



广州市人民政府公报

GAZETTE OF THE PEOPLE'S GOVERNMENT OF GUANGZHOU MUNICIPALITY

2023

第11期（总第944期）

广州市人民政府公报

2023 年第 11 期（总第 944 期）

2023 年 4 月 20 日

目 录

广州市人民政府办公厅文件

广州市人民政府办公厅关于加强土地供应及供后监管的实施意见

（穗府办规〔2023〕4 号） (1)

部门文件

广州市水务局关于印发广州市排水条例实施细则的通知（穗水规字〔2022〕8 号） (16)

广州市住房和城乡建设局关于新型产业用地（M0）建设项目城市基础设施配套费计算基数

适用类别等有关事宜的通知（穗建规字〔2023〕1 号） (30)

广州市政务服务数据管理局关于印发广州市政务服务便民热线管理办法实施细则的通知

（穗政数规字〔2023〕1 号） (32)

广州市生态环境局关于印发广州市规范适用《中华人民共和国噪声污染防治法》《企业环境

信息依法披露管理办法》生态环境行政处罚自由裁量权规定的通知

（穗环规字〔2023〕1 号） (45)

政策解读

《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》政策解读 (47)

GZ0220230004

广州市人民政府办公厅文件

穗府办规〔2023〕4号

广州市人民政府办公厅关于加强土地供应及 供后监管的实施意见

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为贯彻落实《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国土地管理法》《中华人民共和国土地管理法实施条例》等法律法规规定，充分发挥土地资源市场配置作用，提高土地利用质量和效益，促进节约集约用地和经济社会可持续发展，经市人民政府同意，现就加强土地供应及供后监管工作提出以下意见：

一、规范土地供应

(一) 明确土地供应原则。

1. 优先保障民生、公共基础设施和公益事业用地。
2. 加强土地资源市场化配置，扩大土地有偿使用和公开出让范围。
3. 鼓励开发利用地下空间及存量低效建设用地再利用。
4. 支持社会资金以土地有偿使用方式投资建设基础服务设施、社会公益事业。

(二) 实行“净地”供应。拟供应宗地必须是土地权利清晰、规划条件明确、安置补偿落实到位、没有法律经济纠纷、具备动工开发所必需的基本条件的“净地”。

(三) 实行供应规模控制。严格执行《限制用地项目目录（2012年本）》规定的标准。对于超标准、无标准项目用地要按照规定组织开展节地评价。单宗商品住

(本文与正式文件同等效力)

宅用地出让面积不得超过原国土资源部、国家发展改革委发布的《限制用地项目目录（2012 年本）》规定的标准。不得将 2 宗以上商品住宅用地捆绑出让。

（四）明确土地供应年限。划拨用地不设定使用年限；出让用地最高出让年限为：居住用地 70 年，工业用地 50 年，教育、科技、文化、卫生、体育用地 50 年，商业、旅游、娱乐用地 40 年，综合或者其他用地 50 年。工业用地可结合产业类型和产业生命周期弹性确定土地出让年限，首期出让年限届满后对项目经营情况和出让合同履行情况进行评估，再视情况有偿续期或者收回土地使用权。

（五）明确划拨供地范围。凡列入《划拨用地目录》的建设用地项目，无论使用原有建设用地或者新增建设用地，均可以按照划拨方式供地。对《划拨用地目录》未明确的下列项目可以划拨方式供地，对于建设用地项目“非营利性”“公益性”的认定标准应由市教育、医疗、文化、交通等相关行业行政主管部门认定：

1. 立项批文明确的非营利性的地下综合管沟、空中连廊、人防工程等。
2. 城市道路、市政广场、公共绿地、公共停车场等开放性的、为社会公众提供服务的公益性项目用地。
3. 经省级或者省级以上发展改革部门立项，或者政府投资的能源、交通、水利等基础设施用地项目。
4. 政府及公益类事业单位投资建设的各类社会保障性住房项目，包括廉租房、经济适用房、公共租赁住房、安置房、复建房项目，政府部门、公益类事业单位投资建设的人才公寓、周转房等项目，持有效批文的部队保障性住房、离退休干部住房、营房等项目。
5. 住宅配套的非营利性独立用地公共服务设施项目。
6. 按照外交对等原则，经市或者市以上外事部门认定的外事用地。
7. 经市民族宗教管理部门认定，专门用于进行集体宗教活动的寺院、官观、清真寺、教堂等宗教活动场所。
8. 使用国有土地建设的农村村民住宅、农民拆迁安置房，以及有留用地指标返拨给村集体经济组织的村经济发展用地项目。

（六）明确综合开发费的收取标准。

1. 使用政府储备用地的划拨用地项目，应当按照核定的土地储备成本计收土地综合开发费，土地储备成本难以核定的，按照申请储备用地时公共服务用地（类别

二) 基准地价的 60%，以用地面积计收土地综合开发费。用地单位应当在取得划拨决定书前，先行与土地储备机构签订土地综合开发费付款合同，自签订之日起 3 个月内一次性缴清，自身原因逾期未缴土地综合开发费的，用地单位应当按照合同约定承担违约责任。

2. 自行征地拆迁的，用地单位需要承担土地取得成本及相关税费，无需缴纳土地综合开发费。

(七) 明确公开出让范围。除出让合同或者划拨决定书已有约定外，应当以公开方式出让的用地包括：

1. 工业、商业、旅游、娱乐和商品住宅等经营性用地。
2. 可以协议出让但有 2 个以上意向用地者的用地。
3. 社会力量投资建设的使用新增用地的公共租赁住房项目。
4. 营利性邮政设施、教育设施、体育设施、公共文化设施、医疗卫生设施、社会福利设施等社会事业用地和营利性科研设计用地。
5. 已划拨用地或者已出让的非居住用地，规划用途经批准改变为商品住宅的用地。
6. 已取得用地文件、尚未供地且不属于闲置土地的前置审批用地，或者已被认定为闲置土地但按照闲置土地处置决定需在期限内以公开出让方式完善出让手续的前置审批用地。
7. 国家相关政策明确规定应当以公开方式出让的其他情形。

(八) 明确公开出让方式。

1. 公开出让方式包括招标、拍卖和挂牌，优先采取挂牌或者拍卖方式。
2. 商品住宅用地可采取“限地价、竞配建政策性房源”、“限地价、竞房价”、“限房价、竞地价”、超过溢价率一定比例后竞自持面积或者现房销售等方式出让。“限地价”“限房价”的最高限价应当在公开出让公告中明确载明。

3. 工业用地除按照国家规定的工业用地最高出让年限出让外，可以按照先租赁后出让、弹性年期出让等方式供应。

(九) 明确竞买资格要求的设置。

1. 商品住宅用地和一般商业服务业用地不得设定竞买资格要求。
2. 工业用地，对于招商引资重点保障类、战略性新兴产业等扶持类项目可将投

(本文与正式文件同等效力)

资和产业主管部门提出的产业类型、生产技术、产业标准、投资强度、产值税收等作为土地供应前置条件；对于市场充分竞争类项目实行限地价、竞贡献公开出让、不得设置除产业类型以外的其他竞买资格要求。

3. 营利性科研设计用地，营利性邮政设施、教育设施、体育设施、公共文化设施、医疗卫生设施、社会福利设施等社会事业用地，经规划和自然资源部门明确为城市重大标志性建筑、大型城市综合体和大型产业项目用地以及产业集聚区用地，可以设定产业类型等竞买资格要求。

(十) 明确公开出让起始价格设定原则。

1. 公开出让的起始价原则上为公开出让的底价，不得低于相同地段相应用途级别基准地价的 70%，不得低于土地取得成本、土地前期开发成本和按照规定应收取的相关费用之和，不得低于国家、省规定的土地出让最低价。

2. 商品住宅用地、商业服务业用地、工业用地的出让起始价格以市场评估地价为基础综合拟定。

3. 旅游业用地、新型娱乐用地和营利性邮政设施、教育设施、体育设施、公共文化设施、医疗卫生设施、社会福利设施等社会事业用地和营利性科研设计用地，出让起始价可以按照相同地段办公用途市场评估地价的 50% 和项目规划用途市场评估地价综合拟定。

4. 农产品批发市场用地按照相同地段工业用地市场评估地价拟定出让起始价格。

(十一) 明确协议出让范围。出让国有土地使用权不须公开出让且同一地块只有 1 个意向用地者的，可以采取协议方式出让。具体包括：

1. 非国家重点扶持的能源、交通、水利等基础设施用地。
2. 符合我市城市更新政策并可以协议方式供地的项目。
3. 企事业单位利用自有土地建设的公共租赁住房项目用地。
4. 划拨土地使用权人申请办理有偿使用手续经依法批准同意协议出让的。
5. 国家相关政策明确规定可以协议方式供地的其他情形。

(十二) 明确协议出让价格设定原则。

协议出让价格不得低于相同地段相应用途级别基准地价的 70%，不得低于土地取得成本、土地前期开发成本和按照规定应当收取的相关费用之和，不得低于国家、省规定的土地出让最低价。

用地单位自行负责征地拆迁的，协议出让价格按照我市颁布的土地出让金计收政策执行。

(十三) 明确土地供应权限和程序。

1. 黄埔区、南沙区、增城区、广州空港经济区的建设用地供地方案，越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、花都区、番禺区、从化区以划拨方式供应的建设用地供地方案和公开出让方式供应的国有工业用地供地方案，经依法授权或者委托，由区政府或者管委会批准，所在区（广州空港经济区）规划和自然资源部门具体组织实施；其余情形的供地方案，由市规划和自然资源部门负责拟订、报市政府批准后，由市规划和自然资源部门组织实施。

2. 划拨供地的项目按照规定办理建设用地供应手续。按照规定需取得相关行业主管部门意见的，应当在申请立项时，同步取得相关部门意见。对政府投资的城市公共道路、公共绿地、雨水污水排放管线、公共休憩广场等城市基础设施、公共设施用地，可依据规划文件和土地储备（项目）投资计划，向建设单位或者土地储备机构核发《国有建设用地划拨决定书》。对道路绿化带、安全间距等代征地以及不能利用的边角地，确实无法按照宗地单独供地的，可以直接将《国有建设用地划拨决定书》核发给相应建设主管部门。

(十四) 引导已建成划拨土地项目完善土地有偿使用手续。对《划拨用地目录》以外的以划拨方式取得的土地上已建成房屋并已办理不动产登记的项目，可以按照原权属证记载用途和权属证用地和建筑面积补办土地有偿使用手续。

(十五) 建立多主体供给、多渠道保障、租购并举的住房制度，优化租赁住房项目用地供应方式：

1. 市场性租赁住房项目。属于利用政府储备用地建设的，应当以公开出让或者租赁方式供应。属于企事业单位利用已依法取得使用权的自有土地建设的，在符合规划、满足安全要求、原划拨决定书或者土地出让合同没有约定改变用地性质需要收回且不属于本意见规定改变用地性质需要收回情形的，在取得市住房城乡建设部门审核意见并报经有审批权人民政府同意后，可以协议出让或者租赁给土地使用权人、原土地使用权人依法成立的全资子公司或者原土地使用权人与其他市场主体依法成立的合作项目公司；涉及国有企业土地资产应当履行决策和审批程序的，应当先按照规定办理。

(本文与正式文件同等效力)

2. 保障性租赁住房项目。属于利用政府储备用地建设的，由政府及公益类事业单位投资建设的可以划拨方式供应；由其他主体投资建设的，可以协议出让或者租赁方式供应。属于企事业单位利用已依法取得使用权的自有土地建设的，在符合规划、满足安全要求、原划拨决定书或者土地出让合同没有约定改变用地性质需要收回且不属于本意见规定改变用地性质需要收回情形的，在取得市住房城乡建设部门审核意见并报经有审批权人民政府同意后，可以协议出让或者租赁给土地使用权人、原土地使用权人依法成立的全资子公司或者原土地使用权人与其他市场主体依法成立的合作项目公司；涉及国有企业土地资产应当履行决策和审批程序的，应当先按照规定办理。

