

# 杭州市城市管理局

杭城管函〔2023〕24号

## 关于征求深化“获得用水”改革持续优化营商环境工作方案（征求意见稿）意见的函

各相关单位：

为贯彻落实《国务院关于开展营商环境创新试点工作的意见》（国发〔2021〕24号），进一步深化“获得用水”改革，对标先进，完善监管，提升服务，提高效率，市城管局、市建委根据市委、市政府关于做好世界银行营商环境成熟度（B-READY）评估的总体要求，牵头起草了《深化“获得用水”改革持续优化营商环境工作方案（征求意见稿）》。请各单位于6月16日（周五）下班前提出修改意见，并根据《B-READY公用事业服务（获得用水）指标内容及任务清单》表格要求填写自评情况（另附相应的印证材料），经盖章后反馈至联系人。

附件：1. 深化“获得用水”改革持续优化营商环境工作方案（征求意见稿）

2. 相关单位名单

杭州市城市管理局

2023年6月12日

（联系人：顾宗凯，86418522、18857882518 浙政钉）

## 附件 1

# 深化“获得用水”改革 持续优化营商环境 工作方案

(征求意见稿)

为贯彻落实党中央、国务院关于进一步优化营商环境的重要决策部署，推进优化营商环境“获得用水”改革，根据世界银行球营商环境成熟度（B-READY）评估体系《概念书》和《方法论手册》，现立足我市实际，制定本工作方案。

## 一、指导思想

深入贯彻落实党的“二十大”重要精神，切实践行“八八战略”，按照省营商环境优化提升“一号改革工程”总体要求，稳步推进国家首批营商环境创新试点工作，深化“获得用水”改革，为推进我市高质量发展营造市场化、法治化、国际化一流的营商环境。

## 二、工作目标

根据市营商环境改革总体要求，完善监管体系，提升管理质量和服务透明度，提高服务效率，摸排当前城市供排水行业监管与城市发展不相适应的问题，开展相关研究，进一步提升供水服务质量和水平。

## 三、工作任务

### （一）完善获得用水监管体系

1. 全面梳理并公布监管职能。根据世行概念书和 B-READY 方

法论的要求，全面梳理各相关单位的监管职能，补齐缺位职能，并对外公布。（责任单位：市城管局、市建委、市发改委、市卫健委、市生态环境局、市场监管局、市信访局、各区、县（市）政府）

2. 完善供水服务保障机制。制定供水服务质量和监督管理制度，制定完善促进不同公用事业供应商之间基础设施共享的法规和标准，制定审批流程的时间表，建立用于阻止供水中断的财务威慑机制。（责任单位：市城管局、市建委、市卫健委、市市场监管局、各区、县（市）政府）

3. 健全供水安装工程安全管理制度。梳理并公布供水安装工程安全性方面的规范和标准，建立完善对施工单位的资质要求及安全检查制度和供水安装工程认责制度。（责任单位：市建委、各区、县（市）政府）

4. 完善获得用水的环境可持续性监管制度。梳理、完善并公开促进供水、用水、节水、污水处理及重复利用等环境可持续性方面的规范。（责任单位：市城管局、市发改委、市市场监管局、市生态环境局、各区、县（市）政府）

## **（二）提升获得用水管理质量和服务透明度**

5. 梳理公布获得用水关键绩效指标。梳理并公布供水服务可靠性、供水水质和供水的环境可持续性等关键绩效指标数据。（责任单位：市城管局、市卫健委、各区、县（市）政府）

6. 规范供水安装工程安全管理。对供水安装工程的质量实施检查，确保供水安装工程的安全。（责任单位：市建委、各区、县（市）政府）

7. 提升获得用水服务的透明度。梳理并完善水价制定、用水报装、停水、投诉受理和按性别分类的客户调查等透明度的相关规定。（责任单位：市城管局、市发改委、市建委、市卫健委、市市场监管局、市信访局、各区、县（市）政府）

