

济南水务集团有限公司文件

济水集团字〔2019〕48号

济南水务集团有限公司 优化营商环境接水报装再提速工作方案

为贯彻落实《山东省关于进一步做好简化水气暖报装专项行动的通知》精神，对标先进城市，进一步优化济南市供水接入营商环境，在2018年对接水报装全流程进行优化的基础上，就接水报装再提速工作制定本方案。

一、工作目标

转变思想认识，提升比优赶超意识，用改革的勇气和决心全方位推进接水报装再提速，通过进一步简化办理环节、压缩办理时限、精简申请资料，推出特色服务，切实提高接水报装服务质量和办事效率，提升客户体验，确保省内排名第一。

二、对外服务承诺

为打好优化营商环境攻坚战，提升客户接水报装体验，集团公司推出以下对外服务承诺，并在水务集团官网、微信服务号、手机APP进行公布。

（一）精简环节，创新模式

1. 新装单表业务实施“321”模式，即：

- (1) 办理时限：3 个工作日；
- (2) 办理环节 2 个：受理并确定用水方案、开栓通水；
- (3) 申请资料 1 项：用水申请表。

2. 新建居民住宅小区业务实施“322”模式，即：

- (1) 办理时限：3 个工作日；
- (2) 办理环节 2 个：受理并确定用水方案、开栓通水；
- (3) 申请资料 2 项：用水申请表、项目图纸。

(二) 实行“托管式”接水服务

设立“客户管家”，每项接水业务均实行专人负责、全流程追踪的服务模式。客户只需提出接水需求，从勘察现场到竣工通水的全部环节，均由客户管家提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调督促进度等精准、贴心的“托管式”服务，让客户省心、省力、省钱。服务内容为：

1. 预约上门：在招商项目落地或项目方案联合审查核准阶段前置服务，提前对接，提供上门服务，无需客户跑腿。

2. 解答咨询：对客户提出的接水报装政策、程序、时限、资料等问题，给予准确、全面、详细的解答。

3. 代办申请：现场指导客户填写《用水申请表》，无需客户提报。

4. 送达协议：将《委托建设协议》、《远传水表安装协议》、临时用水履约金收据、工程款发票（收据）等送达客户，无需客户跑腿。

5. 督办进度：每日跟进项目进度，对进度缓慢或临近办理时限的环节进行督促，确保时限内完成。

6. 协调问题：对内协调流程执行中各环节推进、配合、衔

接中存在的困难、问题，对外协调与客户的各类问题。

（三）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”，针对济南市招商引资项目推出“三个零”优惠政策，做好项目落地服务，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，客服中心牵头提供前置服务、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、工作任务

统一思想认识，转变工作方式，通过各项服务工作前置、业务环节并联办理等措施，实现单表接水全流程在 17 个工作日的基础上，济南市政府招商引资项目压缩为 3-10 个工作日，其他单表项目为 4-11 个工作日，新建居民住宅小区接水全流程 60 个工作日内完成。

1. 济南市政府招商引资项目 3-10 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 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. 单表 4-11 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 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. 园区 60 个工作日内包括：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。

四、流程各环节及落实措施

（一）单表接水业务流程

1. **信息传递：**总工办在建设项目方案联合审查核准阶段获取信息后，当日传递至客服中心、设计院、管网管理部门。

2. **受理并确定用水方案（1-2个工作日）：**接到总工办信息或用户提报申请后，客服中心当日网上传递设计院、管网管理部门、工程管理部门，与用户预约现场查勘时间，组织设计院、管网管理部门、工程管理部门、施工单位、营销部门按照预约时间到现场确定用水方案，现场指导客户填写《用水申请表》。暂不具备接水条件的，当场向客户说明原因。

2.1 **客服中心负责：**了解客户用水需求，介绍报装业务办理政策、工作流程，告知配合事项，预约查勘时间，按预约时间组织上门服务，现场审核资料，指导客户填写《申请表》。

2.2 **设计院负责：**落实客户用水量需求、拟开口管线位置、安装管线口径及长度、水表配置口径、水表井放置位置，现场与客户沟通用水方案。

2.3 **管网管理部门负责：**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，并现场指认具体位置。管道运行情况及近期是否有改造升级计划，如水的流向、主要供水区域、是否满负荷、损坏维修状况等，就设计院提出的开口接水方案提出意见和建议。