3. 市场性租赁住房项目、保障性租赁住房项目、人才公寓、共有产权房等住房项目应当先取得市住房城乡建设部门明确住房属性意见后按照第 1、2 点规定确定供应方式。

(十六) 鼓励建设产业保障房，支持中小微企业发展。鼓励以划拨或协议出让方式向市或者区工业和信息化主管部门、开发区（产业园区）管委会或者具有产业保障房建设职能的机构供应工业用地，建设只租不售的标准厂房，引导中小微企业入驻、实行以房精准招商；或者用作因为征地拆迁等搬迁需要安排的产业临迁安置房或者周转房。

(十七) 优化空中连廊和地下连接体供应方式。

1. 已出让用地涉及相邻多个规划单元之间需要增加空中连廊或者地下连接体的，或者宗地范围内配建公共设施依法允许布置地下空间的，作为公共通道等公益性质的，可以通过签订原出让合同变更协议的方式办理，变更协议应当明确该空间按照划拨方式处理、今后不得改变公益用途；作为经营性用途的，按申请时点规划用途计收土地出让金，由申请人通过签订其原土地出让合同变更协议方式供应。

2. 尚未出让用地涉及相邻多个规划单元之间需要增加建设空中连廊或者地下连接体或者宗地范围内配建公共设施依法允许布置地下空间的，具备整体供应条件的，可以与主体项目整体供应；暂不具备供应条件的，可以在原土地出让公告和出让合同约定今后可以按照签订出让合同变更协议方式办理手续。

二、强化建设用地供后监管

(十八) 明确供后监管主体。闲置土地的预防、督促、巡查、调查、认定和处置

等具体管理工作由所在区（广州空港经济区）规划和自然资源部门负责。经依法授权或者委托，闲置土地处置方案由区政府或者管委会批准，所在区（广州空港经济区）规划和自然资源部门组织实施。

（十九）强化产业用地供后监管共同责任。对于投资和产业主管部门等部门提出产业类型、投资规模、投资强度、产值等要求作为土地供应条件的，纳入土地供应方案一并公告。土地成交后，提出关联条件的部门应当对项目履行情况进行监督，并及时通报规划和自然资源部门。项目竣工投产达不到约定要求的，各相关部门和区政府应当按照职能分工依法依约进行处置。

（二十）明确土地交付认定标准。用地单位自行征地拆迁或者利用自有用地建设申请办理划拨或者协议出让手续的，划拨决定书核发或者出让合同签订之日为土地交付之日。以公开方式出让的，土地储备机构应当按照出让合同约定的期限和交地条件交付土地，土地交付时间以交地确认书签订日为准，未按期交付，由土地储备机构按照出让合同约定承担违约责任。

（二十一）明确开工时间和开工标准。

1. 各类住宅用地应当在划拨决定书确定或者出让合同约定的土地交付之日起 1 年内开工建设，其他建设用地原则上自交地之日起 1 年内开工，村经济发展留用地等可视项目具体情况确定。规划的配套公共服务设施应当同步开工建设。

2. 用地单位依法取得《建筑工程施工许可证》等文件后即可开工。动工开发是指，需挖深基坑的项目，基坑开挖完毕；使用桩基的项目，打入所有基础桩；其他项目，地基施工完成 1/3。

（二十二）明确竣工时间和竣工标准。

1. 各类住宅用地应当自开工之日起 3 年内竣工；其他建设用地面积在 5 公顷以内的自开工之日起 3 年内竣工，面积在 5 至 10 公顷的 5 年内竣工，面积在 10 公顷以上的 7 年内竣工。配套设施项目的建设必须在开发项目建设总量完成 80% 前全部完成。

2. 纳入竣工联合验收的项目，竣工日期以用地单位依法取得建设项目的《竣工联合验收意见书》之日为准；未纳入竣工联合验收的项目，竣工日期以用地单位依法取得建设项目的规划条件核实意见之日为准。

（二十三）实行开工、竣工申报制度。用地单位应当在国有建设用地使用权有偿

使用合同或者划拨决定书约定的宗地开工、竣工之日起 15 日内告知宗地所在区（广州空港经济区）规划和自然资源部门开工、竣工时间。

（二十四）明确开工、竣工时间延期处理办法。在出让合同或者划拨决定书约定期限内未开工、竣工的，用地单位应当在到期前 30 日内申请延期，规划和自然资源部门按照出让合同或者划拨决定书约定处理后，可以通过增加出让合同条款、签订出让合同变更协议或者变更划拨决定书内容等方式，对申报内容进行约定监督。非用地单位自身原因导致不能按期开工、竣工的，经核实后，由有办理供地手续权限的规划和自然资源部门办理建设用地延期手续，延长期限原则上不得超过 1 年。

（二十五）规范改变土地用途管理。已供应的土地应当严格执行规划条件。因国土空间规划修改导致地块开发条件变化，国家和省重大项目、城乡基础设施、公共服务设施、公共安全设施建设需要等情形确需变更规划条件的，在符合法律规定和法定程序的前提下，由规划和自然资源部门按照以下规定办理：

1. 已纳入城市更新范围的按照城市更新政策办理。
2. 不属于上述情形的，按照以下情形处理：

（1）除私人住宅外的原划拨用地已建成房屋，用地单位申请将不动产权证登记的房屋用途改变为经营性用途或者进行改建、扩建经营性房屋的，在取得立项批准（备案）或者所属行政主管部门同意后，到规划和自然资源部门办理规划条件变更、补办协议出让手续，经审查涉及改为商品住宅或者划拨用地改为经营性用途等需要收回国有土地使用权的，不得批准变更规划条件；经审查不涉及供应文件约定要收回、改为商品住宅或者划拨用地改为经营性用途等需要收回国有土地使用权的，由规划和自然资源部门按照规定予以办理。

（2）以划拨或者出让方式供应的土地，应当严格执行规划条件，不得提高容积率，不得降低绿地率，不得减少基础设施和公共服务配套。因国土空间规划修改导致地块开发条件变化和国家和省重大项目、城乡基础设施、公共服务设施和公共安全设施建设需要等需要调整规划条件，涉及改为商品住宅或者划拨用地改为经营性用途等需要收回国有土地使用权的，不得批准变更规划条件；确因规划实施需要应当收回土地使用权，征地拆迁成本和已建设的地上建筑物根据经财政评审核定的投入成本按照使用年限折现进行货币补偿。不涉及供应文件约定要收回、改为商品住宅或者划拨用地改为经营性用途等需要收回国有土地使用权的，原用地单位可以向

规划和自然资源部门申请办理变更规划条件、土地供应文件、出让金等手续。

(二十六) 明确历史上生地出让后由用地单位自行征地拆迁土地的处理方式。用地单位完成征地补偿安置手续后,由规划和自然资源部门确认地块的规划条件,并与用地单位签订出让合同变更协议,重新明确应当缴交土地出让金和开竣工时限。用地单位未能完成征地拆迁的地块,用地单位落实了与被拆迁户已签订的补偿安置协议的,可以向市规划和自然资源部门申请解除原出让合同退回土地,原收取的土地出让金予以退回。

(二十七) 明确划拨土地拆迁安置房上市程序。以划拨方式取得土地建设的拆迁安置房,可以按照规定申请补办有偿使用手续,保留划拨土地性质的,规划和自然资源部门可以在拆迁安置房产权登记时进行相应注记:“未办土地有偿使用,未计收土地出让金。”

(二十八) 鼓励对公共交通设施用地进行综合开发。对现有公共交通设施用地,支持原土地使用权人在符合规划且保留原用途的前提下进行立体综合开发。

(二十九) 鼓励存量用地增加养老服务设施建设。在符合规划的前提下,存量居住用地内增加无偿移交政府的养老服务设施的,不占用地块内原规划的容积率指标,不计收社区养老服务设施部分的土地出让金。增加的养老服务设施应当整体确权、不得分割销售。

(三十) 明确分割合并地块的条件。宗地一经确定,不得随意调整。宗地确需分割、合并的,应当已经全部办理土地确权登记手续,土地权属性质相同,且先经规划审查同意分割或者合并,其中,尚未实施完需分割的,应当按照原经审定的修建性详细规划或规划总平面方案实施建设;涉及土地出让金的,应当全额缴清土地出让金;涉及已办理土地使用权抵押等他项权利登记的,应当征得土地抵押等他项权利人同意,并办理涂销他项权利登记手续;涉及被采取保全措施的,应当征得采取保全措施机关同意。分割或者合并后的总建筑面积不得增加,不改变原出让合同的开、竣工时间。合并后地块涉及土地出让年限的,土地出让到期年限不得晚于合并前地块最早到期年限。分割地块应当能明确分割地界,原地块内公共服务设施应当共享。

(三十一) 明确因政府原因调减规划建设量的补偿标准。政府因实施城市规划需要调减原出让合同约定建筑面积的,应当给予用地单位适当补偿,补偿方式包括货币补偿和可开发建筑面积置换。按照货币补偿的,由财政评审核定用地单位前期投

入及利息后，按照减少量占原出让合同建筑面积的比例予以补偿；按照可开发建筑面积置换的，由用地单位申请将调减建筑面积置换到规划能够承载的规划用途类似的其他合法国有建设用地上，置换比例按照置换地块批准调减时点市场评估地价的比值确定。具体由规划和自然资源部门依据控制性详细规划明确地块规划控制要求后，牵头与用地单位协商拟订补偿方案报市政府批准。但出让合同有补偿约定的，按照约定办理。

（三十二）明确因公共利益收地补偿的标准。因公共利益需要提前收回国有土地使用权的，收地时应当明确实施主体和接管单位，并对用地单位依法给予补偿，补偿方式包括货币补偿和可开发建筑面积置换。按照货币补偿的，由财政评审核定用地单位的投入及利息后予以补偿；按照可开发建筑面积置换的，由用地单位申请将原地块建筑面积置换到规划能够承载的规划用途类似的其他合法国有建设用地上，置换比例按照置换地块批准调减时点市场评估地价的比值确定。具体由规划和自然资源部门依据控制性详细规划明确地块规划控制要求后，由实施主体与用地单位协商拟订收地补偿方案报市政府批准。但出让合同有补偿约定的，按照约定办理。

（三十三）完善土地供应文件条款和规范分割转让要求。

1. 工业用地供应文件应当约定，工业用地（含 M0）在土地出让期内改为商业、办公、商品住宅、旅游等非产业用途经营性用地的，应当由土地出让人收回土地使用权。对允许分割的工业用地房屋实行“先租后卖”和预告登记，申请购买工业用地房屋的企业，应当入驻并租用和投产该工业用地房屋满 2 年以上，由原权属人向属地区政府和区工业和信息化部门申请，待具备承诺书条件后再行申请办理分割转移登记。

2. 市场性租赁住房 and 保障性租赁住房应当将租赁住房整体确权、不得分割处分等要求纳入土地供应文件中，并在不动产权证上进行注记。

（三十四）明确通过司法途径变更土地权益主体的处理。已完成供地手续、权属清晰的地块，直接凭司法文书、缴税凭证等办理土地权益主体变更手续；涉及欠缴土地出让金、违约金及利息或者需要补缴土地出让金的，应当在缴清后办理土地权益主体变更手续。未完成供地手续的地块，按照司法裁定时取得的用地文件和税务部门涉税意见等进行权益主体变更，同时告知新的权益主体应当按照现行土地政策完善供地手续。

(三十五) 规范土地出让金司法协助查询办理。司法机关对土地或者房屋进行实体处理前要求规划和自然资源部门协助查询土地出让金情况时,规划和自然资源部门应当将该土地或者房屋办理土地有偿使用手续情况及处置意见,欠缴土地出让金的金额及分摊标准,因改变土地使用条件应当补缴土地出让金的时点、政策和标准明确告知司法机关,并建议充分披露。

(三十六) 对欠缴土地出让金项目实行“证缴分离”。用地单位未缴清土地出让合同约定土地出让金及违约金、利息,但购房人购买的房屋已经办理商品房预售许可、商品房预告登记、预售商品房合同备案的或者符合《自然资源部关于加快解决不动产登记若干历史遗留问题的通知》(自然资发〔2021〕1号)规定的,登记机构可以为购房人办理房屋所有权首次登记和转移登记,并注记购房人已经办理土地有偿使用手续;欠缴的土地出让金及违约金、利息向用地单位追收。

