

开封市城市水务集团有限公司文件

汴城水〔2022〕75号

开封市城市水务集团有限公司 优化营商环境提升服务实施方案

为深入贯彻落实豫营商〔2022〕1号《河南省营商环境优化提升行动方案（2022版）》、汴政办〔2022〕16号《关于进一步做好惠企纾困工作促进经济平稳健康发展的实施意见》、汴政办〔2022〕19号《关于印发开封市清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展工作方案的通知》的工作要求，对标对表《2021年河南省全域营商环境评价报告》优化建议，深入推进开封市“环境建设年”活动，深化开封城市水务集团服务工作创新，在前期有关工作要求基础上，制定本方案。

一、主要工作任务

更进一步优化集团公司“获得用水”营商环境工作。持续压

环节减时限提效率，建立全面用水报装业务“一站式”服务体系；严格落实供水服务“一窗多办”、“一网通办”、“一事通办”；依据“开封市优化营商环境‘七件事’活动”要求，落实“一件事一次办”、“有诉即办”、“多规合一”等有关工作；有效落实水电气暖联动办理、落实“一件事一次办”数据对接便民服务和多部门协同并联办理；创新完善供水服务制度，加强内外信息化数据平台的应用和服务对接，持续落实报装项目客户业务办理“零资料”、“零跑腿”、“零费用”；对接优化营商环境工作各项要求，持续加大政策法规、服务措施宣传和执行力度。

二、进一步压环节减时限提效率规范收费

1、办理环节：

全面整合优化获得用水报装流程，依据项目“服务类型”主要分为：“前置服务项目”和“预约服务项目”。“前置服务项目”办理环节为1个，即：开阀供水，详见附件图2。“预约服务项目”办理环节为2个，即：受理申请、开阀供水，如涉及行政审批可与工程设计施工等工作并联办理，并且执行施工完成即通水，详见附件图3。此外，针对无需办理占据路占绿审批的重点项目、应急工程等接水项目，执行快速接水法。

2、办理时限：

(1) 有外线工程。依据项目类型主要分为：提前接受咨询信息项目、市工程建设项目审批平台推送项目、水表改造项目、一般工程建设项目、无需办理占据路占绿审批的重点项目、应急

工程等接水项目。结合集团公司有关项目施工工作要求，依据不同管网口径和管线长度，制定不同时效管控机制，最短 0.25 个工作日，最长不超过 6 个工作日，详见表 1。

(2) 无外线工程。单表客户从受理申请当日起，开展现场勘查直至装表通水全流程环节的时间总计不超过 0.5 个工作日，详见表 1。

表 1:

序号	施工类型	服务类型	项目类型	报装申请时限	受理后供水市政公用设施接入时限	受理材料	
1	有外线工程	前置服务项目	提前接受咨询信息项目	即办	0.25 个工作日	0 件	
2			市工程建设项目审批系统推送信息的工程项目	社会投资小型低风险仓储项目	即办	0.25 个工作日	0 件
				社会投资标准化厂房项目	即办	4 个工作日	
				其他项目	即办	6 个工作日	
3	无外线工程	预约服务项目	水表改造项目（包括口径变更、表井迁移和一户一表改造）	即办	0.5-6 个工作日	0 件	
4			一般工程建设项目				0.5 个工作日
5	快速接水法		无需办理占掘路占绿审批的重点项目、应急工程等接水项目		1-5 日内	-	

(注：分类及流程图解详见附件-获得用水报装服务组图)

3、推行“零资料”申请服务，客户用水报装实现零资料申报。同时，通过报装系统和项目客户代表对接，工程技术资料可以容缺受理，结合上门服务或线上对接工作，限时补齐(5 日内)。

4、推行“零跑腿”对接服务。执行“用水报装服务项目客户代表”制度，一个项目由一名项目客户代表对接服务。客户可通过客户服务热线、线下营业网点、线上各渠道申请办理预约，后续服务由项目客户代表与客户主动对接。在实际工作中，项目客户代表严肃落实环节和时限要求，执行帮办代办行政审批事项、预约上门等延伸服务，力求客户用水报装业务办理全程无忧。

5、推行“一站式”办理服务。各营业网点对接“一站式”服务，客户报装申请后，所有客户报装信息通过报装系统内部流转，为客户提供“一站式”便捷服务。在市民之家综合窗口对接政数局水电气暖报装“一站式”服务，持续落实“联审联批”等平台业务数据推送工作。

6、规范收费。严格落实国务院国办函〔2020〕129号《关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》、豫政办〔2021〕66号《河南省清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展实施方案》和汴政办〔2022〕19号《开封市清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展工作方案》的文件要求，杜绝不合理收费，落实各项供用水收费标准信息公开。

三、持续深化服务内容

1、深化前置服务

深化开封市政务服务平台数据对接和服务对接工作，完善“开封市工程建设项目审批系统推送项目”服务机制。通过多种

服务渠道获取客户报装申请咨询信息，用水报装服务“项目客户代表”主动对接，完成客户报装通水前的相关工作。

2、深化“托管式”接用水服务

构建开封市政务服务中心、河南政务服务网；集团公司线下营业网点、官方网站、微信公众号、热线电话、掌上营业厅等“多维”供水报装服务渠道。深化报装项目客户代表和网格客户代表工作衔接，深化客户代表“二对一”服务品质，全程让客户“零跑腿”，持续提升“水管家”品牌服务水平，确保供水客户用水无忧。