2.4 **工程管理部门负责：**落实现场是否具备施工条件，做好施工前期准备工作。是否需刨掘路面，根据用水方案提前办理路面刨掘手续。对暂不具备条件的区域或已有管线未通水、正

在建设中的管线等情况，说明进度，答复客户咨询。

2.5 施工单位参与现场查勘，提前了解项目情况，根据用水方案提前制定施工计划、方案，做好物资、人员等施工前准备工作。

2.6 营销部门负责了解现场水表口径、表井位置等，提前做好备表工作。

2.7 客户管家对不具备条件的项目进行建档管理，客服中心与总工办、工程管理部门建立月度信息反馈机制，及时了解规划方案进展及供水管线建设进度。具备条件后，客户管家主动与客户沟通告知，启动接水报装工作。

3. 设计出图（1-2 个工作日）：设计院出具设计图纸，完成图纸审定并上传报装系统。

3.1 客服及分管领导审核确认后将设计图纸同时转工程部门、营销部门。

3.2 营销部门进行信息录入并备表，根据客户信息、水表信息填写《供用水合同》。

4. 出具预算、合同签订（1 个工作日）：审计部提前制定《单表项目工程预算一费制清单》，并定期更新，按照《单表项目工程预算一费制清单》出具费用，客服中心告知客户，供客户选择。具备进场条件的（含道路刨掘手续办理完毕），客服中心与客户签订委托协议。

5. 工程施工、验收通水（1-6 个工作日）：客户缴纳费用后，工程管理部门根据设计图纸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》。

集团公司办公室刻制“供用水合同专用章”，由营销部门管理。

（二）招商项目单表接水业务流程

1. **信息获取：**集团公司与政府招商主管部门建立信息传递工作制度，以公函形式传递济南市招商引资项目信息。客服中心进行项目对接，对确定需办理接水业务的招商引资项目整理、汇总后，报集团公司审批。

2. **预约上门并确定用水方案（1-2 个工作日）：**集团公司审批通过后，客服中心与客户预约查勘时间，组织设计院、管网管理部门、工程管理部门、施工单位、营销部门按照预约时间到现场确定用水方案。暂不具备接水条件的，当场向客户说明原因。（各部门职责同单表接水业务流程）

3. **设计出图（1-2 个工作日）：**设计院出具设计图纸，完成图纸审定并上传报装系统。

根据客户项目建设进度，客服中心完善申请手续，工程管理部门、施工单位并联办理路面刨掘手续、施工准备等工作。

3.1 客服及分管领导审核确认后将设计图纸同时转工程部门、营销部门。

3.2 营销部门进行信息录入并备表，根据客户信息、水表信息填写《供用水合同》。

4. **工程施工、验收通水（1-6 个工作日）：**工程管理部门根据设计图纸完成工程施工并验收，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》

5. 设计出图后，审计部出具预算，客服中心将项目信息、接水需求、预算费用等转总工办进行项目立项，立项完成后，总工办将信息转工程部、财务部、审计部。

（三）新建居民住宅小区接水业务流程

1. **信息传递：**总工办在建设项目方案联合审查核准阶段获

取信息后，当日传递至客服中心、设计院、管网管理部门。

2. 受理并确定用水方案（1-2 个工作日）：接到总工办信息或用户提报申请后，客服中心当日网上传递设计院、管网管理部门、工程管理部门；客服中心与用户预约现场查勘时间，组织设计院、管网管理部门、工程管理部门、施工单位、营销部门按照预约时间到现场确定用水方案，现场指导客户填写《用水申请表》。（各部门职责同单表接水业务流程）

3. 设计出图（18 个工作日内）：

3.1 客服中心向设计院委派设计，设计院按设计时限出具全部设计图纸（包括供水设施、电气设备等），完成图纸审定并上传报装系统。在设计任务较集中的情况下，与其他设计院合作，确保在时限内完成任务。