(三十七) 明确通过司法途径取得房屋权属的土地出让金缴交标准。通过司法途径取得房屋涉及原用地单位未办理土地有偿使用手续,未缴清原出让合同约定土地出让金本金、违约金、利息或者因改变原出让合同土地利用条件未补缴土地出让金的,该房屋出让金缴交按照以下情形处理:

1. 司法文书、拍卖公告等已经明确欠缴土地出让金、违约金缴交标准和缴交义务主体的,按照司法文书和拍卖公告等文件执行;

2. 不属于上述情形的,按照以下情形处理:

(1) 房屋所在用地未签订土地出让合同且不符合划拨条件的,按照规划和自然资源部门依法受理补办有偿使用手续申请时的土地出让金政策和标准执行。

(2) 房屋所在用地已经签订土地出让合同的,如果未明确由申请执行人承担缴交义务的,视为已经办理土地有偿使用手续,涉及欠缴土地出让金及违约金、利息的向出让合同原受让方追收;如果已经明确由申请执行人承担缴交义务但未明确缴交标准的,按照司法文书生效之日的土地出让金政策和标准执行,同一份司法文书涉及多宗房屋权属且属于同一出让合同范围的,执行相同的土地出让金计收政策和标准。

(三十八) 明确闲置土地认定标准。闲置土地按照宗地进行认定和处置。宗地按照划拨决定书或者出让合同划分,土地供应后发生分割或者合并的,按照分割或者合并后的宗地认定。闲置土地调查应当包括对地上、地下建设情况的调查,并提出

(本文与正式文件同效力)

相应处理方案。用地单位经规划和自然资源部门批准利用已取得不动产登记的所有用地改建、扩建、新建的，不纳入闲置土地处置范围。

（三十九）明确政府及其有关部门行为造成开工延迟的闲置土地调查规定。已供地的用地开发延迟涉及存在政府及其有关部门行为影响的，规划和自然资源部门可以向相关政府及其有关部门发出协助调查函，相关政府及其有关部门应当在 10 个工作日内提供书面材料及相关证据，明确其行为是否造成用地开工延迟及具体影响时间。

（四十）明确政府及其有关部门行为造成开工延迟的闲置土地处理。因政府或者政府有关部门的行为造成开工延迟的，用地单位应当在得知相关情况 1 个月内向规划和自然资源部门提供说明材料，由规划和自然资源部门与用地单位协商，可以选择延长开工期限、政府安排临时使用、协议有偿收回国有建设用地使用权等方式处置。选择协议有偿收回国有建设用地使用权的，经与签订出让合同规划和自然资源部门同级的财政评审核定前期投入和利息后，由同级财政安排资金以货币方式予以补偿。建设项目符合规划要求的，可以由原签订出让合同的规划和自然资源部门与用地单位签订出让合同变更协议，重新约定开工时间。开工时间按照新约定的时间重新起算。土地未能在新约定的时间开工的，按照规定重新进行闲置土地调查认定和处置。

（四十一）明确存在政府及用地单位原因交错影响的闲置土地处理。因用地单位自身原因和政府原因交错影响，且用地单位自身原因影响时间满 1 年的闲置土地，在符合规划的前提下，可以在按照规定收取土地闲置费后，按照本意见关于开工延迟用地处理办法的规定处理。

（四十二）明确闲置土地收回后的移交接管。闲置土地处置方案为收回土地使用权的，要明确土地收回后的接管主体和费用列支渠道。规划为经营性用地的，移交区土地储备机构纳入政府储备用地管理；规划为公益性用地的，由所属区政府接管；完全未实施土地房屋征收的，注销相关用地批准文件后退回给原权属人，具体由地块处置的规划和自然资源部门发文告知，并抄送属地政府。

（四十三）收回闲置土地移交接管的责任。接管主体应当与原用地单位衔接，签订土地接管确认书。土地收回并移交接管主体接管的，地块现场治安、维稳、卫生、消防、食用农产品生产、园林种植和临时建（构）筑物的管理等事务由接管主体负

责。

(四十四) 闲置土地收回后再利用规定。闲置土地收回后再利用程序,按照本意见土地供应相关规定办理。其中,未完善用地结案手续的,接管主体应当完善用地结案手续,再办理土地再开发利用手续。

三、完善乡村振兴用地政策

(四十五) 明确村集体使用土地的供地方式。使用集体土地建设农村村民住宅、村经济发展留用地、村公益设施的,供地方式包括:

1. 保留集体土地性质的,依法核发建设用地规划许可证等批准文件;符合集体建设用地使用权流转条件的,可以按照集体建设用地使用权流转条件的规定办理。

2. 征收为国有土地的,农村村民住宅、公益设施项目可以按照划拨方式供地,农村村民住宅同时在不动产权证注记属于农村村民住宅;使用国有土地落实有留用地指标的,按照无偿返拨方式办理供地,不需补办土地有偿使用手续和补缴土地出让金,视同以出让方式取得国有建设用地使用权。

(四十六) 明确村经济发展留用地审批方式。留用地实行指标管理,征收农村集体土地需要安排留用地的,由区规划和自然资源部门核定留用地指标;经同意按照实物留地方式兑现的,凭核定的留用地指标办理供地手续。

(四十七) 明确村经济发展留用地用途。依法取得的村经济发展留用地按照批准的规划用途实施建设,但不得用于商品住宅开发建设。利用村经济发展留用地建设租赁住房、人才公寓、拆迁安置房和村民住宅的,应当在用地批准文件中明确不得通过补办有偿使用手续方式转为商品住宅,并在权属登记文件上进行注记。

(四十八) 规范村经济发展留用地改变土地用途管理。村经济发展留用地性质为集体建设用地,或者为村集体经济组织以划拨方式取得土地使用权的国有建设用地,申请按照现行规划用途改变原土地用途的,如果尚未补办土地有偿使用手续或者未办理集体建设用地使用权流转且不涉及改变为商品住宅用途的,可以凭规划批文办理土地供应文件和使用权权属登记文件变更手续。

(四十九) 规范国有土地性质留用地转让。国有土地性质返拨留用地依法转让的,可以由村集体与受让方凭成交确认书、转让合同、缴税凭证等共同申请办理签订出让合同手续,土地出让年限按照国有土地出让年限规定执行、自签订国有土地使用权转让合同之日起算。

(本文与正式文件同等效力)

原已由村集体签订土地出让合同的，由村集体与受让方凭成交确认书、转让合同、缴税凭证等共同申请签订出让合同变更协议，出让起始年限按照原出让合同约定执行。

原已取得《国有建设用地划拨决定书》的留用地转让后，需在转让后新签订的出让合同或者出让合同变更协议中约定自出让合同签订之日起原《国有建设用地划拨决定书》同时失效。

(五十) 明确点状供地范围。现代种养业、农产品加工流通业、乡村休闲旅游业、乡土特色产业、乡村信息产业及乡村新型服务业等乡村产业项目及其配套的基础设施和公共服务设施建设，确需在城镇开发边界外使用零星、分散建设用地，且单个项目建设用地总面积不超过 30 亩的，可以实施点状供地。

点状供地项目不得选址位于相关规划确定的禁止建设区，不得占用永久基本农田或者突破生态保护红线；不符合国家、省、市的法律法规以及相关产业政策规定的项目和开发商品住宅和别墅类房地产开发项目，不得适用点状供地政策。

(五十一) 明确点状供地规划条件。点状供地前应当依法取得项目用地规划条件。允许对点状供地预留规划弹性空间，对一时难以明确具体用途的建设用地，可以暂不明确规划用地性质，待建设项目规划审批时再落实建设用地规模、明确规划用地性质，并于规划审批完成后更新空间规划数据库。

(五十二) 推进农村一二三产业融合发展项目点状供地。为推进农村一二三产业融合发展，全面实现乡村振兴，市农业农村部门应当会同市规划和自然资源、市发展改革部门确定农村一二三产业融合发展项目库。其中位于国土空间规划城镇开发边界外的，按点状供地并纳入年度土地供应计划。

(五十三) 明确点状供地方式。点状项目的供地可以按照以下方式办理：

1. 符合法律规定条件的配套基础设施和公共服务设施用地、允许纳入成片征收范围依法办理土地征收手续的，完善征收和补偿手续后，依据控制性详细规划或者村庄规划确定规划条件办理点状供地手续。

(1) 符合《划拨用地目录》的，可以划拨方式供地；

(2) 属于经营性用地的，应当按照公开招标、拍卖、挂牌方式出让。允许将点状供地配套服务的项目承包经营权流转与点状供地公开出让一并组织实施、同时确定承租人和点状供地受让人。点状供地公开出让年限应当与承包经营权流转期限保

持一致。鼓励以长期租赁、先租后让、租让结合等方式供应点状项目建设用地。

2. 不符合纳入成片征收范围依法办理土地征收手续的，应当按照集体建设用地依法核发建设用地规划许可证等批准文件。符合集体建设用地使用权流转条件的，可按照集体建设用地使用权流转条件的规定办理；允许将点状供地配套服务的项目承包经营权流转与点状项目公开流转一并组织实施、同时确定承租人和点状项目流转受让人。点状供地公开流转年限应当与承包经营权流转期限保持一致。

（五十四）合理确定国有建设用地点状供地价格。点状供地可以根据“农业+”多业态发展要求、土地估价结果和出让年限与法定最高年限比值等，综合确定点状供地出让底价，最低不得低于相同地段相应用途对应级别基准地价的 70%。

（五十五）规范点状供地供后监管。点状供地项目应当整体确权、不得分割处分，点状供地项目办理供地手续时，应当对整体确权、不得分割、须与点状供地配套服务的项目承包经营项目整体处分予以明确，并在不动产登记簿和产权证书的附记栏予以注记。

（五十六）加快建立城乡统一的土地交易市场，规范集体土地所有权人采取公开方式出让、出租集体建设用地使用权。各区要健全服务网络，强化信息沟通、政策咨询、合同签订、价格评估等流转服务。集体建设用地流转应当在市或者区统一的土地市场平台上公开发布信息并进行交易。

（五十七）加强流转后集体建设用地闲置监管。流转后的集体建设用地因为用地单位自身原因闲置的，由集体经济组织按照流转合同收回或者参照国有闲置土地处理办法收取土地闲置费，专项用于村公共设施和公益事业建设。

四、附则

（五十八）本市建设用地的供应及供后监管，按照本意见执行。已纳入城市更新范围的项目，按照城市更新政策执行。

（五十九）本意见自 2023 年 4 月 1 日起施行，有效期 5 年。本市之前相关政策文件与本意见不一致的，以本意见为准。

广州市人民政府办公厅

2023 年 3 月 31 日

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

15

GZ0320220109

广州市水务局文件

穗水规字〔2022〕8号

广州市水务局关于印发广州市排水条例 实施细则的通知

各区人民政府，各有关单位：

《广州市排水条例实施细则》业经市司法局审查同意，现印发给你们，请遵照执行。执行中如遇问题，请径向我局反映。

广州市水务局

2022年12月30日

广州市排水条例实施细则

第一章 总 则

第一条 根据《广州市排水条例》（以下简称《条例》），结合我市实际，制定本细则。

第二条 市有关部门，按职责共同做好本细则实施工作：

（一）市水务局：统筹公共排水与污水处理设施规划、建设、运行维护的监督管理

理工作；统筹编制市级排水规划，并对市级排水规划实施情况进行定期评估；统筹推进海绵城市建设工作；统筹全市排涝能力建设，指导城镇内涝应急抢险工作；指导自用排水设施产权人或经营管理单位开展排水管理、应急处置工作。

（二）市发展改革委：将排水工程纳入市级国民经济和社会发展规划；在项目立项审批环节，复核海绵城市建设管控指标。

（三）市规划和自然资源局：将排水工程纳入国土空间总体规划，统筹规划排水与污水处理设施建设用地；指导在国土空间详细规划中设置海绵城市专篇，落实排水与污水处理设施的空间布局和用地规模；在《建设用地规划条件》和《建设工程规划许可证》中载明海绵城市建设要求；将农村生活污水收集和处理设施作为乡村公共设施，纳入村庄规划。

