

# 天津水务集团有限公司文件

津水集团管〔2019〕2号

---

## 关于修订《天津水务集团有限公司承诺制 标准化智能化便利化改革工作 实施细则》的通知

各有关单位：

修订后的《天津水务集团有限公司承诺制标准化智能化便利化改革工作实施细则》业经集团公司2018年第19次总经理办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。本细则自下发之日起施行，集团公司印发的《天津水务集团有限公司承诺制标准化智能化便利化改革工作实施细则》（津水集团〔2018〕83号）同时废止。

附件：天津水务集团有限公司承诺制标准化智能化便利化改革工作实施细则

(此页无正文)



---

天津水务集团有限公司办公室

2019年1月9日印发

---

附件：

# 天津水务集团有限公司承诺制标准化智能化便利化审批制度改革工作实施细则 (修订)

为扎实推进天津市承诺制标准化智能化便利化（以下简称“一制三化”）及工程建设审批制度改革工作，贯彻落实各项改革任务，根据《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津党办发[2018]28号）、《天津市人民政府办公厅关于印发天津市政务一网通改革方案的通知》（津政发[2018]14号）、《天津市工程建设审批制度改革实施方案》（津政发[2018]22号）、《天津市人民政府办公厅关于印发天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革五个配套办法的通知》（津政办发[2018]25号）中有关要求，结合集团公司实际情况，制定天津水务集团有限公司“一制三化”及工程建设项目审批制度改革实施细则。

## 一、总体目标

全面贯彻落实天津市“一制三化”审批制度改革及工程建设项目审批制度改革，优化营商环境的有关部署和要求，达到用水报装“3环节3材料5.5天”工作目标，着力提升供水服务水平，提高办事效率，打造天津水务集团良好公用服务企业形象，切实践行让人民满意的供水服务。

## 二、组织保障

### （一）领导小组

成立天津水务集团有限公司“一制三化”及工程建设项目审批制度改革工作领导小组，负责“一制三化”改革及工程建设项目审批制度改革工作的组织领导和协调推动，全面落实改革各项工作任务。

组 长：韩培俊（集团总经理）

副组长：张春善（集团副总经理）

孙 津（集团副总经理）

成 员：景金星（集团工程管理部部长）

韩宏大（集团运管中心主任）

郝介江（集团科技信息部部长）

万本合（集团战略发展部（法律事务部）部长）

杨建新（自来水集团公司总经理）

米向荣（津滨威立雅公司总经理）

李冠民（滨海水务公司总经理）

### （二）领导小组办公室

领导小组办公室设在集团公司工程管理部，工程管理部部长景金星担任办公室主任。相关部门、单位为成员。办公室负责牵头会同成员部门、单位处理改革有关工作落实中出现的问题，强化协作配合，推动工作开展，涉及重大问题或难以达成一致意见的报领导小组研究决定。

### （三）职责分工

#### 1、集团总部各部门主要职责

集团公司各部门按照职责分工，全面落实“一制三化”及工程建设项目审批制度改革工作任务，并对各区域供水公司有关工作落实情况开展督查、考核。

工程管理部牵头落实涉及用水报装方面管理工作；

运管中心牵头落实涉及供水营业服务方面管理工作；

科技信息部牵头落实涉及信息系统建设、提升整合、运行维护方面管理工作；

战略发展部（法律事务部）牵头落实法律法规、企业规章制度的风险防控、工作考核方面管理工作；

党委宣传部组织落实对外宣传方面管理工作；

人力资源部组织落实人员岗位编制等保障性管理工作。

## **2、各区域供水公司主要职责**

集团公司服务事项由所属天津市自来水集团有限公司、天津津滨威立雅水业有限公司、天津水务集团滨海水务有限公司按照供水管理区域受理承办。三家供水区域公司所属的分公司、子公司均纳入管理范围，确保各服务事项在集团公司供水区域内全覆盖。

三家区域供水公司完善各自供水区域内的管理机制，制定实施“一制三化”改革及工程建设项目审批制度改革工作的各项措施，负责各自区域内服务事项的办理、管理，对所属分公司、子公司有关改革工作的落实情况开展督查。

