

济南水务集团有限公司文件

济水集团字〔2020〕32号

济南水务集团有限公司 2020年提升营商环境行动方案

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，根据市委办公厅、市政府办公厅《济南市营商环境提升行动实施方案》（济办发〔2020〕14号）要求，对标国内先进城市，实现集团公司营商环境的持续优化，制定本行动方案。

一、总体目标

对标国际国内一流水平和营商环境评价指标体系，牢固树立“人人都是营商环境”的理念，以客户需求为导向，提升比优赶超意识，强化部门协同联动，加强接水全过程管控，深化“托管式”服务和“三无”服务，着力提升企业用水报装获得感、满意度，力争集团公司“获得用水”服务在全省营商环境综合评价中达到“一等”水平。

二、主要工作任务

（一）新装单表业务

1. 办理环节为 2 个环节、0.5 个工作日：窗口受理（0.25 个工作日）、开栓通水（0.25 个工作日）。

2. 全流程控制在 3-10 个工作日，包括：窗口受理并确定用水方案 0.25-1 个工作日；图纸设计 1-2 个工作日；出具预算、合同签订 1 个工作日；工程施工（含竣工验收、挂表通水）1-6 个工作日。

3. 申请资料为 1 项：用户申请表。

（二）新建居民住宅小区业务

1. 办理环节为 2 个环节、0.5 个工作日：窗口受理（0.25 个工作日）、开栓通水（0.25 个工作日）。

2. 全流程控制在 60 个工作日，包括：窗口受理并确定用水方案 0.25-2 个工作日；图纸设计 18 个工作日内；出具概算 1-6 个工作日；合同签订 1 个工作日；工程施工（含竣工验收、户表安装）30 个工作日内；挂表通水 1-3 个工作日。

3. 申请资料为 1 项：用户申请表。

（三）“三无”项目

全流程为 2-9 个工作日，包括：窗口受理并确定用水方案 0.25-1 个工作日；图纸设计 1-2 个工作日；工程施工（含竣工验收、挂表通水）1-6 个工作日。

（四）深化“托管式”接水服务

持续提升客户管家服务水平，深化专人负责、全流程追踪的服务模式，在提供预约上门、解答咨询、协助申请、协

调督促进度等“托管式”服务的基础上，接水后客户管家继续加强用水情况跟踪，提供延伸服务，确保客户用水无忧。

（五）提供延伸服务

为保障客户用水安全，对其红线内自建供水设施的容量、选址和布局等提供技术指导，重点针对中小微企业提供延伸服务，加强用水情况跟踪，实现回访率 100%。

三、保障措施

（一）科学前置规划，市政供水管网提前配套到位。立足于规划前置，加强与规划、住建、交通、园林等部门的沟通联动，统筹区域用水需求，根据城市发展和土地招拍挂计划，统筹制定管网建设年度计划。对新规划片区、城乡结合部、自备井集中区域等市政供水设施较为薄弱区域，集合城市供水专项规划，制定供水设施配套设施计划，合理布局城市市政供水管网建设，提前预留供水管线资源。结合道路建设改造，进一步优化管位布局，合理布置管线接口。规划与市场开发紧密结合，对拟新上规划管线提前进行沿线客户摸排，为设计方案预留提供依据，减少道路占掘手续的办理，提高接水便利度。（牵头部门：总工办；责任部门：客户发展部、设计院、工程部、管网部、东区公司、西城公司、长清公司）

（二）变“坐商”为“行商”，积极发展客户。树立市场开发意识，落实工程前置举措，主动上门，开发既有客户。借助与济南市工程建设项目审批系统的对接，主动上门服务企业，根据客户需求，前置做好方案设计和外管线建设施工

等各项准备工作，实现收到用户申请随即办理接水手续。深化与大客户的联络机制，提前获取企业在建及未来项目的开发计划，作为水源配置、厂站布局、管网建设等供水规划的参考，以适度超前的供水基础设施建设，打好客户发展的硬件基础。（牵头部门：客户发展部；责任部门：总工办、设计院、工程部、管网部、东区公司、西城公司、长清公司）

（三）以“三省”“三零”服务为抓手，全面落实优化营商环境“只有更好，没有最好”。加大客户管家“代办申请、送达协议、督办进度、协调问题”的服务力度，全面推广线上办理，实现客户“最多跑一次”、中小微企业客户“一次都不跑”。在与市政务服务平台的端口实现对接后，取消项目图纸。公司内部可共享的信息、技术资料不得要求客户提供。对全流程监控、预警，确保不超承诺时限。推广“一费制”成本式预算，为客户制定最优接水方案，管线铺设、表井设置一步到位，避免客户重复投资。客户委托新装单表设计项目免单，招商引资项目、中小微民营企业、外资（中外合资）企业设计费、工程费全免，实现客户接水更省力、省时、省钱。（牵头部门：客户发展部；责任部门：办公室、总工办、设计院、工程部、管网部、营业部、东区公司、西城公司、长清公司）

