

# 济南水务集团有限公司文件

济水集团字〔2023〕13号

## 济南水务集团有限公司 关于开展“三上门、三集成”服务持续优化 供水营商环境实施方案

为深入贯彻落实省、市关于优化营商环境创新提升的工作部署，根据山东省住房和城乡建设厅《关于在水气暖行业开展“三上门、三集成”服务活动持续优化营商环境的通知》要求，为进一步提升供水行业服务水平，提升企业服务效能，打造便民利企、优质高效的供水营商环境，全面增强人民群众和市场主体获得感、满意度，制定本方案。

### 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面深入贯彻党的二十大精神，认真落实省、市关于优化营商环境创新提升的工作部署，立足城市供水行业实际，坚持以人民为中心，不断探索服务群众的新思路，提炼为民办事的新方法，创新破解难题的新举措。

## 二、总体要求

以“送政策、听需求、提建议、解难题”为主题，深入推行“一线工作法”，采取座谈走访、会商交流、现场答疑等方式“一线助企、一线倾听、一线服务”，多听取中小微、民营企业呼声，多从市场主体角度查找问题，广泛开展上门解读政策、上门宣讲知识、上门解决问题等“三上门”活动，使群众身边的大事小情“有人听、有人管、有人办、能办好”。推动系统平台、服务场所和管道改造等“三集成”实施，全面打破信息壁垒、推动业务系统整合，真正实现线上线下一体化融合，通过多渠道沟通、直达式互动、全方位服务，变“坐等”为“上门”、变“自用”为“共享”、变“单体”为“协同”。

## 三、重点任务

### （一）上门解读政策，打通政策落实“最后一公里”

1. 印制办事指南，确保企业群众“一看就懂”。将供水业务分为用水报装、营销服务、泉水直饮、自备井封停等不同类型，分别印制《服务指南》，内容包括：各类业务办理方式、流程时限、收费依据等，并将官方网站、微信公众号、工改系统等线上服务渠道，以及政务服务中心、营业网点、“水电气暖”共享营业厅等线下服务网点绘制成册，让企业、群众快速了解各项供水业务，确保“一看就懂”“一办就会”。

2. 开展座谈走访，打通政策落实“最后一公里”。通过开展上门服务、走访座谈等多种形式，针对企业和群众关注度较高的“业务办理、水价政策、协议约定、延伸服务、‘六零’服务、代办服务”六大方面内容进行详细解读，通过送

政策上门、送服务上门，打通政策落实“最后一公里”。

2.1 业务办理方面：讲清查询、报修、过户、校表、开具发票等常见业务办理程序、所需信息，业务咨询电话、问题投诉方式等内容。

2.2 水价政策方面：讲解水价的类型分类、价格构成、定价程序、线上和线下缴费方式等内容。

2.3 协议约定方面：讲解《济南市供用水合同》及各类业务委托建设协议中约定的供、用水人权利义务、有效期限等相关条款。

2.4 延伸服务方面：告知供、用水设施产权分界点，延伸服务内容和收费标准、依据，根据客户需求，对项目的红线内自建供水设施的容量、选址和布局等提供技术指导，提供红线内供水设施委托建设施工业务等内容。

2.5 “六零”服务方面：讲解针对简易低风险工程建设项目、市招商引资项目、中小微民营企业、外资（中外合资）企业供水接入项目，实行零跑腿、零资料、零审批、零费用、零环节、零时间的“六零”服务，工程设计、材料、监理、施工全部免费，无需客户投资等方面内容。

2.6 代办服务方面：讲解“客户管家”为用户提供预约上门、解答咨询、协助申请、协助代办、协调施工、送达协议以及接水后的用水情况跟踪、延伸服务等精准、贴心、个性化的一对一“托管式”服务。同时，占掘路（占绿）手续办理、外线工程费用全部由供水企业负责等内容。

（责任部门：客户发展部、政工部、客服中心、市政管网公司、管网部、营业部、西城分公司、东泉公司、长清公

司、东区公司、起步区分公司)

## (二) 上门宣讲知识，“五进”服务保障精准送达

1. 开展“五进”服务，丰富活动载体。通过公益讲堂、上门走访、“水电气暖信”联合服务等多种形式，组织进社区、进机关、进学校、进医院、进企业的“五进”服务活动，现场咨询、张贴宣传标语、发放手册资料，上门宣讲知识，同步开展巡回宣讲、预约宣讲、网络宣讲，以丰富多彩的宣讲形式，满足不同受众群体需要，使宣讲服务深入人心。

