

# 济南水务集团有限公司

---

## 济南水务集团有限公司 2020 年营商环境提升行动组织保障方案

为深入贯彻落实党中央、国务院及省、市深化“放管服”改革、优化营商环境一系列决策部署，持续提升“获得用水”便利度，按照市城乡水务局等七部门联合印发的《济南市优化提升“获得用水”便利度行动实施方案》（济水发[2020]47号文件）工作要求，为实现集团公司《2020 年提升营商环境行动方案》（以下简称《行动方案》）全面落地，制定本组织保障方案。

### 一、工作目标

为实现我市营商环境提升行动目标，彻底整改 2019 年国家和省营商环境评价反馈问题，全面落实好我市营商环境提升行动涉水各项任务，全力做好 2020 年国家和省营商环境评价迎评各项工作，按照《济南市优化提升“获得用水”便利度行动实施方案》和集团公司《行动方案》，成立专门工作专班，明确各级责任，建立有效组织保障，加强督查督办，践行对外服务承诺，着力提升企业用水获得感、满意度，力争“获得用水”便利度服务在全省营商环境综合评价中达到“一等”水平。

## 二、任务分工

集团公司成立营商环境提升行动工作领导小组，由组长负总责，副组长负责具体工作措施的实施督导，小组成员负责分管面具体工作任务，对提升行动任务目标要求、工作进度、效果进行总结和部署。

组 长：魏洪军

副组长：崔鹏炜

成 员：郭际忠 刘 军 黄文强 綦德金 曹德忠  
王瑞彬

领导小组下设办公室和六个工作小组。

办公室设在客户发展部，办公室主任由刘军兼任，领导小组办公室负责整体推进工作的组织、协调和督办，定期对工作效果进行总结，对下阶段工作进行部署。办公室成员：孟红、李修海、马卫江、朱峰、刘志刚、李东峰、乔洪发、高勇、汪震、曹守路、王祥忠、孙平、孙伟、刘广泉、焦军、刘峰、陈峰、杨浩屹、高健、詹勇、邹延光、吕昱衡、马龔王文斌、王庆峰、高新、张庆雨、张磊。

六个小组分别是联络协调组、信息化支撑组、工程推进组、流程优化与业务培训组、宣传保障组、督导检查组。

### 1. 联络协调组：

组 长：刘 军

成 员：孟 红、马卫江、乔洪发、高 勇、王祥忠、  
王文斌

联络协调组负责与“获得用水”相关的各级部门对接联系，通过政务平台、市场调研、招商引资部门等多种渠道获取用户信息，主动对接用户需求，全面落实“拿地即开工、建成即使用”改革要求，一窗对外，对招商引资项目、中小微企业严格落实“三零三省”服务。严格落实接水2个环节、时限0.5个工作日的承诺。用户接水后7日内开展服务满意度回访。

## **2. 工程推进组：**

组 长：黄文强、曹德忠

成 员：朱 峰、汪 震、曹守路、焦 军、刘 峰、  
孙 平、王庆峰

工程推进组负责办理“获得用水”工程涉及的规划、道路挖掘占用、绿地占用等行政审批手续，严格落实占掘路全部由供水企业负责办理，坚决杜绝让客户代跑代办。按照规定时限推进“获得用水”工程建设施工进度，实现接到申请即可完成接水。

## **3. 技术支撑组：**

组 长：王瑞彬

成 员：李修海、刘志刚、陈 峰、刘广泉、高 新

技术支撑组负责利用信息化网络平台，将报装业务办理端口与各级政务服务平台对接，实现用户信息在线自动抓取，为用户“零资料”、“一网通办”提供技术支撑，提高接水服务效率。广泛应用掌上 APP，报装业务全过程网上办

理，让企业动动手指即可办好接水业务。根据用户用水需求提前规划布局供水管线设计建设，做好用户接水准备。

#### **4. 流程优化与业务培训组：**

组 长：刘军

成 员：杨浩屹、高 健、孙 伟、张 磊

流程优化与业务培训组负责对企业“获得用水”办理流程短板进行梳理，对流程优化再造，实现能并联事项全部并联。强化人员培训，特别是关键岗位，采取专家讲座、知识竞赛、问卷考试等多种形式，组织全体职工系统学习国家、省、市关于营商环境改革的系列文件精神和企业接水报装服务的具体要求，提高各岗位人员的责任意识、服务意识。

#### **5. 宣传服务保障组：**

组 长：郭际忠

成 员：邹延光、李东峰、詹 勇、王祥忠、张庆雨

宣传服务保障组负责对行动方案开展宣贯，对内宣传正面典型，树立先进标杆，增强干部职工立足本职、优化营商环境的使命感和责任感。对外充分利用电视、报纸、互联网等各种渠道，多形式、多角度、多频次报道，广泛宣传集团公司优化营商环境的新成效，扩大社会影响力。定期开展大厅服务人员服务好差评活动，特别是对各类“获得用水”项目投诉工单进行及时跟踪。做好营商环境提升行动相关资料收集整理建档和后勤服务保障工作。

## 6. 监督检查组：

组 长：綦德金

成 员：吕昱衡、马 龔

监督检查组负责对营商环境提升行动措施落实情况进行全过程督办，对所有小微企业接水业务办理情况全过程跟踪，确保改革措施严格执行到位，对投诉或回访中发现的承诺不兑现和不作为、慢作为、乱作为等破坏营商环境行为坚决予以查处，特别是对严重损害用户利益，违反公司规章制度的给与严肃追责，触犯党纪党规的依照程序依法依规惩戒。

## 三、工作要求

1. 打通内部堵点，从公司管理角度出发，进一步挖潜。对公司内部各环节再次梳理，按照接水报装业务2个环节和0.5个工作日要求，取消接水报装服务时限的限制，严格“一窗受理”，并联办理，项目接水提前介入，今年5月1日以后的接水报装业务均要严格按照时限实施。

2. 形成服务承诺，并严格落实。对公司所有涉水服务项目进行梳理，明确服务标准和承诺内容，针对不同目标群体，做到用户零跑腿或少跑腿，在公司内部和媒体上进行宣传，扩大影响，将服务承诺落到实处。

3. 充分利用大数据，解决信息孤岛问题。利用大数据局、审批局等向“获得用水”报装平台开放端口，实现信息在线及时抽取。

4. 分层级建立沟通联络机制。一是与市级、区级政务大厅和园区建设有关部门建立联动机制，方便企业提前办理相关手续；二是与用户对接用水需求节点，提前规划布局供水设施；三是实施用户接水跟踪服务，提高后续服务满意度。供水服务全过程提倡“无感式”服务，消除用户用水困扰。

5. 强化督查督办和追责问责力度。营商环境评价工作将成为常态，公司由纪检监察室牵头成立督察检查组，将对“获得用水”各环节工作进行监督检查，对于影响营商环境评价的行为，将按照公司《损害营商环境行为追责问责办法》（济水集团字[2019]139号文）严肃追责处理。

济南水务集团有限公司

2020年6月2日