8. 提升获得用水服务的协同性。建设公用基础设施数据库平台和用于提交计划开工项目信息的数据库平台，建立完善挖掘许可审批系统，落实用水报装的电子化申请和获得用水费用的电子支付。（责任单位：市建委、市城管局、市公安局、市园文局、各区、县（市）政府）

### **（三）提高获得用水服务效率**

9. 简化审批流程。配合市级相关部门建设市政公用基础设施报装的一站式线上受理平台，简化企业用水报装审批流程。（责任单位：市建委、各区、县（市）政府）

10. 缩短用水报装时间。用水报装服务单位严格按照《杭州市关于进一步优化获得用水用气营商环境的若干规定》（杭营商办〔2020〕5号）等相关文件要求，在1个工作日内装表接通。（责任单位：市建委、各区、县（市）政府）

11. 降低用水报装成本。梳理用水报装收费情况，研究出台用水报装费用减免相关政策，降低企业用水报装成本。（责任单位：市建委、市发改委、各区、县（市）政府）

12. 提高供水的可靠性。供水服务单位压减计划停水的持续时间和频率，减少企业因供水不足而遭受的生产损失。（责任单位：市城管局、各区、县（市）政府）

## **四、工作要求**

### **（一）加强组织领导**

成立杭州市营商环境（获得用水）改革工作领导小组，由杭州市城市管理局、市建委主要领导任组长，相关市级单位和各区、县（市）政府分管领导为成员，办公室设在市城管局河道和排水监管处，承担办公室日常工作，市水设施河道中心负责杭州市营商环境（获得用水）改革的具体工作；市建委牵头用水报装及工程建设监管相关内容。

### **（二）定期跟踪推进**

各相关单位应定期跟踪评估改革工作推进情况，对标对表，总结近期任务完成情况；定期组织召开工作例会，交流近期工作进展，协调解决改革工作中遇到的难点问题，明确下一步工作打算。

### **（三）加强考核监督**

各相关单位要严格按照工作方案中的指标要求和任务清单，持续抓好落实推进。领导小组组织开展工作考核，及时评估改革政策落实情况，抓好政策实施效果的跟踪督办，确保各项改革事项落地生效。

### **（四）积极参与评估**

在世行磋商评估阶段，各相关单位应做好政策文件、实践案例、改革数据等内容的收集梳理，按照评估工作要求及时反馈，确保真实反映本市改革成效。

### **（五）及时总结研究**

各相关单位根据改革工作实际，结合世行最新要求，开展回头看，及时总结改革工作成效，形成工作成果，推广经验做法，

尽快形成一批可复制、可推广的制度创新成果。

#### **（六）加大宣贯培训力度**

各相关单位要坚持把用户感受度作为改革工作的出发点和落脚点，以通俗易懂的形式向用户宣传最新的改革政策，同时做好各相关服务人员的政策培训，加快形成主动服务、积极参与、全力支持的良好氛围和机制。

