

芜湖华衍水务有限公司文件

档案编号：（2023）19

2023 年提升用水营商环境行动方案

根据省市 2023 年创优营商环境对标提升举措以及关于打造合肥、芜湖为全国营商环境标杆城市的精神，在总结我司用水营商环境工作成果基础上，对 2023 年用水营商环境行动方案中相关指标做出提升，具体内容如下。

一、工作目标

通过跨部门、跨领域的信息共享和联动办理前移服务，打造用水前置“七零”服务，即零见面、零申请、零跑腿、零材料、零审批、零费用、零负担。依托“智慧华衍”成果，打造高效供水服务标杆城市，为客户提供有态度、有速度、有温度的服务，不断提升客户便利度、获得感和满意度。

二、组织建设

（一）领导小组

组长：李建勤

副组长：刘威、赵吉、吴峻宇、姜成浩、房慧峰、王继成、查玥红、李芳、王文胜

成员：葛震、罗强、叶军、胡燕、丰璞、钟冬红、崔振华、李祥林、李坚、肖炜、万多程、康腾、王奕岚、袁欣、付静玲、李健

（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：工商企业用户。

（二）优化服务流程，实行用水报装“101”与“201”并行，以“101”为主导的目标。

1. 常规报装“201”流程。

申请受理、挂表通水 2 个环节；零材料；办结时长 1 个工作日。

2. 前置服务“101”流程。

充分利用与政府“工改”平台、企业开办平台互联互通，实现政企信息共享，同时加强与各园区的“政企联动”服务，对“工改”平台、企业开办平台、各园区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，按客户需求的时间挂表通水。挂表通水 1 个环节；零材料；办结时长 1 个工作日。

（三）完善用水服务机制

确保皖事通 APP、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，获得用水申请报装、查询、缴费、

开票、故障报修、过户销户等高频服务事项实现“全程网办”、“一屏通办”。

（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，不断提升客户满意度。

（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 号等文件要求，不得向用户收取计量装置及建筑区划红线外的接入费用。

（六）保障供水安全、可靠

1. 生产运行部加强水源地安全保护以及水厂安全生产。

2. 管网运行部（产销差办）加强管网改造，降低城市管网漏损率。

3. 水质检测中心加强水质检测，同时按照《关于进一步规范城市公共供水水质信息公开工作的通知》要求定期进行水质信息公开。

4. 生产运行部、管网运行部加强管网水压监控，合理调度城市供水压力。

（七）推进移动终端的应用，利用智能化设备向客户提供服务，以提高工作效率，提升客户便利度。

（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，由各服务大厅工作人员通过线上渠道“帮办”或“代办”。
3. 通过“工改”平台、企业开办平台、各园区推送的项目，用户无需申请，由营商专班负责“帮办”或“代办”。

（二）前置服务

1. 提前对接规划用地进驻企业，了解企业相关信息及建设周期。
2. 了解规划地块周边供水管网配套现状，结合实地情况，对供水管网进行优化改造或新建，保障企业进驻施工前用水无忧。
3. 向企业介绍供水管网信息，如现状水源、周边管网，便于用户进行内部供水设计优化。

（三）勘察受理

1. 营商专班负责组织联合踏勘。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）；现场通过线上渠道为客户“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. 营商专班相关人员需熟练使用“标准图集”。
3. 营商专班相关人员需在勘察后一个工作日内完成资料上传报装系统，确保工程管理部备料。

（四）市政联合审批承诺备案制

营商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，由营商专班网上代办，并将审批结果当天提交工程管理部。

（五）接入挂表

1. 工程管理部在接到任务单的次日进场施工。

（1）0.5个工作日内完成挂表通水，并通知客户验收签字。

（2）对市政审批项目，进场时需告知市政道路养护单位，做好完工后的工作面交接，确保安全。

2. 通水当天必须完成系统录入。

3. 通水后应提交的材料包括但不限于：客户预约报装信息、受理通知单、施工图、领料单、控价单、市政联合审批回执（如有）、开工报告、客户验收确认单。

（六）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。同时，各相关部门需同步完成报装系统的点击。

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

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成效，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。特别需收集在国家部委网站、国家级的平面媒体、广播电视、新媒体等主流媒体宣传报道当地“获得用水”改革成效、典型案例和先进事迹；获得省委、省政府主要负责同志批示肯定情况，被省有关简报信息刊登、推介情况，被省政府网站信息刊登、推介情况；在省住建厅网站等平台宣传报道的改革成效、典型案例和先进事迹等。（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

对已完工营商工单，由营商专班统计，按月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）舆情监控与处理

1. 对来源于“互联网+督查”投诉、媒体曝光、厅长信箱、信访等途径反映的投诉问题进行监控与处理。（责任部门：行政管理部、热线中心）

2. 对市场主体反映较多、问题较为突出的损害营商环境负面问题，深入分析成因、后果及应对措施等。（责任部门：行政管理部、热线中心）

（六）各部门根据职责，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，按公司制度给予处罚。

（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，按公司制度给予处罚。

（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，按公司制度给予处罚。

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. 采购管理中心（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 2 分。

4. 营商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，按公司制度给予处罚。

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）

（八）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，企业管理部及时跟进检查，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：企业管理部、人力资源中心；配合部门：市场发展部）

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 2023 年 4 月 1 日发布实施。