（四）市生态环境局：对直接或者间接向江河湖泊等水体排放工业废水和医疗污水的排污单位，进行日常监管并依法查处超标排放等违法行为；对依法需办理环境影响评价审批许可的建设项目，在环评审批时根据环评范围内水环境功能区划及污水排放去向等因素，核定相应的水污染物排放标准。

（五）市住房城乡建设局：统筹新（改、扩）建住房和城乡建设项目同步配套排水设施的建设，并在验收阶段审核落实情况；指导和监督区房屋行政主管部门开展物业管理活动的监督管理工作。

（六）市交通运输局：统筹新（改、扩）建的道路建设项目同步配套排水设施建设，并在验收阶段审核落实情况；统筹道路部门管辖红线范围内透水铺装路面等海绵城市设施的建设质量和维护管理；统筹道路部门管辖涵隧、桥梁等自用排水设施维护管理及城镇内涝应急抢险工作。

（七）市城市管理综合执法局：统筹生活垃圾收运设施污水规范排放；指导市政道路清扫工作，避免将垃圾扫入雨水口；统筹全市粪便清运及处置相关工作。

（八）市林业园林局：统筹新（改、扩）建的林业园林建设项目同步配套排水设施建设，并在验收阶段审核落实情况；统筹生态树池、下凹式绿地、雨水花园等海绵城市设施的建设质量和维护管理，制止改变生态树池、下凹式绿地、雨水花园等海绵城市设施的行为，避免影响雨水收集功能；统筹公园内湖泊调蓄及雨水收集、利用工作。

（九）市其他有关行政管理部门和各区人民政府，按照各自职责，协同做好相关

（本文与正式文件同效力）

工作。

第三条 区水务行政主管部门统筹组织本辖区内公共排水与污水处理设施规划、建设、运行维护的监督管理工作；统筹本辖区排涝能力建设，指导城镇内涝应急抢险工作；依职责开展排水许可和排水行政执法工作，并指导属地镇街依法开展排水行政执法工作；负责辖区内公共排水与污水处理设施维护运营单位的监督管理工作；指导辖区内自用排水设施产权人或经营管理单位开展排水管理和应急处置工作。

第四条 镇人民政府、街道办事处依职能做好辖区内排水管理工作。负责公共排水与污水处理设施建设涉及的征地拆迁协调工作；负责落实辖区内村级工业园配套污水收集和处理设施、农村生活污水收集和处理设施的建设及运维管理；督促辖区内自用排水设施产权人或经营管理单位履行排水管理和应急处置工作；明确无人管养老旧小区自用排水设施的维护单位；建立辖区内排水单位和个人台账，定期更新并组织开展监督检查；依职责开展排水行政执法工作；配合排涝能力建设和城镇内涝应急抢险工作。

第五条 居民委员会、村民委员会协助做好辖区内排水管理工作。配合督促辖区内排水单位和个人规范排水行为，组织巡查辖区内排水单位和个人排水违法行为；督促辖区内自用排水设施产权人或经营管理单位开展排水管理和应急处置工作；协调农村生活污水收集和处理设施建设用地，配合做好农村生活污水收集和处理设施建设和运行维护相关工作；配合城镇内涝应急抢险工作。

第六条 公共排水与污水处理设施维护运营单位：负责服务范围内公共排水与污水处理设施的建设、运行和维护管理工作；负责职责范围内城镇内涝应急抢险工作；负责服务范围内污泥处理处置、公共排水管线迁改、排水单元监管工作；配合区水务行政主管部门开展公共排水设施行政相关服务；指导和抽查服务范围内自用排水设施、污水预处理设施运行情况及排水行为；指导不规范排水的排水户进行整改；接受市、区水务行政主管部门的监督指导。

第七条 市水务行政主管部门应当组织制定排水管理信息系统数据规范、接口标准、共享机制等技术规范和标准；建立全市排水管理信息系统，归集全市排水管理数据，并与区水务行政主管部门、公共排水与污水处理设施维护运营单位等共用共享；向有关职能部门开放辖区内排水管理信息系统数据的查询权限。

区水务行政主管部门应当组织辖区内新建、改建、扩建公共排水与污水处理设

施建设项目数据录入排水管理信息系统工作；督促公共排水设施覆盖范围内，配套建设自用排水设施项目的地下排水管线数据录入排水管理信息系统工作；根据实际需求，开发建设本区个性化排水管理信息系统功能模块，并逐步推进农村生活污水处理设施进出水自动监测系统建设；完善排水设施信息系统数据，汇集到市排水管理信息系统。

公共排水设施维护运营单位应当开展排水设施数据现场核查工作，实现数据动态更新。

水务行政主管部门、公共排水设施维护运营单位应当在重点部位安装在线监测设备，掌握设施运行状态，开展智能化运行调度。

第八条 鼓励单位和个人通过广州 12345 政务服务便民热线、广州河长 APP、广州水务公众号、共筑清水梦小程序、水务行政主管部门官方网站等途径，反映排水井盖丢失破损、污水溢流、管道渗漏、地面塌陷隐患等问题，投诉举报破坏排水设施以及违反本细则的其他行为。

第二章 规划与建设

第九条 新建、改建、扩建项目的排水工程在规划、设计时，应当在查明周边现状排水管渠平面位置、标高、管径、流向、上游来水量、下游畅通性等信息的基础上，做好与周边现状排水管渠在标高、流量、流速等方面衔接；避免错接、逆接等问题，确保排水畅通。

第十条 城市更新和道路建设配套排水设施新建或改动的，应当同步实施排水设施雨污分流改造。城市更新建设单位应当统筹实施城市更新区域内公共排水设施和自用排水设施的雨污分流改造；道路建设单位应当对道路配套排水设施实施雨污分流改造。

新建、改建、扩建建筑物的阳台、露台、半封闭式连廊存在排放污水需求的，应当按设计规范设置污水管，并接入公共污水收集系统。

自用排水设施的雨污分流改造可结合海绵城市建设，因地制宜实施。

第十一条 雨水源头减排设施应当与项目主体工程同步规划、同步设计、同步施工、同步运营使用、同步维护管养。

建设单位应当在项目建设方案、项目建议书、可行性研究报告、初步设计、施

(本文与正式文件同等效力)

工图等阶段，组织编制海绵城市建设专篇。对于相同设计重现期，建设后的径流量不得超过原有径流量，并落实海绵城市建设的管控指标。

第十二条 铁路、城市轨道、公路、港口、机场、电力、电信、广播、电视、变电站、电力枢纽、电厂、自来水厂、加油站、加气站、医院、学校等企业、事业单位，小区、地下车库、涵隧、下沉式广场、地下人防工程及在建工地的建设和管理单位，应当分析自身存在的内涝风险，自行建设必要的排水防涝和应急自救工程，配置足够的排水、挡水设备、物资和人员，将排涝泵站电器控制设备提升至设计标准洪水位以上。

应急管理、交通运输、水务等行政管理部门应当在存在水浸风险的下凹式涵洞（隧道）推广设置积水深度智能监测设备，并共享监测预警信息；应急管理、水务、气象、交通运输、公安等行政管理部门，可利用电视台、短信、微信公众号、微博、地铁公交车厢电子显示屏等及时向市民提供雨天出行和道路积水预报预警服务。

公共排水设施维护运营单位应当按应急管理行政管理部门、水务行政主管部门调度，协助自用排水设施产权人或经营管理单位做好内涝布防抢险工作。

第十三条 开展公共排水设施工程方案设计前或者新建、改建、扩建的建设项目需配套建设排水设施的，建设单位可就设计条件咨询公共排水设施维护运营单位意见。建设单位可通过政务服务平台、排水管理信息系统平台、邮件、公共排水设施维护运营单位的服务场所等方式申请办理排水设施设计条件咨询，需提交以下材料：

- （一）排水设施设计条件咨询申请表；
- （二）项目的地理位置地图（或卫星图等）。

公共排水设施维护运营单位应当自收到咨询之日起 8 个工作日内回复意见，回复意见内容应当包括排水设施的排水体制、周边管网现状、排水去向、设计重现期、径流量控制要求等。

第十四条 城镇公共排水设施建设项目和公共排水设施覆盖范围内需要配套建设自用排水设施的项目，规划和自然资源行政管理部门通过广州市“多规合一”管理平台征求水务行政主管部门意见，其中跨区项目应当征求市水务行政主管部门意见。

第十五条 政府投资类房屋建筑和城市基础设施项目，建设单位在组织编制技术方案时，应当同步组织编制管线综合规划初步方案。住房城乡建设、交通运输、

林业园林等行政管理部门应当在完成初审后，通过广州市“多规合一”管理平台向水务行政主管部门发起协同会审。

水务行政主管部门办理协同会审意见时，公共排水设施维护运营单位对送审项目工程范围内的排水管线及设施的建设规模、平面位置、覆土、控制点标高、排水坡度、周边内涝点影响情况分析、保护范围及保护措施等内容提出意见。

第十六条 公共排水设施维护运营单位应当对新建、改建、扩建项目配套建设或改动排水设施工程开展技术指导，对建设过程中海绵城市建设管控指标、雨污分流要求落实情况及工程质量进行巡查。

第十七条 新建、改建、扩建的建设项目配套建设排水设施的，建设单位应当按照排水工程设计要求进行建设。排水设施工程建设完工后，建设单位应当向区水务行政主管部门申请办理公共排水设施接驳手续，负责进行接驳施工。

第十八条 建设单位申请办理公共排水设施接驳手续的，应当向区水务行政主管部门提交以下材料：

- (一) 公共排水设施接驳申请表；
- (二) 首层排水总平面图（含接驳设计图）。

区水务行政主管部门应当在受理公共排水设施接驳手续办理申请之日起 8 个工作日内进行办理。

在办理新建、改建、扩建项目排水接驳核准阶段，应当现场核实项目海绵城市建设指标及设施落实情况。

第十九条 公共排水设施的建设单位应当委托具有相应测绘资质的单位进行竣工测量，形成准确的竣工测量数据文件，报送区水务行政主管部门或公共排水设施维护运营单位录入排水管理信息系统。

第二十条 新建、改建、扩建项目配套建设或改动排水设施的，建设单位应当邀请服务范围内公共排水设施运营单位参加竣工验收。

负责监督该项目工程的工程质量监督机构应当对工程竣工验收的组织形式、验收程序、执行验收标准等情况进行现场监督，查验地下排水管线是否开展竣工测量和质量检测。发现有违反建设工程质量管理规定行为的，责令改正。

第二十一条 公共排水与污水处理设施工程实行竣工联合验收的，按广州市水务工程竣工联合验收有关规定办理，视同办理备案。

（本文与正式文件同等效力）

公共排水与污水处理设施工程未实行竣工联合验收的，建设单位应当在验收合格之日起 15 日内将竣工报告及相关资料报送所在地的区水务行政主管部门备案。

公共排水设施覆盖范围内配套建设自用排水设施项目的建设单位，应当在验收合格之日起 15 日内将地下排水管线数据报送所在地的区水务行政主管部门备案。

第二十二条 公共排水与污水处理设施工程已按设计完工，满足质量安全要求、具备运行条件的，建设单位应当及时办理竣工验收程序。

投入试运行的公共排水与污水处理设施工程，由区水务行政主管部门确定的公共排水与污水处理设施维护运营单位进行维护管理。试运行期间，由建设单位负责公共排水与污水处理设施质量问题的整改工作，并承担因工程质量问题造成的安全和环境责任。

第三章 排水管理

第二十三条 排水单位和个人排放的污水应当符合《污水综合排放标准》（GB 8978）、《污水排入城镇下水道水质标准》（GB/T 31962）等国家或者地方有关现行水质标准，不得采用稀释法降低其浓度后排入公共排水设施。

第二十四条 下列排水单位和个人应当根据排水量和水质情况配套建设相应的污水预处理设施，达标后方可排放。

（一）工业类：采矿业、制造业、电力、热力、燃气及水生产和供应业等从事工业生产及加工等经营性活动的，应当设置格栅、专用处理设施。

（二）建筑类：房屋建筑、市政工程等主体的施工活动涉及施工排水的，应当设置三级沉淀池、泥水分离器或一体化净化设施等；工地内设生活区、厨房的有生活排水的，应当设置化粪池、隔油池或高效油水分离器。

