

北海市获得用水营商环境的优化策略

□ 陈敬恩

[摘要] 作为企业全生命周期中的重要一环，获得用水的优化改革，对企业活动有条不紊地开展具有较大影响。结合北海市营商环境优化改革情况，分析获得用水优化营商环境存在的问题，提出加快数据共享平台建设及信息共享改革、引导和规范办理建筑许可“一窗”受理机制、探索试行“土地清单制”、提升供水管网覆盖率、加强企业管理、建立满意度评价机制等措施，为营商环境优化助力提供参考。

[关键词] 北海市；优化营商环境；获得用水；问题与对策

1 北海市获得用水营商环境概况

打造良好的营商环境是建设现代化经济体系、促进高质量发展的重要基础。党的十八大以来，我国聚焦营商环境问题，扎实推进“放管服”改革，增强企业发展信心和竞争力。各城市也愈发认识到营造良好的营商环境对提高城市竞争力、增强城市综合能力的重要性。

根据世界银行营商环境评估的价值体系和方法论获得用水相关指标，记录企业在经营活动中为一个标准仓库获得一项永久性的水力连接与水力供应所需办理的所有手续，具体衡量指标包括环节、时间、成本、供水服务质量指数等。2019年广西开展优化营商环境百日攻坚行动，将获得用水作为广西优化营商环境特色指标，与工程报建、获得电力等世行指标一并，启动优化营商环境攻坚行动。北海市在贯彻自治区优化营商环境工作部署的基础上，相继开展优化营商环境百日攻坚、攻坚突破年等行动，探索改革创新，率先在广西实现免外线费用、免行政审批、免申请材料、小工程零投资、联审平台一表式申请、一站式服务、拿地即通水等全方位提升优化服务，形成了北海市获得用水“三免三零三个一”的服务举措，优化营商环境取得了显著的成绩。

1.1 开展“三免”服务

1.1.1 免行政审批

破除用户办理给水外线工程行政审批手续多个部门跑、耗时长、手续烦琐的问题，北海市市政服务中心设立“水电气一站式服务专区”，联合审批获得用水涉及的所有行政审批手续，并在5个工作日内完成所有审批事项，实现外线审批“一个窗口进一个窗口出”。同时结合完善的管网信息基础，推行免供水工程行政审批

的做法，对市政道路现状管线垂直接入项目用地红线的支线给水工程（含顶管施工过路的给水工程）和沿原有市政道路给水管线规划管位（或现状管位）延伸接水管路的长度≤200m后再垂直接入项目用地红线的给水工程，免于办理规划许可、施工许可、占用和挖掘城市道路许可等所有行政审批手续，实行备案制。用户报装用地具备施工条件后，由供水企业向“水电气一站式服务专区”提出免审批备案登记，施工结束进行施工图竣工备案，大幅缩短了用户获得用水的周期。

1.1.2 免外线费用

自2019年起，北海市实行由供水企业负责出资配套供水管道到项目红线，免除项目红线外工程费用（含管道、施工及道路挖掘修复费等全部费用），大幅降低用户报装用水工程费用，助推企业生产经营。同时，政府对供水企业给予相应补贴，在充分发挥供水企业的社会主体责任的同时，给予相应的支持，保障城市供水事业稳定发展。

1.1.3 免材料申请

依托北海市建设工程联审平台，供水企业通过联审平台推送获取项目信息，结合供水企业内部管网GIS系统，将原有9件申请材料全部免除，用户申请用水无须提供任何材料，破除了用户申请用水材料繁多的问题，大幅提升获得用水便利度。

1.2 开展“三零”服务

在免费配套供水管网到项目红线的基础上，为助推小微企业发展。北海市进一步实行降费减负政策，对于供水连接水管的直径不大于5cm的社会投资简易低风险小型工程，供水企业提供零上门、零审批、零投资服