附表：B-READY 公用事业服务（获得用水）指标内容及任务清单

附表

B-READY 公用事业服务 (获得用水) 指标内容及任务清单

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
1				1.1.1.1 对水价的监管	① 监管机构在制定/批准水价方面有最终决策权	制定和审查收费标准对于保护消费者和投资者至关重要。	市发改委	提供制定/批准水价的政策文件	有
							各区、县(市)政府	同上	
2	1.支柱一.监管框架:电力、供水和互联网法规质量	1.1 保障高效报装和优质供应的法规	1.1.1 监管监测	1.1.1.2 监管机构对供水服务质量的监测	① 制定供水服务质量标准 ② 监测供水服务质量标准的执行情况, 以确保供水服务质量	制定标准和监测服务供应质量对确保充足的服务供应至关重要。	市城管局	提供城市供水运营监管的政策文件	有
							市市场监管局	提供水价执行情况和用水计量监管的政策文件	有
							市信访局	提供用水投诉监管政策文件	有
							各区、县(市)政府	提供城市供水运营监管、水价执行情况和用水计量监管、用水投诉监管的政策文件	
3			1.1.2 公用设施共享与高效数字连接	1.1.2.1 联合规划和建设	① 遵循共同挖掘计划或“最多挖一次”的政策 ② 审批流程的时间表	促进不同公用事业供应商之间基础设施共享的法规和标准(包括共同的挖掘计划或“最多挖一次”政策)提高了协同性, 减少了用水报装的时间和成本。同样, 对于用水报装机构审批时间的限制可以提高行政过程的可预测性。	市建委	提供包含审批流程的时间表的政策文件	
							市城管局	提供“最多挖一次”的政策文件	有
							各区、县(市)政府	提供包含审批流程的时间表的政策文件和“最多挖一次”的政策文件	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
4			1.1.3 服务质量保证机制	1.1.3.1 限制停水的财务威慑机制	①监管框架中应存在财务威慑机制，比如：要求供应商提供补偿或支付罚款，以阻止供应中断。	建立服务质量保障机制有助于保护消费者免受供水不足的困扰，迫使供水企业承担责任，提供的服务在未能达到最低绩效标准时会面临处罚。建立质量标准并配合激励机制，以迫使供水企业达到设定的标准，有助于确保供水服务的质量。	市城管局	提供限制停水的财务威慑机制的政策文件	无
							各区、县(市)政府	同上	
5		1.2 保障安装工程安全的法规	1.2.1 专业认证	1.2.1.1 对供水安装的资质要求	①通过下面的组合(两个或两个以上)对执行安装的从业人员的职业资格进行评估：a、具有最低工作年限的要求；b、教育资格(或：学历)；c、国家工程师协会认证/会员资格；d、通过(从业)资格考试。	专业认证减少了信息不对称，并设定了最低资质标准。健全的建筑行业专业人员资格认定和许可制度能确保用水相关施工法规被严格遵守。	市建委	提供用水报装专业人员的资质要求的政策文件	
							各区、县(市)政府	同上	
6			1.2.2 检查制度	1.2.2.1 供水安装工程检查制度	①该指标将评估内部和外部管线的安装工程是否要求由有资质的承包商完成，或者，是否有要求进行第三方检查的法规。	确保供水管道的安装符合规定是至关重要的，不遵守规定程序可能会对公众健康造成危害。检查可以确保安装符合安全和质量标准。	市建委	提供对内部和外部供水安装工程的检查制度政策文件	
							各区、县(市)政府	同上	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
7			1.2.3 认责制度	1.2.3.1 供水安装工程的认责制度	①在使用公共设施时发现故障的情况下，除投资者之外的各方的责任（例如方案设计工程师/公司、实施技术检查的专业人士/机构，或者执行安装工作的专业人士/公司）。	工程质量缺陷修复成本高昂，且会给投资带来不确定。健全的追责制度明晰各方权责，有助于达成更透明的协议。清晰和透明的追责制度可控制风险，在发生事故时进行充分的补救和赔偿。	市建委	提供对内部和外部供水安装工程的认责制度文件	
							各区、县（市）政府	同上	
8				1.3.1.1 供水的环境可持续性	①水质标准 ②水质标准的实施情况 ③供水效率标准 ④供水效率标准的实施情况	提升水质、提高用水效率和安全饮用水重复利用对可持续发展至关重要。尤其是通过智能水表等措施，可以快速发现并修复漏水，实现高效的供水用水。	市城管局	提供供水水质标准、供水效率标准及其实施情况	部分有，供水效率标准需补充完善
							各区、县（市）政府	同上	
9		1.3 保障可持续发展的供应和使用的法规	1.3.1 水的可持续发展供应和使用的	1.3.1.2 用水的环境可持续性	①对企业采用节水措施的要求 ②促进企业遵守节水标准的实施机制	用水需求管理措施包括推广用水效率高的用水器具，包括实施水效标识管理。强制和威慑机制能确保标准执行。	市城管局	提供对企业采用节水措施的要求和促进企业遵守节水标准的政策文件	有
							市市场监管局	提供实施水效标识管理的政策文件	有
							各区、县（市）政府	提供对企业采用节水措施的要求和促进企业遵守节水标准的政策文件、实施水效标识管理的政策文件	
10				1.3.1.3 对节水措施的激励政策	①对企业采取节水措施的财务激励政策 ②对企业采取节水措施的非财	财务激励措施，如税收抵免或补贴利率，非财务激励措施，如提高意识的倡议，有助于企业在实	市城管局	提供对企业采取节水措施的财务和非财务激励政策文件	无
							市发改委	同上	非发改职责，在财政