（三）餐饮类：正餐服务、快餐服务等从事各类型餐饮经营性活动的及内部设食堂的，应当设置隔渣池或格栅、隔油池或高效油水分离器。

（四）医疗类：综合医院、专科医院、诊所、卫生院、疗养院、体检中心等从事医疗行业的，应当设置专用处理设施、消毒设施。

（五）汽修机洗类：从事机动车维护修理及洗车等经营性活动的，应当设置格栅、截流沟、隔油池或高效油水分离器、沉砂池。

（六）农贸市场类：从事农副产品、水产品交易活动的，应当设置格栅、截流

沟、沉淀池。

(七) 畜禽养殖类：从事各类畜禽养殖经营活动的，应当设置格栅、截流沟、专用处理设施。

(八) 垃圾收集处理类：从事垃圾收集、压缩、转运等活动的，应当设置格栅、截流沟。

(九) 洗涤类：从事洗涤餐具、衣物、布草等经营性活动的，应当设置格栅、隔油池（仅洗涤餐具需要）、絮凝池、沉淀池。

(十) 集中隔离医学观察场所应当按照国家或省市规定设置消毒池。

第二十五条 排水户申请排水许可，应当向区水务行政主管部门提交以下材料：

(一) 广州市污水排入排水管网许可证申请表；

(二) 排水水质水量承诺函。

排水户办理水质水量或排水主体变更的，需提交变更情况说明函。

区水务行政主管部门应当在受理排水许可申请之日起 8 个工作日内进行审核，作出是否同意许可的决定。

第二十六条 建筑类排水户（含市政工程）申请污水排入排水管网许可证时，除第二十五条所规定材料外，还应当向区水务行政主管部门提交以下材料：

(一) 建设项目施工排水方案及图纸；

(二) 项目代码回执。

工程完工后，从事工业、餐饮、医疗活动的排水户应当依照本细则的有关规定申请办理污水排入排水管网许可证。

第二十七条 工程完工后，建筑工地（市政工程除外）排水接驳设施作为该建设项目永久排水接驳设施的，建设单位应当按第十八条规定办理接驳手续。

第二十八条 排水户应当在自用排水设施与公共排水设施的连接点前分别设置雨水检测井和污水检测井，并安装水质检测井标识牌。

排水检测井和预处理设施不宜设置在建设项目用地红线范围外，设置位置应当便于清疏、维护，不得占用公共设施用地。

第二十九条 排水户应当按照污水排入排水管网许可证确定的排水类别、总量、时限、排放口位置和数量、排放的主要污染物项目和浓度等要求排放污水。

第三十条 按照对排水管网影响程度，排水户分为重点一类、重点二类和一般

（本文与正式文件同效力）

排水户。

(一) 列入水环境重点排污单位名录的排水户为重点一类排水户。

(二) 符合下列条件排水户为重点二类排水户：

1. 排放生产废水的工业类排水户；
2. 大、中型餐饮类排水户（经营场所面积超过 200 平方米或月均用水量超过 480 立方米的）；
3. 建筑类排水户（社会投资简易低风险建设项目除外）；
4. 综合医院及专科医院医疗类排水户。

(三) 其余工业类、餐饮类、医疗类等排水户为一般排水户。

第三十一条 市城市排水监测站受市水务行政主管部门委托，对全市排水户的排水情况进行监督抽检。

区水务行政主管部门应当对辖区内排水户的排水情况进行监督检查，制定排水户证后监管方案，定期对排水户的设施接驳、雨污分流情况进行检查，自行或委托排水监测机构对排放的水质和水量进行监测。对排水户的检查、监测，重点一类排水户每年不少于 2 次，重点二类排水户每年不少于 1 次，一般排水户由区水务行政主管部门结合实际情况确定。发现存在违法排水的，应当增加检查次数，并依法查处。

排水户接受检查和监测时，应当如实提供有关资料。

第三十二条 未从事工业活动且仅向公共排水设施排放生活污水的企业，或者仅向公共排水设施排放生活污水的餐饮，应按排放污水性质实施监管。

第三十三条 排水水质检测报告由排水监测机构出具。相关要求如下：

(一) 排水监测机构应当具有实验室资质认定资格，并对水样的真实性和代表性负责。

(二) 排水水质检测项目包括基本检测项目和行业检测项目。基本检测项目包括温度、pH 值、五日生化需氧量、化学需氧量（铬法）、悬浮物、氨氮、总磷和总氮；行业检测项目参照各行业标准选取。

总汞、总镉、总铬、六价铬、总砷、总铅、总镍、总铍、总银的检测点应当设置在车间处理设施的排水口；其他检测项目的检测点应当设置在污水检测井。雨水检测井在非降雨时排水的，应当采样检测。

(三) 水质检测报告应当附有明确标示采样位置和名称的排水平面图。水质检测报告采用的样品名称应当与排水平面图标示的名称一致。

第三十四条 区水务行政主管部门应当建立排水户的排水监测档案，一户一档。排水监测档案应当包括下列资料：

- (一) 已核发《污水排入排水管网许可证》的排水户档案资料；
- (二) 监督检查资料，包括纸质版本和电子版本。

第三十五条 在实行雨水、污水分流的区域，工地内的雨水或者地下水、工业生产产生的空调冷凝水、游泳池换水或者检修泄水、景观水体出水、温泉池排水可以直接或经预处理后，水质指标达到《地表水环境质量标准》(GB 3838) 中当地水域功能类别对应排放标准或以上的，排放至雨水管网或者自然水体。

暂未实行雨水、污水分流的区域，有施工条件且距离自然水体 100 米范围内的，工地内的雨水或者地下水、工业生产产生的空调冷凝水、游泳池换水或者检修泄水、景观水体出水、温泉池排水可以根据实际情况，新建部分雨水管网，达标后排入自然水体；距离自然水体较远的，可以结合雨污分流改造，同步实施。

第三十六条 自用排水设施需接入农村生活污水处理设施的，按照以下要求执行：

(一) 工业企业和专业养殖户生产废水应当按要求自建污水处理设施达标排放，不得接入农村生活污水处理设施。

(二) 从事公益事业、公共服务及民宿、餐饮、洗涤、美容美发等活动的排水单位和个人，应当向所在地农村生活污水收集设施维护运营单位提出排水接驳需求；符合现有农村生活污水处理设施接纳条件（污水水质、水量满足接收站点设计水质、水量要求）的污水，由农村生活污水收集设施维护运营单位指导排水单位和个人接入；超出接纳条件的，应当按要求自建污水处理设施，污水达标排放至自然水体。

第三十七条 加油站、加气站等油气储运场所、化工厂、集中隔离医学观察场所等可能排放或溢出易燃易爆、剧毒、腐蚀性物质、传染性病菌的排水单位或个人，应当建立台账，定期检查排水安全生产情况，严防有毒有害、易燃易爆、传染性病菌等物质进入公共排水管网，保障公共排水与污水处理设施安全运行。

如发生可能危及公共排水或污水处理设施安全运行的事故，相关排水单位应当立即启动本单位应急预案，组织本单位应急救援队伍和工作人员抢险处置，并立即

向水务行政主管部门、生态环境行政主管部门、所属行业主管部门报告。

第四章 设施维护

第三十八条 在公共排水与污水处理设施保护范围内施工的，工程开工前，建设单位应当与公共排水与污水处理设施维护运营单位签订相关协议，明确施工期间施工范围（包括交通疏导道）内公共排水与污水处理设施的维护 and 安全管理职责。

第三十九条 公共排水设施维护运营单位应当在深层隧道排水系统设施保护区内设置安全警示标志，保护区内物业的所有权人、使用权人应当予以配合。任何人不得毁坏或者擅自移动安全警示标志。

第四十条 工程开工前及完工后，建设单位应当督促施工单位委托第三方检测单位对施工范围或施工排水接驳的公共排水管网上游 1 个井段，下游 3 个井段的公共排水设施状况进行管道内窥检测和拍照。

若开工前未开展管道内窥检测和拍照，施工后发现的排水管网淤积或受损的，由施工单位负责疏通及修复。

第四十一条 因工程建设需要拆除、改动公共污水处理设施的，建设单位应当制定拆除、改动方案，报所在地的区水务行政主管部门审核。

第四十二条 因工程建设需要改动公共排水设施的，由建设单位负责制定改动方案，送公共排水设施维护运营单位按工程建设项目审批制度改革试点相关规定办理。

建设单位所制定的改动方案应当符合区域排水规划，且改动后的公共排水设施质量、排水能力不得低于原设施，避免出现雍水、内涝等问题。

公共排水设施维护运营单位应当在收到改动方案后 10 个工作日内组织现场勘查并回复意见，相关意见需抄送所在地区水务行政主管部门。

建设单位应当遵循先新建设施后拆除现状设施的原则，确保区域排水安全；改动建设中公共排水设施扩容、提高标准和功能工程由建设单位负责实施。

第四十三条 因工程建设需要永久拆除公共排水设施的，建设单位应当充分论证公共排水设施存在重大质量问题已失去收水功能且无法修复，在符合规划的基础上，向公共排水设施维护运营单位提出申请。

公共排水设施维护运营单位核准拆除后，建设单位应当与公共排水设施维护运营单位签订移交管理协议。移交管理后，待拆除的公共排水设施维护及安全管理由

建设单位负责。

拆除费用由建设单位承担，检查井或雨水口应当拆除井框等上部结构，对不能拆除的应当填实处理。拆除过程及拆除后可能存在的安全风险由建设单位负责消除。

公共排水设施维护运营单位应当对拆除作业进行监督指导，并将拆除的公共排水设施在排水信息化系统中消除。

第四十四条 农村生活污水具备接驳条件的，可以接入城镇公共排水设施，接入后按相关规定停用或拆除农村生活污水处理设施。

第四十五条 建设项目涉及的原有公共排水设施井盖提升由该项目施工单位同步实施；项目开工后周边新增积水的，应当由建设项目的施工单位查明原因并整改。

第四十六条 公共排水与污水处理设施维护运营单位应依据受施工影响的设施重要程度，制定施工工地巡查计划，检查设施运行及保护方案落实情况。其中主干管和污水处理设施每日不少于 1 次，干管每周不少于 1 次，其他管网每月不少于 1 次。易涝点等重要区域及深基坑、桩基础、管廊、牵引等施工影响排水与污水处理设施安全风险较大的在建工地，应加大巡查频次。

巡查时，公共排水与污水处理设施维护运营单位可以进入施工现场查看，发现施工活动危及或者可能危及排水与污水处理设施安全的，可以要求建设单位和施工单位立即停止危害活动并采取相应的安全防护措施。建设单位和施工单位应当予以配合。

第四十七条 公共排水设施维护运营单位应当建立排水管渠引发地面塌陷风险管理台账，定期开展路面巡查、管道检测，对存在排水管渠引发地面塌陷隐患开展整治。

第四十八条 公共排水设施维护运营单位应当定期检查与油气等高危管道交叉的公共排水管网，检测排水管道结构是否完好、易燃易爆物质（液体、气体等）含量是否超标，发现安全隐患应当及时处理。

第四十九条 城镇污水处理设施维护运营单位应当每年年末向水务行政主管部门、生态环境行政主管部门报告下一年度污水处理设施检修计划。

城镇污水处理设施维护运营单位不得擅自停运城镇污水处理设施，计划开展检修等原因需要停运或者部分停运城镇污水处理设施的，应当及时向水务行政主管部门、生态环境行政主管部门报告。

城镇污水处理设施遇突发事件需进行抢修作业的，污水处理设施维护运营单位应当在作业结束后 3 个工作日内向水务行政主管部门、生态环境行政主管部门报告相关情况。

第五十条 公共排水设施维护运营单位应当对通沟余泥采集、运输、分拣沥水、外运消纳或自行消纳处置的全流程开展监督管理并准确填报台账、相关资料存档。

公共排水设施维护运营单位应当每年不少于 1 次对权属范围内通沟余泥进行抽样检测。发生污染事件，导致存在重金属等有毒有害物质超标隐患的，应当对通沟余泥开展强化检测。

