

济南水务集团有限公司文件

济水集团字〔2019〕138号

济南水务集团有限公司 优化营商环境进一步提升用水报装工作方案

为深入贯彻国家、省、市优化营商环境工作要求，落实习近平总书记关于营商环境“没有最好，只有更好”的指示精神，对标国内先进城市，打造济南市“金牌营商环境”，在2019年接水报装再提速基础上，深入推进企业用水报装改革，制定本方案。

一、总体目标

继续转变思想认识，提升比优赶超意识，进一步压缩办理时限，深化“托管式”服务，实施“三零”服务，着力提升企业用水报装获得感、满意度。

二、主要工作任务

（一）压缩时限，进一步提升业务办理效率。

通过各项服务前置、业务环节并联办理等措施，实现：

1. 单表接水在“321”模式基础上压减为“221”模式。

即：受理并确定用水方案、开栓通水 2 个环节、2 个工作日、1 项申请资料（申请表）。

单表项目全流程压缩至 3-10 个工作日，包括：受理并确定用水方案 0.5-1 个工作日；图纸设计 1-2 个工作日；出具预算、合同签定 1 个工作日；工程施工（含竣工验收、挂表通水）1-6 个工作日。

“三无”项目全流程压缩至 2-9 个工作日，包括：受理并确定用水方案 0.5-1 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。

2. 新建居民住宅小区业务由“322”模式压减为“222”模式。即：受理并确定用水方案、开栓通水 2 个环节、2 个工作日、2 项申请资料（申请表、项目图纸）。

园区项目全流程 60 个工作日，包括：受理并确定用水方案 1-2 个工作日；图纸设计 18 个工作日内；出具概算 1-6 个工作日；合同签定 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。

（二）实施“三无”服务。

针对济南市招商引资项目推出“三无”承诺，围绕打造金牌营商环境“济南样板”，实施“三无”优惠政策，做好项目落地服务和用水保障，新装单表业务“零跑腿、零资料、零费用”，即：

1. “零跑腿”：在项目签约落地或建设项目方案联合审查核准阶段直至挂表通水，客户发展部牵头提供前置服务、全程上门服务，无需客户跑腿。

2. “零资料”：在上门服务阶段现场指导客户填写《客户申请表》，无需客户提报资料。

3. “零费用”：水务集团免费进行工程设计、施工，免费提供工程材料、监理，无需客户投资。

（三）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。

三、保障措施

（一）服务前置，在建筑许可阶段同步审核设计方案，提出初步接水方案。

结合济南市工程建设项目审批制度改革，客户发展部组织相关部门做好各项对接工作。在工程建设许可阶段，接到建设项目设计方案意见征询信息，即时通知总工办，由总工办明确供水系统设施（包括二次供水设施、管道井、消防水池等）要求，对项目供水设施建设提出指导意见。同时客户发展部组织设计院、工程管理部门、管网管理部门、营销部门等结合项目实际和周边配套情况提出初步接水方案，主动服务建设单位。

（二）加强管网基础管理，提高人员专业技术水平，确保1个工作日内确定用水方案。

加强供水管网基础管理，工程管理部门强化施工过程中档案资料收集整理工作，对已完工的工程及时竣工测量，确

保竣工图纸与测量数据的一致性，确保竣工资料及时移交。管网管理部门应对地理信息系统及时更新，确保 GIS 系统信息真实准确。

各部门应选派业务能力强、服务素质高的骨干力量，提前了解客户用水需求，落实客户周边供水管道口径、材料、埋深、高峰时段压力情况，最近预留口管道口径、阀门，管网运行情况，确保现场即时、准确确定接水方案。

（三）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》（济自然规划发[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，加快路面挖掘（占用）资料准备、手续提报时间，提高办事效率。

（四）加强信息化建设，为接水报装再提速提供支撑

依托政务服务平台、水务集团官网、微信服务号、手机 APP 等现代化手段，全面推行“掌上办公、移动办公”，实现业务申请网上办，办理进度线上查，构建业务网上填报“零见面”，部门信息共享“零见面”，实现接水业务办理智能化、现代化，进一步提高办事便利度。