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况	
11					务激励政策	践中节约用水和采用高效的节水技术。	各区、县(市)政府	同上	局	
					1.3.2.1 污水处理	①存在监管污水排放的部门 ②污水处理标准要求(排放限值、排放条件)	在被排放到水体或大地之前,污水应被收集并处理。为此,应对污水处理的要求,如最基本的处理工艺和最大排放限值。此外,应有法定的集中管理机构,促进排水许可的统一管理。	市城管局	提供污水排放监管工作职责的政策文件	有
								市生态环境局	提供污水排放监管工作职责的政策文件和污水处理标准(排放限值、排放条件等)制度文件	有
1.3.2 可持续的污水处理措施					各区、县(市)政府	同上				
12				1.3.2.2 水重复利用制度	①污水重复利用的制度,如:再生水利用、出水水质限值和污水处理工艺的准则。	应认识到污水是一种资源,应尽可能地重复利用。	市城管局	提供污水重复利用的制度文件	《城镇排水与污水处理条例》有提到,但无具体要求。	
							市生态环境局	同上	无	
							各区、县(市)政府	同上		
13	2.支柱二.公共服务:管理质量和公用事业服务的	2.1 监测服务供应的可靠性、可持续性和报装安全性	2.1.1 监测服务供应的可靠性和可持续性的关键绩效指标	2.1.1.1 供水可靠性与水质的关键绩效指标	①存在衡量供水可靠性的关键绩效指标 ②存在衡量供水水质的关键绩效指标	供水的可靠性可以通过测量每天的平均供水服务时间或中断供水的客户数量来监测;供水水质可通过定期监测接受化学处理的水	市城管局	提供衡量供水可靠性(停水时长、停水频率、停水客户数量等)和衡量供水水质关键绩效指标的相关政策文件	无	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况			
14	透明度		(KPIs)			的百分比和不适合使用的水的百分比来判断？。	市卫健委	提供衡量供水水质关键绩效指标的 相关政策文件	有			
							市城投集团	提供衡量供水可靠性和供水水质关 键绩效指标的相关制度文件	有			
							各区、县(市) 政府	提供衡量供水可靠性(停水时长、 停水频率、停水客户数量等)和衡 量供水水质关键绩效指标的相关政 策文件和制度文件				
										市城管局	提供衡量供水的环境可持续性关键 绩效指标(水厂排泥水处置百分比, 重复使用废水百分比等)的相关政 策文件	无
				2.1.1.2 供水的 环境可持续性 的关键绩效指 标	①存在衡量供水的环境可持续 性的关键绩效指标	供水的环境可持续性可以通过监 测水厂排泥水的处置百分比或已 重复使用的废水的百分比来评 估。	市城投集团	提供衡量供水的环境可持续性关键 绩效指标(水厂排泥水处置百分比, 重复使用废水百分比等)的相关制 度文件	有,但对具体指标的 数值没做要求。			
							各区、县(市) 政府	提供衡量供水的环境可持续性关键 绩效指标(水厂排泥水处置百分比, 重复使用废水百分比等)的相关政 策文件和制度文件				