2. 优化宣讲内容，力争贴近群众。密切联系宣讲单位和受众群体实际，针对与民声息息相关的“水质水压、泉水直饮、安全用水、节水常识、自备井封停”五大方面内容进行知识宣讲，紧扣主题、突出重点、把握导向，全面准确地进行精准化宣讲，力求贴近实际、贴近生活、贴近受众，做到言之有物、通俗易懂，富有感染力和吸引力，普及供水、用水基本知识，营造全社会知水、节水、惜水、护水的良好氛围。

2.1 水质水压方面：宣讲供水水质满足国家《生活饮用水卫生标准》要求、水压符合《山东省城市公共供水服务规范》要求，以及水质、压力查询方式，常见问题及处理措施等内容。

2.2 泉水直饮方面：宣讲泉水直饮项目适用范围、技术路线、办理流程、营销优惠措施等，推广泉水直饮建设宣传。

2.3 安全用水方面：宣讲供水设施安全使用常识、氯味产生原因及国家消毒要求，冬季水管、龙头保温防冻办法，广泛宣传用水基本常识、正确使用方式、常见问题及处理办

法。

2.4 节水常识方面：宣讲节约用水的常识、窍门等内容。

2.5 自备井封停方面：宣讲自备井封停政策文件，解读《济南市城区自备井封停工作三年攻坚行动方案（2021—2023年）》相关内容。

（责任部门：客服中心、客户发展部、管网部、营业部、二次供水管理部、普润公司、水质中心、西城分公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司）

### （三）上门解决问题，温情服务暖人心

1. **主动上门问需问计，汇集众智解决问题。**持续强化“服务企业、服务百姓、服务社会”意识，针对工商企业、较大社区（小区），特别是新用户或反映问题比较多的用户，采取上门拜访、面对面答疑等方式，广泛收集多方意见、建议，积极与企业、群众对接、协调，靠前服务、主动上门，及时解决用水方面存在的困难和问题，全面提升供水服务水平。

2. **激活体验官监督功效，当好营商环境“啄木鸟”。**以市场主体和群众满意度作为营商环境的“第一标尺”，制定供水营商体验官年度体验计划。站在企业和群众的角度，通过跟班式、暗访式、沉浸式等体验方式，体验供水营商环境制水工艺、工程建设、水质检测、管道维修、营销服务等工作环节；组织体验先进城市同行业的服务举措；结合国家营商环境评估体系的变化，组织定期参与企业走访，与企业负责人、高管进行座谈，收集对供水营商环境意见建议，监督整改情况，做到发现问题，有序推进，有效改善，及时反馈。

3. **精准靶向找问题，整改落实见实效。**通过采取上门拜

访、座谈交流、沉浸式体验等多种形式，主动邀请社会各界人士监督，广泛听取意见建议，并通过发放征求意见函、设立意见箱、开设征求意见留言平台等“主动听”“自己查”“公开晒”，将企业和群众反映较多“水质水压、抄表收费、停水信息公告”三大方面问题进行归纳整合，迅速整改落实。

3.1 水质水压方面：供水企业每日对出厂水、管网水，检测项目包括余氯（余二氧化氯）、感官指标、生物指标，以及供水管网末梢压力等进行检测，检测结果官网公示。

3.2 抄表收费方面：保障抄表到位率、及时率 100%；因计量、抄收错误导致多收费的，在 15 个工作日内予以退费；按时张贴、送达水费通知；免费向已登记有效手机号码的客户发送水费短信通知。

3.3 停水信息公告方面：供水企业制定信息公告方案，计划停水提前 24 小时在新闻媒体、济南水务网站、微信平台发布或以书面、电话、短信形式告知客户；紧急抢修停水采取手机短信、张贴通知单、电话或上门方式通知用户。

（责任部门：客户发展部、水质中心、管网部、营业部、西城分公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司）

（四）集成线上服务，搭平台、全链条，实现信息透明

1. 依托平台互联互通，实现“免申请无感式”服务。客户工程接水报装系统与省、市政务服务平台、工程建设项目审批服务平台、大数据平台实现互联互通，各类信息、资源的全面共享和及时推送。用户信息由市工程建设项目审批服务平台通过“一张表单”及时网上推送，主动对接用户，确