济南水务集团有限公司

2019 年 9 月 29 日

济南水务集团有限公司办公室

2019 年 9 月 29 日印发

附件 1:

单表接水业务流程图

主要流程	责任部门	主要职责	时限 (工作日)
信息传递	客户发展部	接到建设项目设计方案意见征询信息，即时通知总工办，并传递设计院、工程管理部门、管网管理部门、营销部门等。	当日
受理并确定用水方案	客户发展部 设计院 管网部门 工程部门	客户发展部与客户预约时间，组织到现场确定用水方案，现场指导客户填写《用水申请表》。	0.5-1 个
设计出图	设计院	出具设计图纸，完成图纸审定并上传报装系统。	1-2 个
出具预算、签定合同	客户发展部	按照单表项目工程预算一费制清单出具费用，告知客户供客户选择。具备进场条件的，与客户签订委托协议。	1 个
工程施工、验收通水	工程部门 营销部门	客户缴费后，工程部门完成工程施工并组织验收。验收合格后营销部门当场挂表通水，并与客户签订《供用水合同》。	1-6 个
客户回访	客户发展部	挂表通水 3 个工作日内专员对客户进行回访。	

备注：单表接水业务全流程不包括客户合同审核、备款、道路挖掘（占用）行政审批、施工现场不具备施工、验收条件等企业不可控时间。

附件 2:

“三零”项目单表接水业务流程图

主要流程	责任部门	主要职责	时限 (工作日)
项目审核报批 ↓	客户发展部	客户发展部对符合“三零”优惠政策的项目进行审核，报集团公司审批。	
受理并确定用水方案 ↓	客户发展部 设计院 管网部门 工程部门	客户发展部与客户预约时间，组织到现场确定用水方案，指导客户填写《用水申请表》。	0.5-1 个
设计出图 ↓	设计院 客户发展部 总工办	出具设计图纸，完成图纸审定、出具预算。 总工办根据项目信息、接水需求、预算费用进行立项。	1-2 个
工程施工、验收通水 ↓	工程部门 营销部门	具备施工条件后，工程部门完成工程施工并组织验收。验收合格后营销部门当场挂表通水，并与客户签订《供用水合同》。	1-6 个
客户回访	客户发展部	挂表通水 3 个工作日内专员对客户进行回访。	

备注：“三零”项目单表接水业务全流程不包括道路挖掘（占用）行政审批、施工现场不具备施工、验收条件等企业不可控时间。

附件 3:

新建居民住宅小区接水业务流程图

主要流程	责任部门	主要职责	时限 (工作日)
信息传递	客户发展部	接到建设项目设计方案意见征询信息, 即时通知总工办, 并传递设计院、工程管理部门、管网管理部门、营销部门等。	当日
受理并确定用水方案	客户发展部 设计院 管网部门 工程部门	客户发展部与客户预约时间, 组织到现场确定用水方案, 现场指导客户填写《用水申请表》。	1-2 个
设计出图	设计院	出具设计图纸, 完成图纸审定并上传报装系统。	18 个
出具概算	客户发展部	按时限出具施工概算。	1-6 个
签定协议、缴纳费用	客户发展部 财务部	客户认可概算, 现场具备条件后, 客户发展部与客户签定协议并通知客户备款。协议传递工程管理部门。	1 个
工程施工(户表安装、工程验收)	工程部门 营销部门	工程部门完成工程施工并组织验收。楼内立管建设完成, 通知营销部门验收, 验收合格后即时安装远传户表。	30 个内
挂表通水	营销部门	验收合格后营销部门当场挂表通水, 并与客户签订《供用水合同》。	1-3 个
客户回访	客户发展部	挂表通水 3 个工作日内专员对客户进行回访。	

备注: 新建居民住宅小区接水业务全流程不包括客户合同审核、备款、道路挖掘(占用)行政审批、施工现场不具备施工、验收条件等企业不可控时间。