黄埔、花都、番禺、南沙、从化、增城区水务行政主管部门、广州市水务投资集团有限公司及公共排水设施维护运营单位，应当采取符合国家要求、技术可行的方式，规划建设通沟余泥处理处置设施，最终实现通沟余泥减量化、无害化、资源化处置。

第五十一条 城镇污水处理设施维护运营单位应当依照相关标准和规范，定期对污水处理设施产生的污泥进行泥质检测，并根据泥质主要指标检测结果确定最优的处理处置方式。

农村生活污水处理设施维护运营单位应当定期开展泥质检测，并依据污水处理工艺类型确定检测频率；泥质符合《城镇污水处理厂污泥处置 园林绿化用泥质》（GB/T 23486）标准时，鼓励优先就近回用于绿化用地；重金属或其他有毒有害物质含量超标的污泥，应当运往城镇污水处理设施进行集中处理处置，禁止进入农用地。

第五十二条 城镇污水处理设施及污泥设施维护运营单位应当制定污泥处理处置应急预案，保障污泥安全处置。

黄埔区（属原萝岗区范围）、花都区、番禺区、南沙区、从化区、增城区污泥处理处置单位应当及时将检修或停产计划告知区水务行政主管部门；越秀区、海珠区、荔湾区、天河区、白云区、黄埔区（属原黄埔区范围）污泥处理处置单位应当及时将检修或停产计划告知广州水务投资集团有限公司。

第五十三条 产权人、经营管理单位或其委托的维护运营单位应当按规范要求对海绵城市设施开展维护管理，保障设施正常运行，不得破坏或将其挪作他用。因工程建设确需改动的，应当报原单位审批部门办理相关手续，且不得降低其海绵城

市建设标准和要求。

第五十四条 区水务行政主管部门应当按照排水特点和独立原则，将城镇公共排水管网覆盖范围的区域划分为排水单元，由公共排水设施维护运营单位实施监督管理。

第五十五条 自用污水预处理设施应当由产权人、经营管理单位或其委托的维护运营单位负责日常运行维护，保证设施的正常运行。

第五十六条 自用排水设施的维护管理应当做好以下工作：

（一）做好排水单元达标建设及排水单位和个人管理，规范污水收集、处理，确保达标排放；

（二）建立长效机制，落实维护管养资金，进行日常巡查，发现问题及时维护，发现违法接驳、违法排水等行为的，应当及时制止并向区水务行政主管部门、镇人民政府（街道办事处）等报告；

（三）接受公共排水设施维护运营单位的监督检查及技术指导，对自用排水设施存在的问题落实整改。

第五十七条 公共排水设施维护运营单位应当按要求对自用排水设施、污水预处理设施运行及排水行为开展抽查及技术指导，有关单位和个人应当予以配合，不得无故拒绝、阻碍。

第五十八条 本细则所称“以上”“以下”均包括本数。

第五十九条 本细则自发布之日起施行，有效期 5 年。《广州市排水管理办法实施细则》（穗水规字〔2018〕5 号）同时废止。

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

29

GZ0320230001

广州市住房和城乡建设局文件

穗建规字〔2023〕1号

广州市住房和城乡建设局关于新型产业用地（M0） 建设项目城市基础设施配套费计算基数 适用类别等有关事宜的通知

各有关单位：

为进一步规范我市新型产业用地（M0）建设项目城市基础设施配套费的征收管理工作，根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市提高工业土地利用效率实施办法的通知》（2019年以穗府办规〔2019〕4号文首次印发实施，2022年以穗府办规〔2022〕5号文修订）、城市基础设施配套费征收管理等有关文件规定，结合我市实际，并经广州市人民政府同意，现就新型产业用地（M0）建设项目（下称M0项目）城市基础设施配套费（下称配套费）计算基数适用类别等有关事宜通知如下：

一、对2019年4月1日《广州市人民政府办公厅关于印发广州市提高工业土地利用效率实施办法的通知》（穗府办规〔2019〕4号）印发施行后批准的M0项目，根据市规划和自然资源部门颁发的载明建筑功能、建筑面积、建筑层数等要素的行政许可文件（如建设工程规划许可证及其建筑功能明细表），文件上明确功能为“创新型产业用房”“厂房”的，套用“厂房”类别计算基数；明确为配套用房或其他，套用“非厂房建筑物”类别计算基数。对2019年4月1日后批准的M0项目，建筑功能为“创新型产业用房”的，在本通知印发前已套用“非厂房建筑物”类别

缴交配套费的，可按本通知规定的套用类别办理退费手续。

二、由市规划和自然资源部门规范相关许可文件上建筑物功能名称的表述；会同工业和信息化部门对工业用地建设项目使用功能进行监管，确保工业用地真正用于产业项目。各区府、广州空港经济区管理委员会或其指定机构应依法按照土地出让时与受让单位签订的投入产出监管协议，对新型产业用地（M0）上建成产业用房的具体用途进行跟踪监管，对违反监管协议，将产业用房用于非产业用途的，要依法按照协议约定内容进行处置，市工业和信息化、规划和自然资源等部门做好指导和监督。在符合相关政策和土地出让合同约定的前提下，如创新型产业用房、厂房的规划功能用途变更为非工业产业用途的，规划和自然资源部门在办理变更规划许可前，对建设单位做出补缴土地出让金等行政处理的同时，一并告知配套费征收机构，由配套费征收机构通知建设单位补缴配套费。

三、本通知事宜为《广州市住房和城乡建设局关于进一步加强城市基础设施配套费征收管理的通知》（穗建规字〔2019〕3号）的补充规定。

四、本通知自印发之日起施行，有效期与穗建规字〔2019〕3号文一致，即有效期至2024年2月19日止。

特此通知。

广州市住房和城乡建设局

2023年1月1日

公开方式：主动公开

（本文与正式文件同等效力）

31

GZ0320230002

广州市政务服务数据管理局文件

穗政数规字〔2023〕1号

广州市政务服务数据管理局关于印发 广州市政务服务便民热线管理办法实施细则的通知

各区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

为做好《广州市政务服务便民热线管理办法》（广州市人民政府令第191号）的贯彻实施，规范全市热线工作组织管理、热线事项处理和登记、工单办理、评价和监督、知识库和数据管理等热线管理工作，我局制定了《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》，现印发给你们，请遵照执行，执行中遇到问题，请径向我局反映。

广州市政务服务数据管理局

2023年1月10日

广州市政务服务便民热线管理办法实施细则

第一章 总 则

第一条 为保障广州12345政务服务便民热线（以下简称热线）管理和服务的法治化、规范化，提升热线运行的质量和水平，根据有关法律法规和热线管理工作

规定，结合本市实际，制定本细则。

第二条 自然人、法人或者其他组织（以下统称诉求人）使用热线对本市行政区域内的行政管理或者公共服务提出非紧急的咨询、求助、投诉、举报以及意见建议等事项（以下统称热线事项），依法由有关单位处理的活动以及相关热线管理工作，适用本细则。

第三条 市人民政府建立热线联席会议制度统筹指导热线工作，每年至少召开一次全体会议，协调解决热线工作中的重大事项和重点难点问题。

联席会议办公室设在市政务服务数据管理部门，承担联席会议日常工作，可以不定期召开联络员会议或者组织成员单位开展联合调研。

区人民政府应当建立、健全本辖区热线工作统筹协调机制。

第四条 市政务服务数据管理部门是热线工作的行政主管部门，主要职责是：

- （一）制定并组织实施热线工作发展规划，制定热线标准规范和规章制度；
- （二）协调督办跨层级、跨部门疑难复杂热线事项；
- （三）开展热线建设、指导、监督和考核，定期报告、通报热线工作情况。

第五条 广州 12345 政府服务热线受理中心（以下简称热线中心）是本市热线工作机构，负责热线日常运行管理工作，主要职责是：

- （一）制定热线事项处理与登记、工单办理、热线知识库和数据管理等热线运行管理的制度和规范；
- （二）接收并分类处理热线事项，登记形成热线工单，转派工单，审核工单办理情况，回访诉求人对热线服务满意度；
- （三）协调、督促承办单位办理热线工单，并对承办单位实施日常考核；
- （四）建设全市统一的热线信息系统，汇总和分析热线数据；
- （五）负责全市热线知识库的建设和管理。

各区热线工作机构负责本辖区热线工作日常运行和管理，负责本辖区工单的流转和办理情况审核，协调、督办和指导本辖区工单办理，汇总、分析热线数据，并实施相应的考核。

第六条 承办单位的主要职责是：

- （一）指定负责部门，建立本单位热线工单办理机制，规范办理流程，明确专

（本文与正式文件同等效力）

(兼) 职工作人员；

(二) 按照规定办理热线工单；

(三) 负责本单位知识点的管理和维护；

(四) 建立热线疑难工单研判和专项办理机制，加强热线事项研判，推进热线事项有效解决；

(五) 做好其他热线工作事项。

承办单位指定经办机构具体办理热线工单的，应当对经办单位的办理过程进行监督和指导。

第七条 承办单位热线工作分管领导、专职人员有调整的，应当自调整完成之日起 10 个工作日内报热线中心备案。

承办单位应当加强经办机构工作人员的管理和业务培训。

第二章 热线事项处理和登记

第八条 诉求人可以向热线提出以下事项：

(一) 有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

(二) 承办单位职责范围内的非紧急类求助；

(三) 对城市治理、公共服务、生态环境保护、市场监管、经济社会发展、营商环境等方面的咨询、投诉、举报和意见建议；

(四) 对行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、办事效率、服务质量等方面的投诉。

第九条 诉求人反映热线事项应当语言文明、陈述客观具体、诉求表达明确，提供必要、完整的信息要素，不应当长时间占用热线通话。无正当理由，不得反复或者长时间占用承办单位行政资源。

热线提倡实名反映热线事项，诉求人要求对个人信息隐匿的，热线应当与诉求人明确需要隐匿的具体信息和隐匿范围，对信息进行隐匿处理，并告知诉求人隐匿信息可能影响热线事项登记和工单办理。

诉求人可以使用反映诉求时的电话号码或者账号补充信息、查询进度或撤回诉求。

第十条 诉求人应当提供姓名、身份证号码、联系方式等本人实名基本信息反映下列热线事项：

（一）查询本人信息的；

（二）涉及纠纷调解、侵权行为投诉等需要与诉求人取得联系、核实本人实名信息后方可办理的；

（三）其他根据相关法律规定需要诉求人提供本人实名信息方可办理的。

反映上述事项诉求人拒绝提供本人实名基本信息或者要求隐匿的，热线不予登记和转派。

第十一条 热线收到诉求人反映的热线事项后，根据热线事项登记的相关规定进行登记，形成热线工单。

涉及两个以上承办单位职责的工单，按照职责规定分别登记工单。

诉求人提出的诉求同时含有应当直接答复、转派办理和指引办理内容的，按照本细则规定分别处理。

第十二条 热线对诉求人通过电话渠道反映的诉求，经审核需要诉求人补充信息方可处理的，应当联系诉求人并一次性告知需要补充的内容。热线 3 次电话联系（每次至少间隔 15 分钟）诉求人均未接听、诉求人拒绝补充或者补充后仍不符合要求的，热线注明情况后结束工单。

热线对诉求人通过政府网站、政务新媒体等网络渠道反映的诉求，经审核需要诉求人补充信息方可处理的，应当一次性向诉求人发送补充信息通知，诉求人应当自收到通知之日起 3 个自然日内补充，诉求人逾期未补充或者补充 1 次后仍不符合要求的，热线注明情况后结束工单。

承办单位收到热线中心转派的工单，需要向诉求人核实、补充信息方可办理的，应当联系诉求人核实和补充。3 次电话联系（每次至少间隔 15 分钟）诉求人均未接听或者诉求人拒绝补充的，承办单位注明情况后结束工单。

由于诉求人提供的信息不全导致诉求无法登记或者工单无法办理的，诉求人可以准备完整信息后重新通过热线提出诉求。

第三章 工单办理

第十三条 热线中心对热线工单进行分类办理：

（本文与正式文件同等效力）

(一) 咨询类工单, 根据热线知识库能直接答复的, 直接答复诉求人; 不能直接答复的, 应当自登记工单之日起 1 个工作日内转派至承办单位办理。

(二) 投诉、举报、求助和意见建议等非咨询类工单, 应当自登记工单之日起 1 个工作日内转派至承办单位办理。

第十四条 工单实行分类限期办理, 承办单位应当按照以下规定办理:

(一) 咨询类工单, 自收到工单之日起 2 个工作日内办理并回复;

(二) 非咨询类工单, 自收到工单之日起 10 个工作日内办理并回复;

(三) 国家、省、市交办及其他文件要求的热线工单, 按有关规定期限办理。

第十五条 工单办理用时从工单最后一次转派至承办单位的下一个工作日 0 时起至承办单位提交符合规定的工单办理情况之时止。办理用时超出办理期限的, 为逾期办理。

第十六条 承办单位接到热线中心转派的工单后, 应当自收到工单之日起 2 个工作日内核查, 并按照下列情形分类处理:

(一) 属于本单位职责的, 应当安排办理;

(二) 属于《广州市政务服务便民热线管理办法》第十一条第二款第二项至第五项规定情形的, 应当按规定进行处理, 并结束工单;

(三) 不属于本单位职责的, 应当自收到工单之日起 2 个工作日内申请退回, 并说明退回的具体理由和依据。

第十七条 承办单位退回不属于本单位职责工单的, 应当按照以下规定处理:

(一) 涉及部门职责权限争议的工单, 应当提供本单位职能权限的具体内容和工单涉及的不属于本单位权限的具体内容, 同时可以根据实际情况提供办理部门建议;

(二) 涉及设施管养职责争议的工单, 应当提供本单位具体的管养范围或者管养职责移交文件, 同时可以根据实际情况提供有管养职责的办理单位建议;

(三) 涉及界定行政区域管辖权限争议的工单, 应当提供本单位管辖的区域具体范围, 同时可以根据实际情况提供工单涉及的有权管辖的办理单位建议;

(四) 对有明确文件依据不属于本单位职责的工单, 应当提供依据文件, 并结合本单位职责范围说明理由。

承办单位提出退回, 并经热线中心审核通过的, 工单重新转派, 办理时限从承

办单位收到之日起重新计算；审核不通过的，发回原承办单位继续办理，办理时限不重新计算。

承办单位退回的工单，经热线中心审核需要两个以上承办单位共同办理的，热线中心重新转派，工单由接到工单的承办单位牵头办理，其他承办单位作为协办单位配合办理，办理期限从牵头办理单位收到工单之日起开始计算，牵头办理单位应当在 2 个工作日内确定并通知协办单位和协办事项。

第十八条 同一工单被不同的承办单位退回 3 次以上，市政务服务数据管理部门启动疑难工单协调办理机制：

（一）涉及市辖区之间部门争议的，征求市级相关业务指导部门或者行业主管部门意见，有关部门应当自收到指导事项之日起 2 个工作日内出具指导意见，市政务服务数据管理部门根据指导意见综合研判后确定承办单位。

（二）涉及部门职责分工争议的，征求市机构编制部门意见，相关部门应当自收到指导事项之日起 5 个工作日内出具指导意见，市政务服务数据管理部门根据指导意见综合研判后确定承办单位。

（三）涉及对法律、法规、规章、规范性文件适用争议的，征求市司法行政部门意见，相关部门应当自收到指导事项之日起 5 个工作日内出具指导意见，市政务服务数据管理部门根据指导意见综合研判后确定承办单位。

市级行业主管部门、各区人民政府、各承办单位可以结合工作需要，建立本行业、本地区、本单位热线疑难工单协调机制，及时办理热线疑难工单，研究并提出同类疑难热线事项的解决方案，必要时提请热线联席会议或者市人民政府审定。

第十九条 承办单位无法按期限办理的，应当在办理期限届满前通过热线信息系统办理延期，并告知诉求人延期的理由和办理期限。延期后的办理期限从工单首次办理期限届满之日起计算，每次延期办理的最长期限与工单首次转派时确定的最长期限一致，延期次数不超过 2 次。

第二十条 承办单位在提交工单办理情况前，诉求人追加反映新情况的，承办单位应当做好研判工作：

（一）追加情况影响事项办理的，承办单位确认后应当向诉求人说明情况，结合原工单诉求及新情况依法办理并回复诉求人，原工单办理时限从收到追加情况之日

起重新计算；

(二) 追加情况不影响事项办理的，承办单位应当针对原工单诉求及追加情况联系诉求人，记录相关情况，继续办理。

第二十一条 热线工单办理完毕后，承办单位应当根据实际情况选择电话、短信、书面等方式，告知诉求人热线事项办理结果，诉求人明确不需要回复或者 3 次无法（每次至少间隔 15 分钟）联系诉求人的除外。承办单位应当做好回复诉求人的材料（电话录音、通话记录、短信记录等任一或者多种形式）的保存工作，形成可查询、可追溯的证明材料。

回复诉求人后，承办单位应当向热线中心提交以下办理情况：

(一) 办理过程，包括工单办理时间、承办和具体经办机构、办理经过和结果等内容；

(二) 回复诉求人情况，包括回复的时间、方式和主要内容，诉求人明确不需要回复或者 3 次无法（每次至少间隔 15 分钟）联系诉求人的，应注明不需要回复或无法联系的情况；

(三) 承办单位认为其他有必要说明的情况。

第二十二条 根据工单类型，承办单位应当按照以下规定填写办理情况内容：

(一) 咨询类工单，应当针对诉求人咨询事项回应的依据和情况进行说明；

(二) 投诉类工单，应当说明投诉处理情况，对消费调解事项应当提供调解当事人双方达成或者未达成一致意见的结果或者文书；

(三) 举报类工单，应当列明已采取的行政措施，决定立案的应当说明已立案；

(四) 求助类工单，应当说明已采取的措施和办理情况；

(五) 意见建议类工单，采纳的应当说明已有措施或者即将实施的计划，未采纳的应当依据本单位职责说明不采纳的理由。

第二十三条 承办单位应当按照以下方式处理下列情形的工单：

(一) 表扬类工单，承办单位应当在阅处后结束工单；

(二) 诉求人撤回诉求的，应当指引诉求人通过热线提出撤诉，并由承办单位按热线工作相关规定结束工单。撤回举报类工单的，诉求人撤回诉求后承办单位可以根据部门职责和相关规定继续核实和办理举报事项。

第二十四条 对已依法办理完毕，承办单位收到同一诉求人继续反映类似问题的新工单应当进行研判，确认无新情况、新理由的，承办单位可以告知诉求人原工单的办理结果和办理依据，向诉求人告知新工单不再进入办理程序，并向热线中心出具办理结果书面材料后结束工单。

第二十五条 热线中心对督办事项实行限期办结制，对督办事项明确办理时限和处理要求，并负责对承办单位的督办事项办理情况进行审核。

承办单位应当按照以下方式处理下列情形的督办事项：

（一）逾期且未能提供正当理由说明的，应当自收到督办事项之日起 2 个工作日内提交办理情况，并对逾期作出说明。

（二）未按要求反馈办理情况的，应当自收到督办事项之日起 5 个工作日内反馈符合要求的办理情况。

（三）诉求人集中、持续反映且会同有关单位确定需要长期推进的，承办单位应当采取有效措施积极推动事项解决。

（四）对履职尽责意见有异议的，承办单位、业务指导单位应当自收到督办事项之日起 5 个工作日内反馈核查情况。

第二十六条 热线中心应当加强对诉求人集中、持续反映的热线事项的监测，会同有关单位研究确定需要长期推进的复杂事项，并定期向承办单位通报纳入上述范围的事项情况。

承办单位应于收到上述范围事项之日起 10 个工作日内研究制定解决方案，并定期向诉求人通报事项推进情况，反馈间隔原则上不超过 1 个月。事项推进期间，对诉求人提交的同一诉求工单，承办单位可告知推进情况后结束工单。

承办单位应当在办理期限内向热线中心反馈事项阶段性工作情况，并在法定程序终结之日起 3 个工作日内将最终情况报上级业务指导部门出具指导意见后，反馈诉求人和热线中心。

第四章 评价和监督

第二十七条 市政务服务数据管理部门建立满意度评价机制，由诉求人对热线受理服务和承办单位事项办理情况进行满意度评价。满意度评价的内容和流程是：

（一）热线受理服务结束后，由诉求人围绕服务态度、服务用语规范、正确理解

（本文与正式文件同等效力）

诉求人诉求、解答咨询的专业性和准确性等内容对热线受理服务进行满意度评价。

(二) 工单办理审核通过后 24 个小时内, 热线向诉求人提供满意度评价渠道, 由诉求人围绕依法依规解决合理诉求、回复情况、办理结果等内容对承办单位办理情况进行评价。诉求人撤回诉求的工单不纳入满意度评价。

(三) 评价选项为非常满意、满意、基本满意、不满意、非常不满意。诉求人可以自收到评价通知信息之日起 5 个自然日内, 选择 1 个评价选项作为满意度评价结果, 超出选项范围的评价视为无效评价, 不评价、逾期评价视为未评价。

第二十八条 诉求人对承办单位办理情况满意度评价为非常满意、满意、基本满意或者未评价的, 热线结束工单; 评价为不满意、非常不满意的, 热线通过电话、短信或者互联网等方式回访, 并记录回访情况。

第二十九条 诉求人首次评价不满意和非常不满意的工单, 可以发回承办单位再次办理。

再次办理期限与办理期限相同, 再次办理次数为 1 次, 承办单位不得退回、延期, 应当了解不满意具体原因, 并进行回复。

因下列情形导致诉求人评价为不满意和非常不满意的工单不进入再次办理环节:

(一) 《广州市政务服务便民热线管理办法》第十一条第二款第二项至第五项实行分类处理的;

(二) 承办单位需要向诉求人核实、补充信息方可办理的工单, 3 次电话联系(每次至少间隔 15 分钟) 诉求人均未接听或者诉求人拒绝补充的;

(三) 意见建议未得到采纳的;

(四) 诉求事项已经调解完毕或终止调解的;

(五) 自然灾害或者其他不可抗力原因导致的;

(六) 已依法办理完毕, 承办单位认定符合本细则第二十四条内容, 已向诉求人解释并向热线中心出具办理结果书面材料的。

第三十条 热线中心对工单再次办理的情况进行审核, 符合要求的, 通过审核, 进行第二次满意度评价; 不符合要求的, 说明理由, 由承办单位继续办理。

第二次满意度评价为非常满意、满意、基本满意或者未评价的, 热线结束工单; 第二次满意度评价为不满意、非常不满意的, 热线进行回访, 了解并登记不满意的

原因。

承办单位收到第二次满意度评价为不满意、非常不满意的，可以在 5 个工作日内在热线信息系统上对已依法依规办理的工单提交履职尽责意见。承办单位已提交履职尽责意见或者超期未提交的由热线结束工单。

第三十一条 市政务服务数据管理部门按照客观、公正、科学、合理原则建立并不断优化对承办单位的考核机制，并由热线中心具体组织实施。承办单位可以参照制定对经办机构热线工作考核制度。

第三十二条 市政务服务数据管理部门向社会公布热线受理渠道和热线管理工作的相关规定，主动接受人大、政协和民主党派、社会公众、新闻媒体的监督，听取改进热线管理工作的意见和建议。

第五章 知识库管理

第三十三条 热线知识点是承办单位依照法律法规和本单位职责，按照知识库管理的相关程序和要求，上传的本单位公共管理和公共服务信息。热线知识库是承办单位知识点的集合。

热线知识库由热线中心统一组织建设和管理，热线中心与承办单位共同维护。

第三十四条 承办单位负责本单位知识点管理和维护，及时进行知识点的新增、修改、审核和下架等操作，知识点内容应当明确法律法规、规章、规范性文件、政策文件等依据、适用范围、适用主体、适用条件、关联关系、常见问题解答等。

第三十五条 承办单位应当对知识点设置有效期限，原则上政策法规有效期不超过 5 年，办事指南有效期不超过 1 年，具体事项答复口径有效期不超过 6 个月，业务解读等其他知识点有效期不超过 1 年，承办单位应当在知识点有效期到期前确认识点有效性。

第三十六条 热线中心发现知识点出现内容错误、遗漏、过期、表述不清等问题，或者需要采编新知识点的，可以向承办单位发起知识点反馈；对于需要及时回应诉求人的突发热点问题，向承办单位发起突发事件知识点反馈。