## **三、适用范围**

集团公司的服务事项具体包括：

1. 施工临时用水申请；

2. 新建项目自来水配套进件;
3. 新建住宅商品房给水工程验收合格证明申请;
4. 企业户供水小型新装 (含新装、改装、移表、加防险表、绿化用水);
5. 居民户供水小型新装 (含新装、改装、移表);
6. 卡表售水;
7. 缴纳水费 (不含 IC 卡表);
8. 水费发票;
9. 更名过户;
10. IC 卡补卡;
11. 申请销户;
12. 阶梯水价核增水量;
13. 有奖报漏

#### **四、工作任务及安排**

(一) 深化“五减”改革, 全面落实减事项、减材料、减环节、减证照、减时限改革要求

1、减事项方面, 通过梳理、合并事项, 保留集团公司 13 项服务事项。(工程管理部、运管中心、各区域供水公司, 已完成)

2、减材料方面, 要求企业和群众办事提交的申请材料、各类证明须于法有据; 凡能够通过个人持有的有效证件证明的申请材料一律取消; 凡属公司内部产生且可以通过内部共享、相互印证、相互提供的材料, 不再要求申请人提供。到 2018 年底, 企业和群众办事提供的申请材料减少 30%以上。

(1)施工临时水的申请材料取消项目立项文件和投资计划文件 2 项。客户填写申请信息后,提交工程规划许可证(包括“以函代证”)、市节水办批准的用水计划,项目 1/500 平面图办理。

(2)新建项目自来水配套的申请资料取消大配套缴费证明、1/500 地形图、首层给排水平面图、给水系统图、高层泵房图(如涉及)、二次供水联系单、中水系统图纸 7 项。客户填写申请信息后,提交项目施工许可证(包括“以函代证”)、消防审核意见书(含防火专篇图纸)办理。

(3)企业户小型新装的申请材料取消项目 1/500 地形图、给水系统图、首层给排水平面图、高层二供泵房图(如涉及)4 项。客户填写申请信息后,提交的申请材料为:

1)新装:项目施工许可证、消防审核意见书(含防火专篇图纸)

2)改装:房屋产权证、1/500 平面图;

3)移表:房屋产权证、1/500 平面图;

4)加防险表:防火专篇图纸及消防审核意见书

5)绿化用水:绿地图纸

(4)居民户小型新装的申请材料取消水费交费凭证 1 项。客户填写申请信息后,提交的申请材料为:

1)新装:房主身份证、房屋所有权证附总平面图(或《天津市公有住宅房屋租赁合同》附房屋总平面图)或相关证明材料

2)改装:房主身份证、房屋所有权证附总平面图(或

《天津市公有住宅房屋租赁合同》附房屋总平面图) 或相关证明材料

3) 移表: 房主身份证、房屋所有权证附总平面图(或《天津市公有住宅房屋租赁合同》附房屋总平面图) 或相关证明材料

(5) 新建住宅商品房给水验收合格证明受理的申请材料为: 客户填写好的《新建住宅商品房专业配套合格证办理申请》、《市城市基础设施配套办公室关于项目接用大配套设施的通知》、户管/二供设施(如涉及)/自来水配套工程的验收合格意见。

(6) IC卡补卡事项的申请资料取消供用水合同、原始购水记录卡。(工程管理部、运管中心、各区域供水公司, 已完成)

(7) IC卡补卡事项的申请资料取消《供用水合同》、纸质打印卡片。

(8) 更名过户(非居民)的申请资料取消水费清单复印件、《更名过户申请书》、原户《供用水合同》。更名过户(居民)的申请资料取消原户现户过户申请、原户《供用水合同》、手章。

3、减环节方面, 凡是办理环节可以合并的一律合并, 对于确需保留的办理环节要加以规范。用水报装事项的环节数量由目前的6个减少到3个, 只保留申请受理、设计方案审核、验收挂表这3个必须环节。(工程管理部、运管中心、各区域供水公司, 已完成)

