自来水公司为后续工程报批、施工、资料准备等各项流程提供全程贴心代办服务,让用户获得用水足不出户,实现全程“零”跑,全城“零”跑。

## 社会投资简易低风险工程获得用水提供“三无”无干扰服务

为配合广州市工程建设项目审批改革,持续优化营商环境,广州市水务局、广州市工业和信息化局于2019年11月印发《广州市社会投资简易低风险工程获得用水获得电力工作指引(试行)》,向社会投资简易低风险项目提供获得用水实行建设单位免上门、零申请、零审批、零投资的“三无”无干扰服务,承诺全流程办理时限为5个工作日。

办理流程共分为下述步骤:

1.接收需求信息:政务平台自动推送项目接入需求信息至供水企业。

2.编制供水方案:供水企业接收政务平台推送信息后即时反馈接收信息,自行完成现场踏勘,编制供水方案等工作,并向申请人发送相关阶段信息。

3.装表通水:施工完毕,供水企业组织装表通水,并向申请人发送相关阶段信息。

与建设工程规划和施工许可联办,政务平台自动推送信息至供水企业。供水企业接收信息后在承诺时间内自行完成现场踏勘、编制供水方案、装表等环节,并向建设单位发送阶段信息。全流程与建筑工程建设项目建设同步进行,用户无需单独办理,不单独占用工程项目建设时间。其中,承诺办理时限不包括外线工程施工时间,外线工程施工耗时视实际工作量定。

## 一次报装分阶段供水,提供全周期整体用水服务

记者从广州市水务局获悉,目前,广州用水报装业务共分为三种类型:小口径水表用水报装、大口径水表用水报装和社会投资简易低风险工程建设项目报装。

用户一次性提交报装需求后,由供水单位提供全周期整体用水解决方案,确保用户一次报装、分阶段供水,满足用户用水需求。

举措之一为外线工程分阶段建设。对于用水方案稳定,市政供水负荷不足的用户,供水单位先按市政供水设施现状负荷提供用水,满足用户一定程度用水;同步改、扩建市

政供水设施,竣工后接入用户用水系统,用户无需为后续接入发出申请或办理任何手续。供水单位委派客服专员主动服务,及时通报市政供水改、扩建进程,协助解决用户用水困难。

对于用水方案未稳定的用户,供水单位委派客服专员主动上门、跟踪项目建设进度,自主匹配项目建设阶段和建成投入使用阶段不同用水量需求,一次性或分阶段建设外线工程供水。

举措之二为用水类别变更。供水单位通过市工程建设项目联审平

台、不动产登记系统等获取项目竣工信息后,按照实际用途确定、变更项目用水计费类别,并告知用户相关信息。变更用水类别的过程由供水单位主动实施,用户无需发出申请或办理任何手续,用户用水不受影响。

此外,为了规范办事指南、办事程序,各供水企业对业务系统中“临时用水”“施工用水”等不当用语进行纠正,取消“临时用水”“施工用水”等报装业务类型。上述建筑期用水性质归为非居民生活用水类别。



■广州自来水公司力争减环节、优流程、压时限、降费用、提效率。