务，用户通过电话、微信公众号、联审平台提出用水需求，供水企业立即主动上门服务，供水管道及水表等所有工程费用由供水企业承担，用户无须支付任何费用即可获得用水。

1.3 开展三个“一”服务

1.3.1 一表申请

强化部门信息共享、协作配合和工作联动，跨部门共同解决企业需求，让群众只跑一次或一次不用跑办理业务。依托北海市工程建设项目并联审批系统，将供水接入申请纳入办理建设工程规划许可“一表式”申请，用户在申请办理建设工程规划许可时，可同时填报用水需求，市政政务服务中心一并受理，并将相关信息同步推送给供水企业，避免用户办理事项多头跑、多头申请的麻烦，大幅提升用户获得用水的便利度。

1.3.2 一个环节

一是对标世行评估标准，依托联审平台，将供水接入申请纳入办理建设工程规划许可“一表式”申请，取消供水接入申请环节。结合“移动勘察+典型设计”，供水企业工作人员通过联审平台、供水管网GIS系统获取项目基础信息及相关资料后，用GIS手持端到项目现场进行勘察，一步到位开展施工图设计及审查、工程预算编制及合同文本制定等，上传联审平台窗口统一出件并电话告知，全程无须用户参与，实行用户免打扰，实现“接入通水”1个环节，并承诺无外线工程2个自然日内接通用水，有外线工程3个自然日内接通用水。二是2020年北海市出台出让土地“拿地即通水”工作方案，通过供水企业提前主动服务，在项目土地招拍挂公告期间，主动获取项目信息，免费配套供水管网到项目红线。待地块成交后，即可立即装表通水。

1.3.3 一站服务

转变供水服务模式，供水企业接受用户委托，全程为用户提供“店小二”模式的一站式服务，用户提出用水需求及委托后，由供水企业全程代办方案设计、行政审批手续办理、施工等获得用水的全过程服务，不收取任何手续费。用户获得用水全程只用跑“一次”甚至“一次不用跑”，通过广西政务APP、壮掌桂、广西政务一体化平台、联审平台、微信公众号、网上营业厅、电话等7个线上方式咨询或申请，实现“零跑”全程获得用水。

2 存在问题

经过不断探索改革，获得用水在对标全国、全区先进做法的基础上优化创新，取得了一定的成绩，但同时

在优化过程中，基于一些客观及其他因素的影响，尚存在一些问题需要进一步优化。

2.1 信息壁垒仍是当前获得用水的短板

在上海等先进城市近年营商环境优化过程中，真正起到质的变化是在全市信息系统的建成。如通过打造一网通办平台，推动数据共享，结合项目审批管理系统，及时推送项目审批信息，供水企业及时获取权威真实的资料，申请用户可以减少多头递交资料。同时基于联审平台，供水企业可以提早获取项目信息，提前主动介入服务。当前，全区政务系统、大数据共享平台正在不断完善，部分数据的共通共享以及信息共享的及时性等问题，尚有待进一步完善和解决。

2.2 降低成本与供水企业生产经营的关系

按照供水价格管理的有关规定，供水价格以“准许成本加合理收益”为基础建立，综合考虑企业生产经营及行业发展、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。在优化营商环境的压力促使下，对城市供水各项配套服务质量及完善度有了更高的要求，各供水企业投入大量资金完善市政配套设施，降低用户获得用水工程费用。但同时供水价格也作为衡量企业用水成本的一项指标，企业经营压力增加。在现行压力下，供水企业如何改变经营方式、提高效率 and 效能、控制成本、保障民生供水健康发展，是改革推进中需要重视和解决的问题。

2.3 用水报装联审平台等线上平台报装比例小

目前北海市获得用水除电话报装外，已建立了广西政务APP、壮掌桂、广西政务一体化平台、联审平台、微信公众号、网上营业厅等6个线上平台办理获得用水业务，但目前用户更倾向于通过电话报装或实体窗口报装，通过线上平台报装的用户较少。