3.2 工程管理部门并联办理路面刨掘手续等工作。

3.3 施工单位提前安排编制分包控制价，为施工单位内部比选做准备，提高工作效率。并提前向材料商报材料采购计划，避免材料或者其他准备工作不到位影响工期。

3.4 客服及分管领导审核确认后将设计图纸同时转工程部门、营销部门。

3.5 工程管理部协同施工单位主动联系客户并对施工现场进行开工前现场勘查（包括园区整体建设、单表工程道路刨掘、户表工程现场情况）。根据工程现场勘查情况，如确定具备进场条件的（含道路刨掘办理完毕），客服中心与客户签订委托协议；如确定暂不具备进场条件（含无法办理刨掘），当日书面通知客户。

3.6 营销部门进行信息录入并备表，根据客户信息、水表信息填写《供用水合同》。

4. 出具概算（1-6 个工作日）：审计部按时限出具施工概算，在概算工作量集中的情况下，由造价咨询机构协助完成。

5. 协议签订、费用缴纳（1 个工作日）：

5.1 客服中心收到工程概算书后，客户管家与客户沟通，客户认可概算后，填写项目建设委托协议书、水表安装协议书，以 PDF 版格式发送给客户，同时通知客户备款。需办理路面刨掘手续的，待刨掘手续办理完成后，签定项目建设委托协议书。（用户审核确认时间属企业不可控时间）

客户签字盖章后，客户管家取回协议，1 个工作日内完成协议签订，并将协议快递送达客户。

5.2 客户缴费。推荐客户转账、汇款支付，到账后财务部开具收据，工程开工后，根据工程进度开具发票，并快递送达客户（客户缴费信息及款项到账信息由财务人员录入报装系统）。

5.3 协议签定后，客服中心传递工程管理部门，工程管理部门组织施工（施工过程留痕管理）。

6. 工程施工（含竣工验收、户表安装）（30 个工作日内）：

6.1 工程款到账后第 1 个工作日视为工程开始时间，至竣工验收控制在 30 个工作日内（不包括客户回填土不到位、土建开发不及时、不具备安装、验收条件等因素）。

6.2 工程部通过公开招标方式确定施工单位及监理单位库，通过抽签方式确定某项工程施工及监理单位，确定施工、监理单位后分配施工任务。

6.3 工程管理部门严格控制各施工节点，确保质量与进度；协同监理单位做好各项施工节点质检工作；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；根据工程施工进度做好施工节点信息传递，

如立管安装打压进度、管道开合口通知等；工程部、施工单位及监理单位对各验收节点提前预验收，确保验收能顺利通过；工程竣工自检合格后，及时组织集团各相关部门进行竣工验收，并将竣工验收单送交客户。

6.4 施工单位对工程项目化整为零，根据客户工程建筑面积大小划分标段，由中标施工单位择优选择有经验的配属队伍及施工人员，根据工程情况准备多支配属队伍同步开展施工，确保在规定时间内完成施工任务。

6.5 对具备网络接入条件的项目，信息中心同步完成二次供水泵房网络接入、数据传输工作，确保新建泵房竣工同时具备移交条件。

6.6 楼内立管建设完成，工程管理部门通知营销部门验收，验收合格后即时安装远传户表（工期与工程施工同步）。

为确保远传户表及时上线安装，营销部门提前与物资部沟通，按照新建工程预计安装数量，提前申报《物资采购表》购置水表，设置合理库存，实时向物资部传递《物资采购表》进行补充。

7. 挂表通水（1-3 个工作日）

验收合格后，营销部门当场挂表通水，并与客户签订《总表供用水合同》、《户表供用水合同》。

四、保障措施

（一）充实专业工作力量，加强业务、服务培训，提升接水报装整体水平

客服中心分区域配备“客户管家”，负责报装全流程服务与协调工作，包括：了解客户用水需求，介绍报装业务办理政策、工作流程，告知配合事项，预约查勘时间，按预约时间组织上

门服务，现场审核资料，指导客户填写《申请表》，告知费用，协议签定，进度监控，过程协调与沟通等，以全程“托管式”服务让客户省心、省力、省钱。

设计院、管网管理部门、工程管理部门、施工单位、营销部门应分区域配备高水平专业人员，提前了解项目周边供水情况，部门通力协作，确保现场确定用水方案的准确性，杜绝因自身原因造成方案变更，影响办事效率。

各服务部门应不断加强前台受理、现场查勘、工程施工等接水报装各环节工作人员的服务意识、业务知识、专业技能、沟通能力等培训，提升业务自信，提高办事效率和服务水平，提升客户体验和企业形象。