承办单位根据知识点管理要求，应当在热线中心发起知识点反馈之日起 2 个工作日内完成知识点增补、修改、审核或者下架等操作，无需操作的也应向热线中心反馈；对于突发事件知识点反馈，应当在热线中心发起知识点反馈之日起 1 个工作

日内完成。

第三十七条 承办单位发生重要业务变动、政策法规调整等，应当提前通报热线中心，并对突发或者集中诉求配合热线中心采取及时更新热线知识点、培训热线话务人员、现场话务支撑、及时回应集中诉求、主动发布政策解读信息等联动措施。

重要业务变动、政策法规调整具体包括以下情形：

- (一) 制定发布对企业、群众存在较大影响的规范性文件和通知公告；
- (二) 办理量较大的业务发生规则变更，且对企业、群众享受待遇、取得资格等存在影响的；
- (三) 推送专业性强、含较多行业术语，企业、群众理解困难、容易产生误导的信息；
- (四) 访问使用量较高的信息系统、服务窗口等办事查询渠道发生变化的；
- (五) 其他可能引发相关群体集中咨询反映问题的。

第三十八条 承办单位的政务服务网站或者应用出现无法使用、信息出错等故障，造成政务服务中断引起的集中诉求，承办单位应当在相应政务服务网站、微信公众号等应用首页公布故障原因、故障时间、受影响的业务范围、恢复时间等，并在 1 个自然日内提供答复诉求人的应答口径。对持续时间 2 个自然日以上的故障，应与热线中心及时沟通解决进展情况，更新应答口径或者到话务场地支撑应答。

第六章 数据管理

第三十九条 按照“谁主管谁负责，谁经办谁负责，谁使用谁负责”的原则，市政务服务数据管理部门建立全面、统一、安全、高效的热线数据管理机制。

热线中心负责热线信息系统中热线数据的采集、传输、存储、共享等工作，并及时向省 12345 热线进行数据归集和共享。

各承办单位、双号并行机构原则上应当使用热线信息系统开展热线工作，负责协调、推进本行政区域内或者管辖范围内的热线数据应用工作，定期向热线中心反馈数据应用成果，加强市级部门和市辖区之间、市级部门之间的数据联通共享。

第四十条 热线中心应当加强热线数据的分析与利用，定期分析热线数据，形成数据分析研判报告和工作建议。

承办单位应当对本单位热线数据加强分析研判，挖掘热线数据价值，解决热线

疑难问题，改进热线工作。

第四十一条 承办单位可以向热线中心申请利用本单位和业务主管范围内的热线数据。确因履行工作职责需要共享其他热线数据的，需与共享数据涉及承办单位协商一致后向热线中心申请。

热线中心统筹协调热线数据的共享工作，加强与各单位数据的共享与交换，推动热线数据和标准化成果共享共用。

第四十二条 热线中心应当强化热线信息系统安全防护，加强热线数据安全管理工作。承办单位要建立健全热线数据安全管理制度和工作规范，指定专人负责本单位热线数据的安全管理。

第四十三条 热线中心、承办单位及其工作人员对于履行职责过程中知悉的诉求人信息，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供。

承办单位应当在热线数据应用过程中充分保护工作秘密、商业秘密及个人隐私，不得利用热线数据掌握的信息威胁、骚扰、恐吓诉求人，不得将数据用于商业用途及谋取商业利益，不得影响国家安全、经济运行、社会稳定，不得损害他人合法权益。

各方违反规定使用涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的数据，或者造成国家秘密、商业秘密和个人隐私泄露的，按照国家有关法律法规处理。

第七章 附 则

第四十四条 驻粤驻穗单位根据本单位职责或者公共服务范围参与热线工单办理，参照执行本细则。

第四十五条 本细则术语定义：

(一) 咨询，指诉求人为了知晓行政管理和公共服务信息，通过热线提请有关部门给予答复的行为。

(二) 投诉，指诉求人认为自身合法权益或者公共利益受到侵害，通过热线请求承办单位依法处理的行为。

(三) 举报，指诉求人通过热线检举、控告违纪、违法或犯罪的行为。

(四) 求助，指诉求人通过热线提出获取行政管理服务和公共服务帮助的行为。

(五) 意见建议，指诉求人通过热线对行政管理和公共服务提出见解或者主张的

(本文与正式文件同等效力)

行为。

第四十六条 本细则自印发之日起实施，有效期 5 年。《广州市政务服务数据管理局关于修订印发广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则的通知》（穗政数规字〔2020〕1 号）同时废止。

公开方式：主动公开

GZ0320230004

广州市生态环境局文件

穗环规字〔2023〕1号

广州市生态环境局关于印发广州市规范适用 《中华人民共和国噪声污染防治法》《企业 环境信息依法披露管理办法》生态环境 行政处罚自由裁量权规定的通知

各处室，各分局，监测站，各直属单位：

为进一步规范我市生态环境行政处罚自由裁量权行使，统一全市生态环境执法处罚尺度，我局根据《中华人民共和国噪声污染防治法》《企业环境信息依法披露管理办法》等有关规定，结合我市实际，制定了《广州市规范适用〈中华人民共和国噪声污染防治法〉〈企业环境信息依法披露管理办法〉生态环境行政处罚自由裁量权规定》，并经市司法局审查同意，现予印发，请遵照执行。实施过程中遇到的问题，请径向我局（执法处）反映。

广州市生态环境局

2023 年 1 月 11 日

广州市规范适用《中华人民共和国噪声污染防治法》 《企业环境信息依法披露管理办法》生态环境 行政处罚自由裁量权规定

为进一步规范我市生态环境行政处罚自由裁量权行使，统一全市生态环境执法处罚尺度，我局根据《中华人民共和国噪声污染防治法》《企业环境信息依法披露管理办法》的有关规定，在《广东省生态环境厅关于印发〈广东省生态环境行政处罚自由裁量权规定〉的通知》（粤环发〔2021〕7号）、《广州市生态环境局关于印发广州市规范生态环境行政处罚自由裁量权规定的通知》（穗环规字〔2021〕2号）的基础上，结合我市生态环境行政执法工作实际，制定本规定。

一、《广州市规范生态环境行政处罚自由裁量权规定》中行使生态环境行政处罚自由裁量权应遵循的原则性规定，同样适用于本规定。

二、《广州市规范生态环境行政处罚自由裁量权规定》附件“广州市生态环境行政处罚自由裁量权标准”中的序号4.3、5.3、6.5、6.6、7.1、16.1、16.2、16.3、19.6、19.7的内容不再适用，其他内容继续实施。

三、本规定自印发之日起实施，有效期4年。

附件：广州市规范适用《中华人民共和国噪声污染防治法》《企业环境信息依法披露管理办法》生态环境行政处罚自由裁量权标准（略，详见市政府门户网站“广州市行政规范性文件统一发布平台”）

公开方式：主动公开

《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》

政策解读

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市政策文件解读工作实施办法的通知》（穗府办函〔2017〕313号）的有关要求，现就《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》（以下简称新《实施细则》）相关内容解读如下：

一、制定背景

《广州市政务服务便民热线管理办法》（以下简称新《管理办法》）作为广州市热线工作首部政府规章，经2022年7月15日市人民政府第16届14次常务会议通过，于8月10日以广州市人民政府令第191号颁布，自2022年11月1日起施行。新《管理办法》所规定的热线工作体系更完善、服务范围更明确、承办单位覆盖面更广、分类指引更精准，热线实施和操作层面有了很多新变化。同时，《广东省人民政府办公厅关于印发广东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230号）等文件也对热线工作提出了新要求。为体现上述新变化和贯彻落实新要求，做好热线管理政策文件的新旧衔接，有必要根据新《管理办法》制定新《实施细则》。

二、新《实施细则》主要内容

新《实施细则》，共七章四十六条。

第一章，总则。主要规定制定目的、适用范围、工作组织领导、主管部门、热线工作机构、承办单位职责和工作人员管理要求。

第二章，热线事项处理和登记。主要规定热线事项的范围、反映热线事项的规范、热线事项实名登记情形和补充信息的要求。

第三章，工单办理。主要规定工单分类办理的要求，工单办理时限和用时计算，承办单位工单核查、退回，疑难工单处置，办理延期，追加情况处理，回复诉求人的要求，同一事项终结程序，督办，专项办理等业务规则。

第四章，评价和监督。主要规定热线受理服务和承办单位工单办理情况满意度评价、不满意回访、再次办理、热线工作考核、社会监督等方面的要求。

（本文与正式文件同等效力）

第五章，知识库管理。主要规定知识库建设，知识点采编、反馈和有效期，信息发布联动，故障应答保障等方面的要求。

第六章，数据管理。主要规定热线数据管理机制、数据分析与利用、共享与交换、数据安全和保密等方面的要求。

第七章，附则。主要规定参照执行要求，术语定义、实施期限，并废止尚在有效期内的《广州市政务服务数据管理局关于修订印发〈广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则〉的通知》（穗政数规字〔2020〕1号）文件。

三、出台新《实施细则》的意义

（一）有利于构建上下贯通、全市协同的热线工作管理体系。新《实施细则》在第一章总则中细化了全市热线工作组织领导的具体要求，明确了全市热线工作职责分工，根据热线工作实际，分别规定了热线工作主管部门、热线工作机构、承办单位的职责，并同时对接承办单位热线工作人员管理提出了基本要求。这些具体的程序、措施和要求，能够确保新《管理办法》各项规定落地执行。

（二）有利于规范全市热线工作运行体系。新《实施细则》通过第二章热线事项处理和登记、第三章工单办理、第四章评价和监督、第五章知识库管理、第六章数据管理等五章共 36 条内容，充分保障诉求人的诉求反映权利、全面规范诉求反映行为、充分支持承办单位依法依规办理热线工单、完善热线的管理和服务，确保了诉求人、市政务服务数据管理部门、热线工作机构、承办单位等热线工作各方的行为始终有法可依、有规可循。

（三）有利于构建完善的全市热线工作政策制度体系。新《实施细则》作为部门规范性文件，在全市热线工作政策制度架构中发挥承上启下的骨干支撑作用，为市政务服务数据管理部门、热线中心、承办单位适应热线工作新常态、满足热线管理新要求、进一步细化和动态调整热线工作制度和规范提供依据，并预留政策空间。承办单位可以依照本单位热线工作实际制定本单位热线工作的制度或规范，市政务服务数据管理部门和热线中心可以依照职责制定热线工作考核、承办单位动态管理、热线事项专项办理、知识库和热线数据管理的专门制度或规范，从而逐步形成较为完善的全市热线工作制度体系。

《广州市人民政府公报》简介

《广州市人民政府公报》是由广州市政府办公厅主办并公开发行的政府出版物。《广州市人民政府公报》主要刊载广州市政府规章和行政规范性文件，是政府信息公开的重要载体。根据《中华人民共和国立法法》等有关规定，在《广州市人民政府公报》上刊登的政府规章和行政规范性文件文本为标准文本，与正式文件具有同等效力。

《广州市人民政府公报》创刊于1949年12月，曾用刊名《广州市政》《广州政报》。自创办以来，《广州市人民政府公报》发挥了传达政令、宣传政策、指导工作、服务社会的作用。

《广州市人民政府公报》发行方式为免费赠阅，赠阅范围包括广州市直机关，各区政府，街道办事处、镇政府，居委会、村委会，重要交通枢纽，各级图书馆等。《广州市人民政府公报》在广州市政府门户网站“广州市人民政府”（<http://www.gz.gov.cn>）设置专栏刊登，并开设广州市人民政府公报微信小程序、公众号，公众可登录网站或扫描下方二维码查阅。



主 管：广州市人民政府
主 办：广州市人民政府办公厅
编辑出版：广州市人民政府公报编辑部
总 编：李 妍
编 辑：梁 捷 助理编辑：杨小敏
赠阅范围：国 内

国内刊号：CN44-1712/D
邮政编码：510032
地 址：广州市府前路1号市政府8号楼
电 话：83123138 83123238 83123438
网 址：<http://www.gz.gov.cn>
印 刷：广州市人民政府机关印刷厂