3 获得用水营商环境优化思路及对策

3.1 加快数据共享平台建设及信息共享改革

加大数据信息改革，深化全区大数据共享平台建设，推动基础数据资源全归集、全打通、全共享，打破信息壁垒和孤岛，构建统一高效、互联互通、安全可靠的政府数据资源体系，打通各部门信息系统，推动信息跨部门跨层级共享共用，真正实现“数据多跑路，群众少跑腿”的信息化政务服务，实现获得用水“无感报装”。

3.2 引导和规范办理建筑许可“一窗”受理机制

进一步加强办理建筑许可全流程的宣传和引导，积极引导用户通过工程建设联审平台，在办理建筑许可时

[作者简介] 陈敬恩，北海市住房和城乡建设局，党组书记、局长，二级巡视员，高级工程师，在职研究生学历。

同步申请办理获得用水，规范和完善建筑许可“一窗受理”的机制，强化过程监督，规范各部门审批及供水企业获得用水办理的流程和时间，推进获得用水全流程电子化办理流转。

3.3 探索试行“土地清单制”，提前做好对接服务

参照广州等城市在“用地清单制”方面的先进经验^[1]，供水企业在项目土地出让前，提出项目地块供水连接设计等技术要点，由自然资源部门汇总形成土地开发清单，在组织土地出让时，将总清单一并交付土地受让单位。提前将土地开发建设所涉及的相关信息一次性告知企业，帮助企业在取得用地时即可明细地块相关指标参数和周边环境。有针对性地进行工程设计和投资控制，在主体建筑施工过程中同步做好相关供水设施建设，竣工时直接报装装表通水，节省时间成本。

3.4 提升供水管网覆盖率，提高供水服务效能

进一步提高供水管网的完善度及覆盖率，加快推进新建城市道路供水管道与道路同步建设，与道路工程同步设计、同步施工、同步验收，确保供水管网的及时配套，降低硬化市政道路的重复开挖，节省投资，为用户报装用水提供完备的基础条件。其中城市主次干路供水管道纳入城市道路同步建设，供水管道建设资金纳入工程建设总造价同步统筹安排，通过财政支持及社会资本参与建设，保障城市主次干道管网的配套，适应城市发展需求，提升供水保障能力。

3.5 加强企业管理，提高用水报装便利度和透明度建设

加强供水企业内部管理，在信息公开、内部资源配置等方面重新设定，提高服务效率，控制生产成本，建设透明化的服务流程和收费标准，将办理时间流程、

收费标准、水质情况、经营成本等信息在营业大厅、网站、公众号等渠道进行公开，让用户清晰了解供水服务的各项情况。同时，加快构建智慧水务平台，深化供水企业内部用水报装服务“掌上办公、移动办公”，对外实现供水服务人机互动，不断提升便利化水平，构建亲民为民的用水服务。

3.6 建立满意度评价机制，注重企业和群众“获得感”

加强线上办理服务，拓宽网上办理业务功能，实行好差评等服务实时评价，将获得用水营商环境列入企业绩效或行业服务规范的一项考核内容，建立相对统一又明确的标准体系，设置断面考核，检验基础服务是否做好。同时通过“好差评”，实行“一事一评议、一事一回访”，从用户的真实感知上了解问题和差距，常态化跟踪服务，着力查找企业的难点堵点问题，不断优化改进，从而能更好地稳定供水，真正从企业和用户角度去提升服务，提升用户满意度和获得感，营造有效的营商环境。

4 结语

营商环境只有更好，没有最好。在当前时期，获得用水营商环境优化到一定阶段，在可持续发展理念之下，不仅需要关注评级的初衷，更需要回归初心，以水为媒，在服务周期中心系社会主体，构建和谐的获得用水关系，探索供水服务提质增效的环节，加强供水服务标准化建设，全面提升城市供水服务能力，促进获得用水持续优化，推动供水服务事业的良性发展。

[参考文献]

[1]林念修.中国营商环境报告[M].北京:中国地图出版社,2020:532.