

## 芜湖华衍水务 2021 年提升用水营商环境行动方案

根据全国营商环境评价机制和“安徽省创优营商环境提升行动方案(2021)”要求,结合我司营商环境工作实际,在总结 2020 年营商环境工作的基础上,制定本行动方案。

### 一、工作目标

以提高用户便利度和满意度为导向,以全国营商环境评价和省营商环境评测工作为抓手,通过政企数据共享平台,利用“智慧华衍”,建立获得用水以环节更简、时间更短、成本更低、材料为零及用户零跑为目标的供水服务机制。

### 二、组织建设

(一) 领导小组:

组长: 高骏

副组长: 周勇、李向东、李建勤、苏黎洁、王继成、王文胜、查玥红、

李芳

成员: 吴峻宇、葛震、朱让宁、罗均、吕刚、房慧峰、李坚、罗强、

张志祥、丰瑛、钟建东、周骏、徐慧、童敏、袁欣、陶涛。

## （二）日常工作：

1、市场发展部负责营商环境体系建设及对外联络与内部管理工作。

2、成立用水报装工作专班，设在市场发展部。报装专班工作应以满足用户需求为前提，由市场发展部组织联合踏勘并办理市政联合审批。工作涉及到客户服务部、设计造价中心、工程管理部、信息技术中心等部门，需指定专人负责对接，各司其职。

## 三、主要指标

（一）营商环境服务对象：民营企业、中小企业、外资企业；不包括国有企业、事业单位、房地产开发及附属项目、个体工商户。

### （二）建立多元化受理渠道

依托安徽政务网、皖事通等平台开展线上报装服务。完善服务热线、微信公众号、网上营业厅、电话预约、实体营业厅以及进驻市政务大厅的服务窗口等多元化受理渠道，供用户自由选择。通过全面推行网上申办、预约上门服务和“提前介入”等方式，实现报装业务的“零跑”。

### （三）实行用户报装“304”办理制度

1、即申请受理、勘察设计、安装通水，共3个环节；用户申请“0”材料，即用户只需提供基本信息（填写《基本信息表》）即可；装接水总时

长控制在 4 个工作日（不包含行政审批和用户自身原因的时长）。

2、超长管道安装，即管道口径在 DN100-300mm，长度在 50-200m，需要进行管道压力实验和冲洗消毒的装表工程，装接水总时长控制在 13 个工作日内完成。

3、对无外线管道安装、直接挂表工程，可立即装表通水的，环节进一步压减至“用户申请、安装通水”2 个环节和 2 个工作日。

4、市政联合审批，由“华衍水务”一口受理，全程代办。

#### （四）用户便利度

##### 1、城市供水管网管理

（1）加强对城市供水管网密度检测，确保城市供水保障率；

（2）加强漏损率的控制管理，降低城市管网漏损率；

（3）有计划地做好管网改造，满足城市供水需求；

（4）加强管网水质检测，保证城市供水安全；

（5）加强管网水压监控，合理调度城市供水压力。

2、建立有效投诉处理机制，并向社会公布反映和投诉渠道（网络、信息、电话等）。

3、水价公开机制：多渠道向社会公开基准水价，增强透明度。

4、报装业务管理系统建设

(1) 推进政企数据互联共享，减少办理环节及办理材料数量；

(2) 建设供水报装业务管理系统，提高管理服务信息化水平；

(3) 推进移动作业终端的应用，利用智能化设备在向用户提供服务时，可通过内部移动作业终端作业，提高业务便利度。

(五) 客户满意度：建立业务办理全流程满意度评价机制，确保客户回访率达 100%。

(六) 省营商环境评测排名不低于前 3 名或达到优秀水平。

(七) 智能水表安装率达 100%。

#### 四、具体要求

##### (一) 申请受理：

1、常规申请：用户通过服务大厅或线上（政务网、皖事通、公司网站等）申请，由客户服务部分拣出营商环境用户并标注后，按现有报装流程要求操作，同时告知市场发展部。

2、政府信息平台推送：政府“工改”等平台推送的信息，待条件成熟后，实行“数据共享、提前介入”。

3、客户服务部受理审核实行“容错受理”，并“秒过”；“一次性告知”报装流程；时长控制在 1 小时内。同时，需设有客户对服务评价渠道。

##### (二) 勘察设计：

## 1、常规工单：

(1) 市场发展部负责组织联合踏勘，现场同步完成：接水勘察、方案设计（用户确认）、施工报价、合同签订（包括供用水合同）。如客户现场不能办理合同签订等手续，造价人员负责商务洽谈，市场发展部负责《安装合同》及《供用水合同》的送达或邮寄。勘察设计人员需告知客户，《安装合同》、《供用水合同》安装时由施工人员上门收回。

(2) 勘察、造价人员需熟练使用“标准图集”和“简易报价”。

(3) 对于营商环境客户，工程施工费下降 10%。

(4) 勘察设计人员需向客户宣传加装“倒流防止器”和“防污隔断阀”对城市供水安全的意义，造价人员宣传公司降费举措。

(5) 勘察设计现场作业时长控制在 4 小时内完成。超长管道报装项目时长控制在 2.5 个工作日内完成。

## 2、政府信息平台推送的工单：

建立“数据共享、提前介入”服务机制，条件成熟后，由市场发展部牵头按“工作专班”工作流程“提前介入”，组织设计、造价、工程等岗位进行联合踏勘，实行“一站式”全流程服务。