（二）建立项目前期介入机制，关口前移，服务前置

总工办接到《建设项目方案联合审查核准书》，应当天同步发送客服中心、设计院、工程管理部门、管网管理部门，确保信息共享、对称。各部门获取信息后，应按照各自职责分别开展工作：客服中心应根据建设项目信息，指派客户管家与客户提前对接。设计院、管网管理部门应提前了解项目周边供水情况，为现场方案制定的快速、准确打好基础。

（三）打破惯性思维，简化审批环节，建立容缺受理机制

1. 非园区项目客户不再提供 1：500 地形图及其它项目图纸，由设计院自行购买，完善技术信息资料并与管网、工程等相关部门实现共享。

2. 客服中心审核项目建设手续是否符合受理条件，并对其负责。

3. 设计院按设计规范，结合客户实际情况科学合理制定用水方案、出具设计图纸，并对设计成果负责。

（四）加强信息化建设，为接水报装再提速提供支撑

1. 加快接水报装系统建设工作，对外依托网上申报，让“数据多跑路，客户不跑腿”；实现报装过程中客户可自主查询进度、关键节点短信推送进度等，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；建立进度管控机制，通过项目进度提醒、超时预警、统计考核、超时排名等功能，实现全过程管控。同时各部门及时收集整理过程档案资料上传报装系统，汇总形成全套电子档案，实现资料归集无遗漏、可追溯。

2. 完善供水管网信息化建设，提高基础管理水平。工程管理部门加强工程施工过程中的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，提高竣工资料移交效率。管网管理部门应尽快完善 GIS 系统建设，确保地理信息系统真实、准确。

- 附件：1. 单表接水业务流程图
2. 招商项目单表接水业务流程图
3. 新建居民住宅小区接水业务流程图

2019 年 4 月 9 日

附件 1:

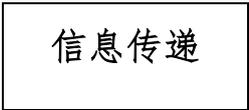
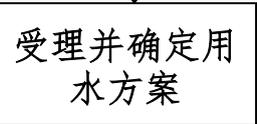
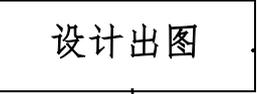
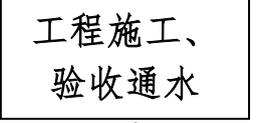
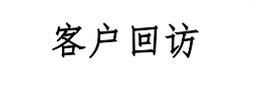
单表接水业务流程图

主要流程	责任部门	主要职责	时限 (工作日)
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">信息传递</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	总工办	在建设项目审查核准阶段获取信息,并传递客服中心、设计院、管网管理部门。	当日
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">受理并确定用水方案</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	客服中心 设计院 管网部门 工程部门	接到总工办信息或用户提报申请后,客服中心与客户预约时间,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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">设计出图</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">出具预算、签订合同</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	审计部 客服中心	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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">工程施工、验收通水</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	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
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">客户回访</div>	客服中心	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、路面刨掘行政审批、施工现场不具备施工、验收条件等企业不可控时间。

附件 2:

招商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)
	办公室 客服中心	集团公司与政府招商主管部门建立信息传递工作制度，以公函形式传递济南市招商引资项目信息。	
	客服中心	客服中心进行项目对接，对确定需办理接水业务的招商引资项目整理、汇总后，报集团公司审批	
	客服中心 设计院 管网部门 工程部门	客服中心与客户预约时间，组织到现场确定用水方案，指导客户填写《用水申请表》。	1-2 个
	设计院 审计部 总工办	出具设计图纸，完成图纸审定。 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
	客服中心	挂表通水 3 个工作日内专员对客户进行回访。	

备注：招商项目单表接水业务全流程不包括路面刨掘行政审批、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	总工办	在建设项目审查核准阶段获取信息,并传递客服中心、设计院、管网管理部门。	当日
受理并确定用水方案	客服中心 设计院 管网部门 工程部门	接到总工办信息或用户提报申请后,客服中心与客户预约时间,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	审计部	按时限出具施工概算。	1-6 个
签定协议、缴纳费用	客服中心 财务部	客户认可概算,现场具备条件后,客服中心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	客服中心	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、路面刨掘行政审批、施工现场不具备施工、验收条件等企业不可控时间。