定项目用水需求后，启动前置服务，通过 GIS 系统获取管线信息，确定用水方案，办理接水工程涉及的占道、掘路、占用绿地、伐移树木等相关行政审批手续，提前完成外线工程实施，用户需要用水时，2 小时内开栓通水，实现“免申请无感式”服务。

**2. 通过多网联动发力，进一步拓宽网办渠道。**通过山东政务服务网、济南政务服务网、济南市城乡水务局官网、爱济南客户端“自来水”频道、济南水务集团官网、济南水务 APP、微信公众号、“爱山东”APP、“爱山东泉城办”及行政审批大厅和各营业网点 10 种线上线下方式，同步进行接水报装业务受理，全面实现“一网通办”、线上线下同步运行。

**3. 多渠道公开公示，打造“阳光水务”。**通过济南市人民政府网站营商环境专栏，公示供水营商环境相关政策、报道；并通过济南水务官方网站、微信公众号、APP，将与民生息息相关的，供水水质、水压、降压停水、服务指南、收费标准及结算方式、服务联系方式、服务标准承诺、用水节水知识、服务规章制度等内容进行公示，积极推动公开内容亲民化、多元化。

（责任部门：政工部、企管部、信息中心、客户发展部）

#### （五）集成服务场所，优化资源整合

**1. 优化场景集成服务，实现“水电气暖”线上“一网通办”线下“一窗受理”。**在济南政务服务中心设立“水电气暖信”综合受理窗口，并在济南市政务服务网设置“水电气暖”特色服务专区，实现线上“一网通办”，线下“一窗受理”。同时，进一步探索通过数字赋能，贯通融合政企数据、

深度开发“水电气暖”应用场景集成服务，让企业、群众在一个窗口，即可通办“水电气暖信”业务，实现单一功能向综合性服务平台的升级。

**2. 组建智慧共享服务网点，织密“水电气暖”线下服务网络。**在燕子山路营业厅建成“水电气暖信”智慧共享营业厅，依托济南政务服务终端，全市设 17 处“水电气暖信”共享营业厅、260 处“水电气暖信”智慧共享网点，实现报装、查询、缴费、更名过户等常规业务“一站式”办理，用户只需“进一趟门”即可“办多家事”。同时，加强共享营业厅窗口人员培训，掌握不同行业业务办理程序，培养“多面手”，真正做到“水电气暖”业务“一站办”“一口清”，进一步提升为民服务效能。

**3. 聚力深度融合，实现“水电气暖讯”“六联”服务新突破。**进一步深化“水电气暖讯”一窗通办的成果，积极与行业主管部门沟通，探索“水电气暖讯”“联合受理、联合查勘、联合设计、联合施工、联合验收、联合缴费”六联工作机制，确定相关工作流程，进一步深化“无感式、免打扰”服务，实现“一次受理、一次踏勘、一次验收、一并接入”的效果。

（责任部门：客户发展部、信息中心、营业部、西城分公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司）

**（六）集成管道改造，加强协同联动。**

**1. 依托地理信息系统，建立数字信息收集机制。**贯彻落实国家燃气管道等老化更新改造部署，结合济南市数字政府建设及集团公司智慧水务建设，做好城市供水地下管线普

查、建档，摸清材质落后、使用年限较长、漏损严重、存在安全隐患的管道底数，依托地理信息系统，形成定期更新数据信息机制。

**2. 统筹施工同步实施，推动智慧化供水管理。**梳理供水管网设施改造项目清单，主动与老旧小区改造规划进行有效衔接，合理安排建设时序，遵循“集成实施、一并改造”的原则，避免出现工程碎片化、道路重复开挖、“马路拉链”、多次扰民等问题，同时结合更新改造，同步在管道重要节点安装流量、压力、漏损等智能化感知设备，完善智能监控系统，推动供水设施智慧、安全运行管理。

（责任部门：总工办、安全生产部、工程部、管网部、加压供水管理部、二次供水管理部、市政管网公司、普利工程公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司）

#### **四、实施要求**

（一）明确责任分工，列入专项考核。集团公司将“三上门、三集成”活动列入《2023年优化营商环境专项考核细则》。各部门结合部门工作实际，制定“三上门、三集成”服务活动计划配档表，确保每季度至少开展一次。可采取独立开展或联合开展等多种方式，不断丰富活动内涵，做到互相促进、组织共建，实现资源共享、优势互补。并由各部门（联合开展的由牵头部门）将活动现场照片、相关文字报道等，每月25日前报客户发展部，由客户发展部按照《优化营商环境专项考核细则》进行考核（详见附件）。季度内未报送的，视为本季度未开展此项工作。

