

芜湖华衍水务有限公司 2022 年提升用水营商环境行动方案

(修订版)

根据省市人民政府关于打造合肥、芜湖为全国营商环境标杆城市的精神，在总结我司上半年用水营商环境工作成果基础上，对 2022 年用水营商环境行动方案中相关指标作出提升，具体内容如下：

一、工作目标

以打造全国同行业标杆为目标，不断优化用水服务流程；充分利用“智慧华衍”成果，建立用水报装“环节更简、时间更短、材料为零、费用为零、客户零跑”的供水服务机制，以不断提高客户便利度和满意度。

二、组织建设

(一) 领导小组：

组长：高骏

副组长：周勇、万明、苏黎洁、吴峻宇、姜成浩、王继成、殷莉萍、
查玥红、王文胜、李芳、徐慧

成员：葛震、吕刚、房慧峰、李坚、康腾、万多程、罗强、张志祥、

丰瑛、李祥林、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“201”与“101”并行的目标

1、常规用水报装“201”流程: 申请受理、挂表通水 2 个环节, 0 材料办理, 办结时长 1 个工作日。

2、前置服务、提前介入“101”流程: 充分利用与政府“工改”平台、企业开办平台互联互通, 实现政企数据共享。对“工改”、企业开办平台推送的建设项目信息进行甄别, 有接水需求的客户无需申请; 实行前置服务、提前介入, 按客户需求的时间挂表通水。即 0 受理, 0 材料, 挂表通水 1 个环节, 1 个工作日内办结。

(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, 确保客户全程网上办理报装、查询、缴费、开票、报修、过户、投诉等服务。

(四) 建立客户回访机制, 确保客户回访率达 100%

保证客服热线回访与“好差评”评价机制有效实施, 不断提高客户

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，计量装置和建筑区划红线外用水报装不收费。

（六）城市供水管网管理

1、有计划地做好管网改造：按照芜人民城建办纪要〔2022〕16号文件精神，做好老旧小区改造中的供水管网配套改造工作，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）努力将用水营商环境指标打造成为全省乃至全国同行业标杆。

四、具体要求

（一）预约报装、代办服务：

1、用水报装全部实行网上预约。

2、客户线下办理报装预约，由各服务中心“客户专员”引导客户通过线上渠道报装或代办。

（二）勘察受理：

1、营商报装专班负责组织联合踏勘、现场办公。对能满足客户接水需求的，现场完成客户报装信息核对、设计方案（客户确认）；现场通过线上渠道给客户“帮办”或代办报装申请。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。

2、营商报装专班相关人员需熟练使用“标准图集”和“简易报价”。

3、营商报装专班相关人员需在勘察的当天完成资料上传报装系统，确保次日工程备料。

（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，由营商报装专班网上代办，并将审批结果当天告知工程管理部。

（四）接入挂表：

1、工程管理部在接到任务后，立即组织承建商进场施工；0.5个工作日内完成挂表通水，并通知客户验收签字；对市政审批项目，进场时需告知市政道路养护单位，做好完工后的交接工作。

2、通水当天必须完成系统录入。

3、竣工资料建档：工程完工的当月建立工程档案。档案资料包括：客户预约报装信息、受理通知单、施工图、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：

通水后按公司相关要求及时组织水表验收，完成立户投抄等后续工作。

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。对涉及用水营商环境主要部门员工进行“差异化”培训，做到人人知晓用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”（修订版）。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）客户满意度评价机制

1、营商环境工作纳入热线回访

对营商环境完工工单，由营商报装专班统计，按季度提交热线中心对客户进行热线回访。若有客户不满意，热线中心需责成相关部门处理，形成工作闭环，提供相关佐证材料反馈营商报装专班。（责任部门：热线

中心)

2、对“好差评”评价中客户反馈“不满意”的信息，营商报装专班需上门回访，详细了解客户意见，并形成工作闭环。(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、营商报装专班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。

方案修订版自 2022 年 7 月发布实施。