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
15			2.1.2 关键绩效指标(KPI)的透明度	2.1.2.1 可在线查到供水可靠性和服务质量的關鍵绩效指标	①可在线查到关于停水的时间和频率的关键绩效指标	关键绩效指标应该被监测并公布。定期监测和发布供水关键绩效指标情况，可以提高供水服务的可预计性和透明度。终端用户可以对供水的实际绩效与其责任框架中设定的绩效目标进行比较。	市城管局	提供政府层面供水可靠性和服务质量关键绩效指标的在线查询途径	无
							市城投集团	提供企业层面供水可靠性和服务质量关键绩效指标的在线查询途径	有
							各区、县(市)政府	提供政府层面、企业层面供水可靠性和服务质量关键绩效指标的在线查询途径	
16			2.1.2 关键绩效指标(KPI)的透明度	2.1.2.2 可在线查到供水的环境可持续性的关键绩效指标	①可在线查到关于供水可持续性的关键绩效指标	关键绩效指标应该被监测并公布。定期监测和发布供水关键绩效指标情况，可以提高供水服务的可预计性和透明度。终端用户可以对供水的实际绩效与其责任框架中设定的绩效目标进行比较。	市城管局	提供政府层面供水的环境可持续性关键绩效指标的在线查询途径	有
							市城投集团	提供企业层面供水的环境可持续性关键绩效指标的在线查询途径	有
							各区、县(市)政府	提供政府层面、企业层面供水的环境可持续性关键绩效指标的在线查询途径	
17			2.1.3 实践中对公用设施安装工程安全的检查	2.1.3.1 实践中对供水安装工程进行检查的实施情况	①该指标评估内部和外部管网安装工程是否由有资质认证的承包商完成，或者在实践中是否实施了第三方检查。	法规的实施和执行情况决定了监管体系是否按预期运作。为了按照监管框架要求确保供水安装工程的安全，必须对供水安装工程的质量实施检查，可以通过第三方检查或雇佣有资质的承包商来	市建委	提供实践中政府层面对内部和外部供水安装工程进行检查的实施情况(检查施工单位、相关人员是否具有资质认证等)	
							市城投集团	提供实践中企业层面对内部和外部供水安装工程进行检查的实施情况	有

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
						完成。		(检查施工单位、相关人员是否具有资质认证等)和相应的制度文件	
							各区、县(市)政府	提供实践中政府层面和企业层面对内部和外部供水安装工程进行检查的实施情况(检查施工单位、相关人员是否具有资质认证等)和企业层面相应的制度文件	
18		2.2 公用事业服务的透明度	2.2.1 价格和费用计算的透明度	2.2.1.1 水价和水费计算的透明度	①水价在线上公布 ②提前至少一个计费周期通知客户关于水价变更的信息 ③公开水费计算公式	水价的在线可查性、水价变更的提前通知和水费计算方法的透明度是水价透明度的三个重要组成部分,使企业能够计算用水成本、预测用水费用,从而有效地规划运营。当水价和水价变更缺乏透明度时,企业可能会为服务支付过高的费用,或选择了不需要的服务。此外,水费计算公式的透明度有利于使企业能够在必要时对水费提出质疑。	市发改委	提供政府层面水价和水费计算的透明度(水价公布、水价变更提前通知、水费计算公式公开等)	已完成
							市城投集团	提供企业层面水价和水费计算的透明度(水价公布、水价变更提前通知、水费计算公式公开等)	有
							各区、县(市)政府	提供政府层面、企业层面水价和水费计算的透明度(水价公布、水价变更提前通知、水费计算公式公开等)	
19			2.2.2 报装要求的公布情况	2.2.2.1 用水报装	①所需提交的材料 ②报装流程	在线获取用水报装所需提交的材料、报装流程、时限和费用的信	市建委	提供政府层面用水报装要求的公布情况(用水报装申请所需材料、报	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
					③报装费用	息,有助于企业更好地了解流程。缺乏这样的信息可能会导致申请材料不完整、与供水公司不必要的往返和更高的拒绝率。监管信息(如:收费清单)的透明度与更高的监管效率、更低的合规成本和更好的整体监管环境相关。		装流程、报装费用、报装时限)	有
					④报装时限		市城投集团	提供企业层面用水报装要求的公布情况(用水报装申请所需材料、报装流程、报装费用、报装时限)	
					各区、县(市)政府		提供政府层面、企业层面用水报装要求的公布情况(用水报装申请所需材料、报装流程、报装费用、报装时限)		
20			2.2.3 有计划停止供应的公布和通告情况	2.2.3.1 计划停水的公布和通告情况	①计划停水信息在线上公布或告知客户	公布计划内停水或向通告客户停水计划有助于提高自来水供应的可预测性。不可预测的停水可能导致产品变质和损坏库存,从而给企业带来财务风险。计划内停水的透明度有助于创造更为可预测的商业环境。	市城管局	提供政府层面计划停水的公布和通告情况	无
							市城投集团	提供企业层面计划停水的公布和通告情况	有
							各区、县(市)政府	提供政府层面、企业层面计划停水的公布和通告情况	
21			2.2.4 投诉流程的透明度和投诉机制	2.2.4.1 用水投诉流程的透明度和用水投诉机制	①存在供水企业层面的投诉机制和上一级独立投诉机制 ②供水企业层面的投诉机制的透明度,包括:a)负责受理投诉的实体;b)投诉所需材料;c)	初级和上一级投诉机制的存在有利于企业举报供水不足情况,从而使企业受益。在供水企业层面建立一个良好的初级投诉机制能够解决问题,而无需参与昂贵和	市城管局	提供部门层面投诉流程的公开情况和投诉制度文件	有
							市卫健委	同上	有
							市市场监管局	同上	有
							市信访局	提供市级层面投诉流程的公开情况	有