4、减证照方面，以证照最少化、证照合一化、证照通用化为目标，在减少、合并各类事项的同时，实施“多证（照）合一”。（工程管理部、运管中心、各区域供水公司，已完成）

5、减时限方面，通过优化管理机制，大力压减办理时限，承诺办理时限在法定时限的基础上减少60%以上。其中，用水报装有关事项的审批办理时间压减到5.5个工作日，具体为：

（1）施工临时水报装：申请受理（1个工作日）、设计方案确定（2.5个工作日）、施工（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）、验收挂表（2个工作日）

（2）企业户和居民户的供水小型新装：申请受理（1个工作日）、设计方案确定（2.5个工作日）、施工（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）、验收挂表（2个工作日）

（3）新建项目自来水配套：申请受理（1.5个工作日）、设计（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）、设计方案审核（2个工作日）、施工（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）、验收挂表环节（2个工作日）

“5.5个工作日”不包括设计、施工（含招投标）、合同签订、客户自行办理破路及恢复路面等行政许可事项或自行委托市场行为等供水企业无法控制的时间。（工程管理部、各区域供水公司，已完成）

（4）更名过户（居民、非居民户）、申请销户（居民、非居民户）的办理时限压缩到2个工作日。具体为：申请受

理（1个工作日）、核实现场情况（不计入审批时间）、办结（1个工作日）（运管中心、各区域供水公司，已完成）

（5）卡表购水、缴纳水费（不含 IC 卡表购水）、开具水费发票、IC 卡补卡、阶梯水价核增水量、有奖报漏事项，办理时限压缩至 1 个工作日。（运管中心、各区域供水公司，已完成）

## （二）推行“马上办”“就近办”“网上办”“一次办”

按照市政府“一制三化”实施方案要求，到 2018 年底，力争“政务一网通”事项占比不低于 90%；“一次办”事项不低于 90%；让更多事项可以通过移动端、自助机办理。对于企业和群众提交材料齐全且符合要求形式，要做到当场受理、即来即办、立等可取，减少企业和群众的等候时间。需要履行现场踏勘、审核审签环节的，在承诺时限内办结。

1、到 2018 年底，“一次办”事项不低于 90%。推行施工临时水申请、新建项目自来水配套进件、小型新装申请、给水工程验收合格证明申请、更名过户、申请销户“一次办”。（各区域供水公司，长期执行）

2、推行卡表购水、缴纳水费（不含 IC 卡表购水）、水费发票、IC 卡补卡、阶梯水价核增水量、有奖报漏“就近办”、“马上办”。（各区域供水公司，长期执行）

3、开发集团公司“政务一网通”供水服务审批系统，实现水务集团信息资源跨区域、跨部门互联互通、信息共享和业务协同。2018 年底前，力争“政务一网通”事项占比不低于 90%。集团公司“政务一网通”供水服务审批系统建成后，

除 IC 卡相关事项受插卡读卡限制外，将水务集团服务事项全部纳入“政务一网通”平台，全面推行“网上办”。（科技信息部、各区域供水公司，年底前完成）

### （三）全面推行承诺审批制度

对于尚未办结施工许可手续的建设项目，本着建设单位自愿原则，在其具备规划许可手续前提下，各区域供水公司可先行与其就供水设计方案进行对接，便于建设单位开展后续工作。如客户在申请施工临时水时尚未办结市节水办批准的用水计划，可与各区域供水公司签订承诺书，并在承诺书规定时间内补齐。（各区域供水公司，长期执行）

### （四）推行服务事项标准化

1、制定服务事项的办事指南，明确事项的受理条件、申请材料、办理流程、办理时限等，统一工作表单，持续推行服务事项标准化。（工程管理部、运管中心、各区域供水公司，已完成）

2、集团公司及所属各区域供水公司对公开公示的服务事项信息做到数据同源。各区域供水公司执行统一标准，对由于政策变化、信息系统提升、优化服务等原因确需增减调整的内容应向集团公司相关职能部门反馈，不应擅自更改，确保各类公开信息的一致性。（各区域供水公司，长期执行）

