

2022 年提升用水营商环境行动方案

根据省住房城乡建设厅“关于做好 2022 年优化获得用水用气领域营商环境工作指导意见”精神，以及市政府相关要求，结合我司营商环境工作实际情况，制定本行动方案。

一、工作目标

巩固用水报装改革成果，对标省一流。以提高客户便利度和满意度为导向，不断优化用水服务流程。建立获得用水以环节更简、时间更短、成本更低、材料为零及客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、苏黎洁、王继成、殷莉萍、查玥红、王文胜、李芳、吴峻宇

成员：葛震、吕刚、李坚、康腾、万多程、房慧峰、罗强、张志祥、丰瑛、李祥林、徐慧、童敏、袁欣、付静玲。

(二) 日常工作：

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。其它职能部门指定专人负责对接，各司其职。

三、主要指标

(一) 营商环境服务对象：工商企业。

(二) 优化服务流程，实行用水报装“202”目标

一般装表项目为勘察受理、接入挂表 2 个环节，零材料办理，报装时长控制在 2 个工作日。

有外线工程，不超过 9 个工作日。

(三) 完善用水服务机制

确保皖事通、安徽政务服务网、公司门户网站、微信公众号等线上平台服务功能畅通，用户可以便利办理报装、查询、交费、投诉等线上服务。

(四) 建立客户回访机制，确保客户回访率达 100%

保证用水服务全流程“好差评”评价机制有效实施，不断提高用户满意度。

(五) 规范收费管理

严格执行国办函（2020）129 号及皖发改价格（2021）543 号等政策规定，建筑区划红线外铺设的管道及其附属物不收费；计量装置不收费。

(六) 城市供水管网管理

- 1、有计划地做好管网改造，满足城市供水需求。
- 2、加强漏损率的控制管理，降低城市管网漏损率。
- 3、加强管网水质检测，保证城市供水安全。
- 4、加强管网水压监控，合理调度城市供水压力。

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

(八) 省营商环境评测排名进入前列。

四、具体要求

(一) 预约申请：客户服务部对用户线上、线下预约申请，包括电话预约，实行“秒过”，时长控制在1小时内。

(二) 勘察受理：

1、市场发展部根据情况负责组织联合踏勘、现场办公，对符合接水条件的，现场完成方案设计（客户确认）、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。

2、对暂时不符合接水条件的，现场向客户做好解释并持续跟进。

3、勘察、造价人员需熟练使用“标准图集”和“简易报价”。

4、联合踏勘时长控制在4小时内完成；超长管道报装项目时长控制在1个工作日内完成。

(三) 市政联合审批承诺备案制

营商环境客户装接水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）等审批的，由市场发展部网上代办，并将审批结果当天告知工程管理部。

(四) 接入挂表：

1、工程管理部接到“放号”任务后，立即组织承建商进场施工。

项目管理员验收合格后，通知客户挂表通水，并提请客户验收签字；时长控制在4小时内。另每增加一块水表，时长递增2小时。

超长管道装表工程，时长控制在8个工作日内。

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。

2、通水之日起，3个工作日内完成系统录入。

3、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：客户基本信息表、施工图、安装合同、供用水合同、市政联合审批回执（如有）、客户验收确认单。

（五）验收与投抄：

1、水表验收：

（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：客户基本信息表、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。公司将对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2022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）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客户热线回访，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。回访率不低于 50%。（责任部门：市场发展部）

（五）各部门根据职责，按要求建立营商环境工作台账。

（六）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。

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。

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。

未按报装系统要求操作或逻辑不符，一份工单扣 2~5 分。

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客户服务工作，不断提升客户满意度。在公司客户回访中，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、水表鉴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、对上述未列出的、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）

（七）用水服务营商环境工作实行全流程督办

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 2022 年 1 月发布实施。