（四）加强工程过程监管，确保质量与时限。工程管理部门协同监理单位做好各项施工节点质检工作，严把工程质量关。对因客户原因等不可抗因素导致施工停滞的，及时向客户发送书面联络告知单并做好施工监管日志，督促进度，

留痕管理，根据工程施工进度做好施工节点信息传递，加强相关部门协同配合。加强园区二次供水设施、户表的建设、验收、移交切换工作。市政管线建设完成后及时打压、冲洗、验收，并移交管网管理部门，确保具备通水条件，满足客户接水需求。（牵头部门：工程部；责任部门：管网部、营业部、东区公司、西城公司、长清公司、普利工程公司、市政管网公司）

（五）提高道路挖掘（占用）手续办理效率。涉及道路挖掘（占用）等行政审批的，结合《关于进一步明确为用户直接服务地下管线项目规划审批事项的通知》（济自然规划法【2019】102号），工程管理部门应加强与行政审批部门的沟通，强化测绘时限控制，提前做好路面挖掘（占用）资料报审准备工作，加快手续提报并过程跟进，提高办事效率。（责任部门：工程部、东区公司、长清公司）

（六）依托新报装系统的上线运行，实现接水业务管理现代化。依托“掌上办公、移动办公”，实现接水业务人机互动，对外全部实现网上填报“零见面”，办理进度线上查，关键节点信息实时推送等，让客户从“等待者”变为“知情者”；对内实现客户资料内部流转、并联审核、互通共享，为部门容缺受理提供支撑；通过项目进度提醒、超时预警、统计考核、超时排名等功能，实现全过程时限管控。（责任部门：信息中心、客户发展部）

（七）以客户需求为中心，加强内部协作。各部门要以客户需求为中心，打破部门人为限制，密切配合加强沟通，

以积极主动的工作态度立足本职，多做一步，主动询问上下游部门工作需求，上一环节主动为下一环节做好服务，方便下一环节开展工作，形成内部良性循环，提高办事效率。确保用户办理业务便捷、顺畅、高效。（责任部门：集团各部门、单位）

（八）加强培训，提升全员服务意识、业务水平。引导全体干部、职工树立“人人都是营商环境”的意识，对接水业务各环节的干部、职工进行优化营商环境的全员宣贯、培训，尤其对直接面对用户的一线服务人员，加强其服务意识、服务态度、服务方式和服务质量的培训、管理与监督，通过业务技能竞赛、争创党员先锋岗、青年文明号、巾帼文明岗等途径，不断提升工作人员的服务能力和服务水平，实现客户接水全过程满意度的提升。（牵头部门：人力资源部；责任部门：政工部、工会、团委）

（九）加大宣传力度，营造舆论氛围。各部门要层层传递优化营商环境目标要求，加大对行动方案的宣贯力度，确保集团公司上下思想统一，步调一致，形成合力推动方案落地实施。充分发挥正反典型作用，既宣传正面典型，树立先进标杆，又要曝光反面案例，引导广大干部职工切实增强立足本职、优化营商环境的使命感和责任感。同时，充分利用电视、报纸、互联网等各种渠道，多形式宣传、多角度报道、多频次推送，及时反映集团公司优化营商环境的新成效，扩大社会影响力。（牵头部门：政工部；责任部门：集团各部门、单位）

(十) 坚持问题导向，建立营商环境督查体系。制定和完善营商环境督查工作标准、制度及流程，对内监督员工工作作风、服务质量、廉洁从业等行为，确保内部不出现损害营商环境的行为。对外督查客户接水过程中存在的时限超期、久拖不决、客户投诉等问题，实行“挂号督办、办结销号”，对损害营商环境的行为集团公司纪委监察室介入、处理，不断提升管理和服务水平。（牵头部门：监察室；责任部门：客户发展部）

各部门、单位（子公司）要进一步认清形势，以问题为导向，转变观念，认真学习领会国家、省、市优化营商环境文件要求，分解落实本行动方案的工作任务，制定本部门的行动方案，将集团公司优化营商环境要求落实到部门具体工作中。

济南水务集团有限公司

2020年4月30日