（二）明确奖励机制，激发创新活力。各部门以服务广

大人民群众为宗旨，结合自身业务领域，突出创新服务，打造工作亮点，扩大供水“三上门、三集成”服务活动影响力和传播力。对于开展活动内容丰富，效果显著，受到上级表彰或经媒体报道的，分别给予中央0.5分、省级0.4分、市级0.3分、市城投集团或市水务局级0.2分的赋分。同一活动，受不同级别表彰或报道的，只计最高级别。

（三）按期公开公示，全员监督成效。客户发展部于每季度最后一个月月底，将各部门组织“三上门、三集成”活动，完成情况及赋分明细，通过“济南水务集团综合协同办公信息平台”进行公示，全员监督活动成效。

## 五、保障措施

（一）发挥品牌引领，加强宣传引导。通过开展“三上门、三集成”服务活动，发挥“供水营商蒲公英”品牌引领作用，让供水营商环境成为温暖人心的品牌、传递暖心服务的窗口、宣传供水服务的名片。加强宣传报道，采取日常和重要节点宣传相结合、线上和线下相结合等方式，全方位、立体化、多维度加强宣传引导，提高社会各界和用户的知晓度、支持度，宣传创新做法、成果成效、典型案例和先进人物事迹，进一步发挥品牌影响力，营造良好氛围。

（二）坚持问题导向，精准施策破解。各部门要结合国家、省部署开展的“万家民营企业评营商环境”“万家民营企业发展环境问卷调查”等活动，对发现、转办问题及用户反映问题、12345热线、小白热线、媒体报道、人大建议、政协提案等，及时进行汇总、分析，划定服务网格，确定上门服务企业、群体，由部门领导带头参与，将任务分解到岗

位，到人员，多采用智慧化、智能化、信息化方式提升服务效率和精准度，推动服务活动的各项措施落到实处、起到实效，树立良好形象。

（三）强化督导检查，提升活动质效。坚持实事求是、注重实效的原则，采取日常、专项两种督查方式，对“三上门、三集成”服务活动，举办情况、服务质量、取得成效，以现场查看、电话回访等多种形式，进行督导检查，对用户提出的诉求及时反馈相关责任部门、快速处理，形成闭环管理，确保活动提质增效。

附件：《2023年度优化营商环境考核细则——“三上门、三集成”服务部分》

济南水务集团有限公司

2023年4月23日

---

济南水务集团有限公司办公室

2023年4月23日印发

类别	考核内容	评分办法	责任部门
“三 上 门、 三集 成” 服务 活动	1. 印制《服务指南》：将供水业务分为用水报装、营销服务、泉水直饮等不同类型，分别印制《服务指南》，确保企业群众“一看就懂”“一办就会”。	各部门负责本部门服务指南的编制，客户发展部负责统一印刷、发放，每印发一个《服务指南》，加 0.2 分。	客户发展部、政工部、客服中心、政工部、市政管网公司、管网部、营业部、西城分公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司
	2. 组织“三上门”活动：各部门每季度至少组织开展一次，上门解读政策、上门宣讲知识、上门解决问题等“三上门”活动，可采取独立开展和联合开展相结合的方式。	每组织一次“三上门”活动，独立开展的部门加 0.2 分；联合开展的，牵头部门加 0.2 分，参加部门加 0.1 分。为用户解决问题的，经回访确认 1 项加 0.1 分。 季度内未组织开展“三上门”活动的，扣 0.5 分。	客服中心、客户发展部、管网部、营业部、二次供水管理部、普润公司、水质中心、市政管网公司、西城分公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司
	3. 推动“三集成”服务：各部门积极探索集成服务新举措，推动系统平台、服务场所和管道改造等“三集成”实施。	每拓展一个网办渠道，或创新集成服务，牵头部门加 0.2 分，配合部门加 0.1 分。	信息中心、总工办、安全生产部、工程部、管网部、加压供水管理部、二次供水管理部、客户发展部、营业部、市政管网公司、普利工程公司、西城分公司、东泉公司、长清公司、东区公司、起步区分公司
	4. 扩大活动影响力：进一步扩大供水“三上门、三集成”服务活动影响力和传播力。	受到上级表彰或媒体报道的给予相应加分，中央级别 0.5 分、省级 0.4 分、市级 0.3 分、市城投集团或市水务局级 0.2 分，同一活动，受不同级别表彰或报道的，只计最高级别。	各部门