

# 宁波市城市管理局 宁波市水利局 文件

甬城管联〔2020〕1号

---

## 关于印发《宁波市全面推行获得用水、用气“1000” +“1111”服务模式的指导意见》的通知

各区、县（市）、园区供水、供气主管部门，各供水、管道燃气经营企业：

为全面落实国家、省、市深化“放管服”改革和优化营商环境部署，纵深推进“最多跑一次”改革，提高全市获得用水、用气服务质量和效率，持续提升企业获得用水、用气便利性、满意度和获得感，结合我市实际特制定《宁波市全面推行获得用水、用气“1000”+“1111”服务模式的指导意见》（简称《指导意见》，见附件），现予印发，请遵照执行。

(此页无正文)



附件

## 宁波市全面推行获得用水、用气 “1000”+“1111”服务模式的指导意见

### 一、工作目标

围绕“减事项、减材料、减环节、减时间、减费用”的要求，切实提高获得用水、用气接入效率和服务水平，推动我市“用水、用气报装”指标走在全省前列。

在切实落实我市非居民用水、用气报装“221”成果常态化基础上，自2020年7月1日起针对全市城市建成区范围内满足通水、通气条件的非居民用户推行用水、用气报装“1000”服务模式和延伸服务“1111”服务模式试点工作，力争年内全面实现。

用水、用气报装“1000”服务模式是指用水、用气报装申请后1个工作日（8个工作小时）完成装表通水、通气，用水、用气申请零材料、零跑腿、零费用；用水、用气延伸服务“1111”服务模式即“一次性告知所需材料，一窗口办理所有业务，一位客户经理全程跟踪，一张费用清单”。

通过用水、用气“1000”+“1111”服务模式，全面实现用水、用气报装提速增效，不断提升用户服务满意度。

## 二、工作举措

### （一）优化“互联网+服务”建设

1. 依托浙江政务服务网和“浙里办”APP供水、供气服务板块，优化完善企业线上服务渠道，落实“一证通办”，提升用户体验。

2. 推广应用“浙江省水气报装管理系统”。供水、供气企业安排专人负责“浙江省水气报装管理系统”的管理，根据系统推送的非居民用户在工商注册时或工程建设项目申请立项投批提供的基本信息情况，由供水、供气企业主动对接，根据用户需求提前启动配套管网建设。

3. 推进用水、用气接入和服务标准化，提供办理标准和办理进展查询服务，做到接入标准、服务标准公开透明。

4. 用户通过浙江政务服务网、“浙里办”APP等实现“云申请”，拨打供水、供气企业服务热线预约上门办理，实现报装申请零跑腿。

### （二）压缩报装环节、时间、材料和费用

1. 压缩环节和时间。各供水、供气企业根据工作目标要求，重新梳理本企业用户报装流程，用户可通过浙江政务服务网、浙里办APP等进行用水、用气报装在线申请。对于满足报装条件的用户，供水、供气企业在收到报装申请后1个工作日（8个工作小时）完成装表通水、通气，实现“一日办结，即办即通”目标。

2. 减免材料。简化用水、用气报装前置条件，供水、供气企业

不得要求用户提供与用水、用气报装无直接联系的一切材料。全面实现数据共享，通过浙江政务服务网申请用水、用气的用户，供水、供气企业在收到平台的推送信息后，可通过平台获得政府部门对用户出具的备案信息表、营业执照、不动产证等材料，实现零材料报装。材料提供严格执行“四免”原则：凡没有法律法规依据的材料，免提供；凡在办理其他业务时已经提交且尚在有效期内的材料，免提供；凡联办部门推送的材料，免提供；凡与政府部门通过数据共享可获取的材料，免提供。

3. 明确费用。供水、供气企业不得收取申请费、手续费等未提供实质服务内容的费用。用户规划用地红线以外的市政供水、供气管道建设由供水、供气企业组织实施，除行政规费外，建设费用由供水、供气企业承担。涉及用户用地红线内供水或燃气设施设计、施工等延伸服务的，如用户选择供水、供气企业开展设计、施工服务的，供水、供气企业须严格执行有关收费（定额）标准，必须提供费用明细清单。