### （五）落实工程建设项目审批制度改革要求

1、按照国务院办公厅《关于开展工程建设项目审批制度改革试点的通知》（国办发[2018]33号）和《天津市工程建设项目审批制度改革实施方案》（津政发[2018]22号）要求，将

新建项目的供水报装提前到施工许可证核发后办理，并纳入政务审批流程实施统一管理，各区域供水公司应按照办理流程及时限要求，在新建项目的工程施工阶段完成相关设施建设，竣工验收后直接办理接入事宜。在新建项目办理联合验收之前完成给水工程的竣工验收。（各区域供水公司，长期执行）

2、新建项目用水报装涉及施工临时水报装、供水小型新装、新建项目自来水配套。

（1）新建项目自来水配套的主要办理环节包括：

1）申请受理（1.5 个工作日）

接件—现场查勘—向客户反馈受理结果：

A. 同意报装。通知客户签订配套合同并收取相关费用。

B. 不同意报装。书面告知客户不能报装的原因并提出相关建议。

2）设计（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）

客户及时委托设计单位编制供水设计方案。

3）设计方案审核（2 个工作日）

提交正式供水设计方案后，供水企业组织设计方案审查，反馈审查结果：

A. 供水设计方案审查通过，出具《供水设计方案确认单》

B. 方案未通过，提出修改意见，修改后再次报审。

4）施工（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）

按确定的设计方案及时组织工程实施，如涉及其他行政许可手续，需客户自行办理。

#### 5) 验收挂表环节（2个工作日）

工程冲水合格后，供水企业完成验收（1个工作日），挂表通水（1个工作日）。

#### （2）施工临时水、供水小型新装的主要办理环节包括：

##### 1) 申请受理（1个工作日）

接件--与客户确定现场测量时间

##### 2) 设计方案确定（2.5个工作日）

现场测量--编制设计方案（含报价）--向客户反馈办理结果：

A. 同意报装：与客户签订协议并收取相关费用。

B. 不同意报装：书面告知客户不能报装的原因并提出相关建议。

#### 3) 施工（按照项目具体情况确定，不计入报装审批时间）

按照确定的设计方案及时组织工程实施。如涉及破路及恢复路面等行政许可手续，需客户自行提前办理。

#### 4) 验收挂表（2个工作日）

工程完工冲水合格后，供水企业完成验收，挂表通水。

3、施工临时水、项目配套及企业小型新装的接件和受理反馈，应转移至已进驻的市、区两级政务服务中心办理。过渡期间，和平区保定道新装大厅的接件办理标准须与政务服务中心一致。自来水集团公司、津滨威立雅公司负责向客

户做好公开告知工作。自来水集团西青分公司、津南子公司、静海子公司以及滨海水务公司所属的各区域子公司参照执行。（各区域供水公司，长期执行）

4、各区域供水公司应明确配套新装业务的主管领导、牵头部门、相关责任部门及单位，对配套新装业务实施全过程管理，内容范围为自申请受理至最终通水。特别是申请人缴纳费用后，牵头部门须建立工作台账，全程跟踪、监管、督办后续环节的工作落实情况，相关责任部门及单位应按照流程和时限要求完成工作内容，并明确专人对接牵头部门，定期沟通、推动工作进展。西青、津南、静海、塘沽、大港、空港、临港、华新、华纺等涉及新建项目用水的区域应完善内部管理机制，按照所属区域供水公司牵头部门要求开展相关工作。

涉及供水企业审批的申请受理、审核/确定给水方案、验收挂表 3 个环节的审批办理时间为 5.5 个工作日。凡是供水企业可控的办理时间均不得延误，杜绝无故拖延、推诿扯皮、落实不力的现象。有条件的单位应当增加信息系统投资，借助信息化手段实现全程跟踪、监管，防止“堵点”发生。（各区域供水公司，长期执行）