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
					投诉的必要步骤；d)投诉机制的原则或范围	漫长的争议解决过程。当然，如果需要升级投诉和上诉，二级投诉机制也很重要。关于负责管理投诉的实体信息的可获得性，提交投诉所需的材料、步骤以及提交投诉的准则是重要的问责要素。		和投诉制度文件	有
							市城投集团	提供企业层面投诉流程、投诉机制的公开情况和投诉制度文件	
							各区、县(市)政府	提供政府层面、企业层面投诉流程、投诉机制的公开情况和投诉制度文件	
22			2.2.5 按性别分类的客户调查	2.2.5.1 供水行业按性别分类的客户调查	①按性别分类的客户调查结果，包括客户满意度调查和提交的投诉。	按性别分类的数据有利于促进性别平等，使供水企业能够找出跟不上女性需求的领域。按性别分类的客户调查结果使供水企业能够从性别角度分析客户满意度问题，确定女性客户或女性企业家面临的潜在瓶颈和障碍。	市城管局	提供政府层面按性别分类的客户调查情况	无
							市城投集团	提供企业层面按性别分类的客户调查情况	无
							各区、县(市)政府	提供政府层面、企业层面按性别分类的客户调查情况	
23		2.3 公用事业服务的协同性	2.3.1 公用事业层面的协同性	2.3.1.1 电力、供水和互联网的协同性	①存在国家或地方层面的各类现有的公用基础设施数据库平台(如：“先打后挖”(dial before you dig)或GIS ②存在用于提交计划开工项目信息的数据库平台	公用事业系统的协同性使得电力、供水和互联网的新报装业务更加便利。共享的基础设施数据库有助于在启动新项目之前查明已建成的基础设施管线网络。此外，拥有一个统一的计划开工项	市建委	提供是否存在国家或地方层面的各类现有的公用基础设施数据库平台或GIS、是否存在用于提交计划开工项目信息的数据库平台的证明材料	有
							市城投集团	提供是否存在企业供水设施数据库平台或GIS的证明材料	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况		
24						目信息的在线平台对于有效协调管网系统的扩建至关重要。	各区、县(市)政府	提供是否存在国家或地方层面的各类现有的公用基础设施数据库平台或GIS、是否存在用于提交计划开工项目信息的数据库平台的证明材料 提供是否存在企业供水设施数据库平台或GIS的证明材料			
				2.3.1.2 挖掘许可审批系统					市建委	提供是否存在一个基于网络的系统平台或促进挖掘许可审批协调的机构的证明材料	
									市城管局	同上	有
									市公安局	同上	有。由牵头单位统一提供
									市园文局	同上	有。政务网、浙里办申报平台
									市城投集团	同上	无(供水企业是系统流程的发起人,是被审批者)
									各区、县(市)政府	同上	
25		2.3.2 电子化申	2.3.2.1 用水报	①新的用水报装可线上申请	用水报装的在线申请提高了客户	市建委	提供用水报装的电子化申请情况和				