### **（三）全面优化报装服务流程**

供水、供气企业要再造服务流程，变被动为主动，通过提前介入，提前实施用地红线外配套市政管网施工，大幅缩短用户报装时间。

1. 提前获取用户需求。各地供水、供气企业通过“浙江省水气报装管理系统”获取非居民用户信息后，应主动对接，掌握用户需

求，根据接入地点的不同和用户要求，确定是否需要在地块红线外增设接入管线，并将后续报装申请等事项告知用户。

2. 提前开展外线施工。对需要在用户用地红线外增设接入管线的，供水、供气企业提前开展市政管网接气预留口至地块红线的支管设计，完成报批后供水、供气企业开展建设工作。

3. 厘清报装服务边界。提前介入时，用户提出需要将用户产权内配套管线的设计和施工委托供水、供气企业实施的，属于延伸服务，不计入报装环节、时间和费用。供水、供气企业不得凭借其提供公共服务的优势地位，强制或者变相强制用户接受延伸服务。

4. 提升内线工程延伸服务水平。完善供水、供气内线工程（用户用地红线内）施工市场化运作机制，落实“1111”服务模式：即对实施环节、准备资料、收款依据、监督电话及相关社会承诺等内容实行一次性告知；用户可在一个窗口办理所有手续；用户申请开始到验收完成全程由一位客户经理与用户对接；工程所需费用由供水、供气企业在一张费用清单上列明。

#### **（四）压缩外线工程审批和实施时间**

1. 供水、供气接入外线工程（用户用地红线外，下同）行政审批实行容缺受理和承诺备案。其中，实行容缺受理的，供水、供气企业应在审批部门规定时限内提交相关材料。实行承诺备案的，限于新改扩建交付5年以上或大修竣工3年以上的城市道路，且施工长度在150米内的外线工程，供水、供气企业或用户作出书面承诺

后，可直接组织施工。

2. 压缩外线工程实施时间。对于外线工程在150米内的用气报装申请，在用户内部满足报装条件的情况下，用水报装申请至通水时间不超过7个工作日，用气报装申请至通气时间不得超过15个工作日。

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**用水、用气报装便利化改革是今年我市全面深化改革，争做我省优化营商环境“模范生”的重要任务，是市委市政府关于推进高水平文明城市建设工作的重要组成部分，也是提升企业获得感的重要举措。各地要深刻认识这项工作的重要意义，切实加强组织领导，及时研究解决推进落实过程中的问题，进一步明确工作目标，细化工作举措，结合实际落实任务，并建立相应的工作机制，确保优化用水、用气报装改革在本地区有效落实。

**（二）加强培训宣传。**各地行业主管部门和企业要层层传递改革目标，切实加强基层办理人员的业务培训。通过业务技能竞赛、争创党员先锋岗、青年文明号、巾帼文明岗等手段，不断提升用水、用气报装工作人员的服务能力和服务水平。要充分将用水、用气报装改革同文明城市创建和浙江建设“新时代全面展示中国特色社会主义制度优越性的重要窗口”的工作结合起来，要有效利用电视、报纸、互联网等各种渠道广泛宣传我市优化用水、用气报装改革的政策举措，认真做好解读，提高公众知晓度，积极营造改革氛围。

**(三) 加强监督评测。**各地要加强对用水、用气报装便利化改革情况的跟踪指导，及时协调解决改革中的问题，注重总结推广最佳实践案例。结合省、市营商环境评价及抽样调查结果，及时发现问题短板，及时采取整改措施，确保各项改革任务举措落到实处，切实提升群众和企业的获得感。

---

抄送：省建设厅，市政府办公厅，市委改革办，市发改委，市供排水协会，市燃气协会。

---

宁波市城市管理局办公室

2020年6月23日印发

---