### (三) 市政联合审批承诺备案制

1、适用范围：营商环境用户装接水时，需进行临时占用城市道路、挖

掘城市道路、临时占用城市绿地（不包括砍伐、迁移城市树木及影响交通安全的项目）等审批，由市场发展部负责代办，并将审批结果当天告知工程管理部。

2、设计造价中心及时提供所需资料；信息技术中心指导相关人员线上操作，并提供技术支持。

#### （四）安装通水：

1、工程管理部接到“放号”任务后，需当天与客户约定进场施工时间，下达“任务单”或“开工报告”，并按约定的时间进场施工。

2、进场施工时，如涉及市政审批项目，需同时通知（电话与短信等）市政道路养护单位。

3、通水时，提请客户验收并签字。通水之日起，3个工作日内完成系统录入。

4、负责发票送达，并收回《安装合同》及《供用水协议》。《安装合同》两份交市场发展部，一份作为报验资料。

5、安装时长控制在1.5个工作日内完成。每增加一块水表安装，相应增加0.5个工作日。对管道超长装表工程，时长控制在12个自然日内。

6、竣工资料建档：工程完工后，3个工作日内建立工程档案。档案资料包括：申请表、施工图、安装合同、供用水协议、市政联合审批回执（如

有)、开工报告、客户验收确认单。

(五) 验收与投抄:

1、内部验收:

(1) 工程管理部当月 28 日前向客户服务部提交报验。

(2) 报验资料清单: 客户信息表、供用水合同、安装合同、施工图、预算书、市政联合审批批复 (如有)。

2、立户 (建档)、投抄: 客户服务部次月 5 日前组织验收。验收后, 供水所当月建档、次月投抄。

## 五、保障措施

(一) 向社会公开装接水流程、办理时限和收费标准, 自觉接受社会监督。(责任部门: 客户服务部)

(二) 加强全员培训, 增强全员服务意识和业务水平  
树立“人人都是营商环境”的意识。公司将涉及装接水营商环境主要部门员工进行“差异化”培训, 做到人人知晓装接水营商环境业务流程和规范要求。(责任部门: 人力资源中心)

(三) 加大宣传力度, 营造舆论氛围  
各部门要认真学习、宣传“芜湖华衍水务 2021 年提升用水营商环境行动方案”。同时, 通过媒体、门户网站、微信公众号等渠道, 宣传我司营商

环境举措及工作实效，让全社会了解我司营商环境服务流程和创建城市供水安全“优质品牌”的意义。（责任部门：行政管理部）

#### （四）不断完善标准图集与简易报价的实施

优化标准图集，使之更方便现场操作。提高简易报价与标准图集契合度，确保标准图集和简易报价与现场匹配，以利于施工。（责任部门：设计造价中心）

#### （五）建立报装全流程用户满意度评价机制

##### 1、营商环境工作纳入热线回访

对营商环境完成的工单，由市场发展部统计，在每月 28 日提交热线中心进行用户热线回访，并在每月 5 日前将回访结果反馈市场发展部。（责任部门：热线中心）

2、市场发展部通过上门回访、问卷调查等方式，对营商环境客户在获得用水报装过程中的服务便利度与满意度等进行调查、评测，找出问题所在，提出整改意见。（责任部门：市场发展部）

（六）各部门根据职责，按要求建立营商环境工作台账。

#### （七）营商环境执行情况进行月度绩效考核

##### 1、各部门需按本方案要求完成岗位职责

（1）未按要求完成本职工作，一例扣 2-5 分，性质严重，按督查程序



给予处罚；

(2) 超过办理时限，一份工单扣 2-5 分，超时严重，导致总时长超时，按督查程序给予处罚；

(3) 未按报装系统要求操作或逻辑不符，一份工单扣 2-5 分；

(4) 不符合要求，造成报装系统修改的，一份工单扣 2-5 分，造成无法安装的，按督查程序给予处罚。

2、各部门需按服务规范要求，做好装接水各环节中的用户服务工作，不断提升用户满意度。在公司用户回访中，发生一例不满意扣 2 分，在政府第三方调查中，出现一例不满意扣 5 分。

3、采购中心、水表检定站需确保各种规格材料（水表）及时领用，且出库材料（水表）需次日（含）前录入系统。若出现材料空缺影响施工进度的，一份工单扣 2 分，材料（水表）录入不及时，一份工单扣 1-2 分。

4、市场发展部对各部门营商环境工作台账每半年检查一次，对不符合要求的，扣 2-5 分，逾期未整改或未达到要求的，按督查程序给予处罚。

5、其他造成不利后果的行为，参照相近内容，进行考核。（责任部门：人力资源中心；配合部门：市场发展部）

#### （八）实行全流程督办

对用水营商环境工作落实及本方案执行情况，督查办及时跟进检查，

对严重不符合要求的，按 5%-50%的比例扣除部门月度绩效奖，并给予通报。

（责任部门：督查办）

司属各相关部门应认真组织学习，领会其精神，将方案内容贯彻到具体工作中。

本方案自 2021 年 1 月发布实施。