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
26			请	装的电子化申请	②申请进度可线上跟踪	获得用水的体验，客户不需前往大厅办理。在线跟踪申请进度也提高了服务质量、透明度和客户体验。用水报装申请的数字化改善了公共管理和政府效率，并降低了腐败。		申请进度线上跟踪情况证明材料	有
							市城投集团	同上	
							各区、县(市)政府	同上	
							市建委	提供新的用水报装费用是否可线上支付的证明材料	
26			2.3.3 电子支付	2.3.3.1 获得用水的电子支付	①新的用水报装费用可线上支付 ②月度水费可线上支付	基于网络的在线支付平台已被证实可以提高供水服务效率和节约成本。数字平台还减少了申请新用水报装和支付月度水费的延迟。	市城管局	提供月度水费是否可线上支付的证明材料	有
							市城投集团	提供新的用水报装费用和月度水费是否可线上支付的证明材料	
							各区、县(市)政府	同上	
							市建委	提供用水报装所需时间的政策文件	
27	3.支柱三.整体效率：实践中提供公用事业服务的效率	3.1 供水	3.1.1 用水报装所需的时间	3.1.1.1 用水报装所需的时间	①从客户完成用水报装申请的提交到通上水的时间间隔，以日计。	及时接入公用设施对于企业快速启动其运营或生产来说是至关重要的。接入时间的拖延会导致较高的办理成本和较少的报装项目获取。如在短时间内就能获得用水接入，会对企业效益产生积极	市建委	提供用水报装所需时间的政策文件	有
							市城投集团	提供用水报装所需时间的制度文件	
							各区、县(市)政府	提供用水报装所需时间的政策文件和制度文件	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	指标内容	指标解释	责任部门	任务清单	自评情况
						影响，既降低了用水报装费用，又限制了贿赂行为。			
28			3.1.2 用水报装和供水服务所需的费用	3.1.2.1 用水报装和供水服务所需的费用	<p>①新的用水报装成本包括企业为用水报装而产生的所有费用，包括申请费、审批费、勘察费和接入到公共供水管网所需的工程费、人工费、材料费，以及市政基础设施配套费(如果有的话)。在企业用地内部安装的材料和设备的费用不包括在内(例如，建筑物内的管道)。</p> <p>②供水服务费用是指从公共或私人供水公司购买水的年度总费用。</p>	<p>漫长的报装进程和高昂的报装费用对企业而言是沉重的负担，高昂的报装费用，如：报装手续费、分摊费用和税费，会让申请人感到沮丧，相反的，低成本的报装进程会伴随良好的企业体验。特别是用水需求高的行业，例如：能耗费影响了企业的生产效率和消耗水平。此外，能耗费的有效定价会影响企业的投资决策。</p>	市建委	提供用水报装所需费用的政策文件	
							市城管局	提供供水服务所需费用的政策文件	无
							市城投集团	提供用水报装和供水服务所需费用的制度文件	有
							各区、县(市)政府	提供用水报装和供水服务所需费用的政策文件和制度文件	
29			3.1.3 供水的可靠性	3.1.3.1 供水的可靠性	<p>①企业遭受供水不足的持续时间和频率</p> <p>②企业因供水不足而遭受的生产损失</p>	<p>可靠的供水服务会使众多企业受益，因为它们的采暖、制冷、清洗或作为产品原料，都依赖于稳定的供水。</p>	市城管局	提供供水的可靠性要求的政策文件	无
							市城投集团	提供供水的可靠性要求的制度文件	有
							各区、县(市)政府	提供供水的可靠性要求的政策文件和制度文件	

注：1、共 29 个指标 49 项内容（其中：政府和供水企业接受评价的共 26 个指标 44 项内容、私营企业接受调查的共 3 个指标 5 项内容）；

2、指标内容及指标解释，以世行概念书和方法论英文版为准，本表相关文字翻译仅供参考。

## 附件 2

# 相关单位名单

市建委、市发改委、市卫健委、市生态环境局、市市场监管局、市信访局、市公安局、市园文局、市城投集团、各区、县（市）政府