5、各区域供水公司及时与集团公司人力资源部对接，妥善解决专业岗位人员短缺问题和进驻政务服务中心窗口人员的岗位编制问题。（人力资源部，各区域供水公司）

（六）实现与天津网上办事大厅政务服务平台互联互通  
开发天津水务集团“政务一网通”供水服务审批系统，

与“天津网上办事大厅”互联互通，实现服务事项办理情况管理和统计功能，将三个区域供水公司的服务事项进行统一管理。积极配合全市统一身份认证平台等市级政务管理平台的对接要求。（科技信息部，年底前完成）

### （七）实行企业和群众诉求“一号响应”

完成新建水务集团供水客户服务中心任务，进行系统软、硬件升级改造，在集团公司供水范围内实现96655“一号响应”；实现集中受理，统一调度，分层办理，解决问题的闭环管理模式，做到受理、传派、督办、回访全流程地满足供水范围内企业和群众的报修、抄收、水质、水压、咨询、投诉等需求。按照业务需求，明确客服中心业务受理及处置的管理流程和时限。（运管中心、科技信息部、各区域供水公司）

通过天津水务集团网上营业厅、微信公众号、手机APP、官方微博，将服务事项办事指南、办理地点及联系方式等各类供水服务信息向社会公开宣传，拓展多渠道受理用户需求，及时公布停水降压公告、水质公告、便民售水公告，更大程度地方便用户与供水企业联系，提高服务效率。（党委宣传部、运管中心、工程管理部）

各区域供水公司加快与集团公司进行营业数据对接，以便配合“政务一网通”供水服务审批系统完成相关业务受理，在受理过程中实现欠缴水费查询，进一步减少有关服务事项的办理环节和申请材料，提高办事效率。（科技信息部、运管中心，年底前完成）

## （八）用水报装事项进驻行政许可服务中心

1、组织各区域供水公司，选派优秀人员，进驻市、区两级政务服务中心，受理施工临时水申请、新建项目自来水配套进件、企业户供水小型新装接件业务、新建住宅商品房给水工程验收合格证明申请，方便项目建设单位或企业法人“只进一扇门”。（工程管理部、各区域供水公司，已完成）

2、各区域供水公司具体落实进驻人员的选派，加强窗口人员管理，在岗位编制及待遇等方面要给予保障，制定并落实替补轮岗、报告反馈、培训指导、督查考核等内部制度，做好工作用餐、服装、接件传递用车机制等保障工作，确保及时妥善处理好接件过程中的突发情况；跟踪受理事项的办理落实情况；对于供水区域内的新装接件窗口、所属分公司和子公司配套新装工作落实情况开展督查、考核。（各区域供水公司，长期执行）

## 五、工作要求

（一）高度重视，精心谋划。集团公司及所属各区域供水公司要将实施“一制三化”及工程建设项目审批制度改革工作作为当前一项重要任务，解放思想，积极投入，党政一把手要亲自抓，分管副职负主责，主动组织研究，明确责任分工，按时限要求完成各项任务，定期检查督促。加强宣传，充分利用信息系统，实现线上线下融合办事、统一办事、高效办事，深入落实市委市政府有关考核评价要求以及不作为不担当专项治理三年行动计划要求。

（二）认清形势，上下联动。充分认清当前天津经济社

会改革形势，主动作为，为改善我市营商环境，肩负起天津供水企业的时代责任和使命，全面落实市委市政府“一制三化”改革要求，做好有助于便民利企的各项工作。集团公司各职能部门要深入落实，发挥好组织推动、指导监督作用，各区域供水公司要有力保障，内部联动，做到前台便民受理，后台高效运行，全力以赴按承诺时限完成工作任务。

（三）加强培训，强化监管。重视员工业务能力和素质建设，加强培训指导，持续优化业务办理环节，保障公共服务事项的各个环节在单位内部高质量运转。强化事中事后监管，避免事项办理过程压缩带来漏洞，随时发现问题，随时纠正。将“一制三化”各项改革任务纳入绩效考核，对工作落实情况开展督查，对于工作落实不力、影响改革进程的，要严肃追责问责。