3、结合“线上营业厅”功能定位，加强引导宣传窗口各项业务在线办理，提升业务在线办理量和工作效率，最大化方便客户。

4、强化落实客户服务回访制度。一线服务单位建立常态化客户回访台账，主动征求客户意见。职能处室建立二次回访监察台账，如实收集客户提出的意见和建议，及时归纳整理提交有关部门制定有针对性的整改提升措施。

5、拓展供水延伸服务

结合客户需求实际，加强供水主业与监理、设计、施工等第三方单位建立协调协同机制，针对客户在贸易结算水表后的“服务事项”，开展诸如客户委托供水管道及供用水设施工程代建、维修、测漏等多种延伸服务，再研究、再创新，提升集团公司服务业务覆盖面。

四、持续推进供水服务精细化管理

持续优化各信息化平台业务服务功能，推进内部各项业务全流程在线办理，加强供水服务事中事后精细化监管。

1、促进供水统筹管理

持续推进信息化平台功能建设和应用。加强营业数据标准化管理，提升数据分析应用水平，深化客户信息服务分类工作，逐步推进信息平台的集成化、管理工作的协同化、供水服务的多元化和标准化，进一步实现管网建设、漏损管控、营业分析、业务服务集成管理。

2、优化供用水成本

加强各生产环节的质量控制、技术创新，合理规划供水调度、水质监测，不断提升管网监测、安全生产、供水成本控制等工作。

3、提升管网覆盖面、供水可靠性和稳定性

(1) 加大供水基础设施建设，着力提升城市建成区供水管网覆盖面。进一步配合做好城市“井改自”工作，促进水源置换。

(2) 加强供水管网升级改造、管网设施维护和漏损检测工作，完善优化现有漏损管控机制，严格把控源水到出厂水计量，合理调控管网压力，降低管网漏损。持续推进智慧水务平台建设，持续推进管网漏损监测技术支持。

(3) 在降低漏损率的同时，确保各种停水事件和维修工作的及时解决。加强管网阀门检修保养，尽量减小抢修停水区域、减少停水时长，建立科学合理的停水公告发布机制。在日常工作

中，主动对接高耗水的企业，建立主动防控机制，把被动抢修和主动防控结合，完善防漏查漏工作。

4、推进工作宣传和培训，加强客户沟通机制。

(1) 营造浓厚工作氛围，及时宣贯工作措施，强化部门间协同工作。围绕年度省、市营商环境工作要求，按照积极稳妥、正面引导的原则，充分发挥传统媒体、新媒体等功能作用，广泛宣传 and 贯彻集团公司优化营商环境工作措施，结合内部培训机制，构建全方位、多层次、多领域、系统化的工作格局。

(2) 优化监管渠道服务对接。持续优化涉及官方网站、微信公众号、12345 市长专线、12315 消费者热线、12319 数字化城管热线、新闻媒体等渠道意见建议反馈和行政管理要求对接机制，时刻接受服务监督。

(3) 加强客户沟通交流。结合“万人助万企”走访活动，拓宽客户交流方式方法，及时了解客户全方位供用水需求，及时传达惠民利企政策措施，强化与客户间的良性互动。

5、落实惠民利企措施

(1) 落实对受疫情影响暂时出现生产经营困难的小微企业和个体工商户用水“欠费不停供”政策，设立 6 个月费用缓缴期，或依据实际情况延长缓缴时间；费用缓缴期间，经申请审核同意后，减免在此期间产生的欠费违约金。

(2) 依据汴工改办〔2020〕27 号文件《关于印发开封市社会投资小型低风险类项目审批改革实施方案（试行）的通知》要

求，对于供水接入小型工程（供水接入管径 DN40 及以下的非居民客户），推行备案制和免费外线接入政策。

五、组织保障措施

1、结合上级工作要求，定期组织召开优化营商环境专题工作例会。

2、结合信息化平台应用，按照“合理下沉授权、压实主体责任、加强绩效监督”的原则，强化管理和督导，持续提升客户业务办理便捷度。

3、规范“客户代表”（包含项目客户代表和网格客户代表）队伍建设工作，落实“业务精能力强作风正”的工作要求，打造业务精湛、作风优良的专业团队。

4、做好服务衔接管理工作，实现客户办理业务“零见面”、“零跑腿”、“零资料”申报的落实；提升服务人员与信息化平台对接效率，让“数据多跑腿，员工少跑腿，客户不跑腿”。

5、依据投诉管理机制，监督窗口意见箱、意见簿，主动接受客户的评价监督，及时响应和反馈，真切落实“有诉即办”工作。

6、对在集团公司优化营商环境工作中表现突出的单位或个人，依据集团公司有关管理规定给予奖励。

7、依据《开封市城市水务集团有限公司优化营商环境工作管理办法》和《开封市供水总公司绩效管理考核办法》，对水质水压、客户服务、信息公开、业务投诉、应急处突等工作进行内

控考核，对违反上级政策要求、公司规章制度和工作部署等行为加强监督管理。

六、本方案自发布之日起实施。

附件：获得用水报装服务组图

开封市城市水务集团有限公司

2022年11月9日



附件：获得用水报装服务组图

图 1：（注：图解时限为最优化案例）

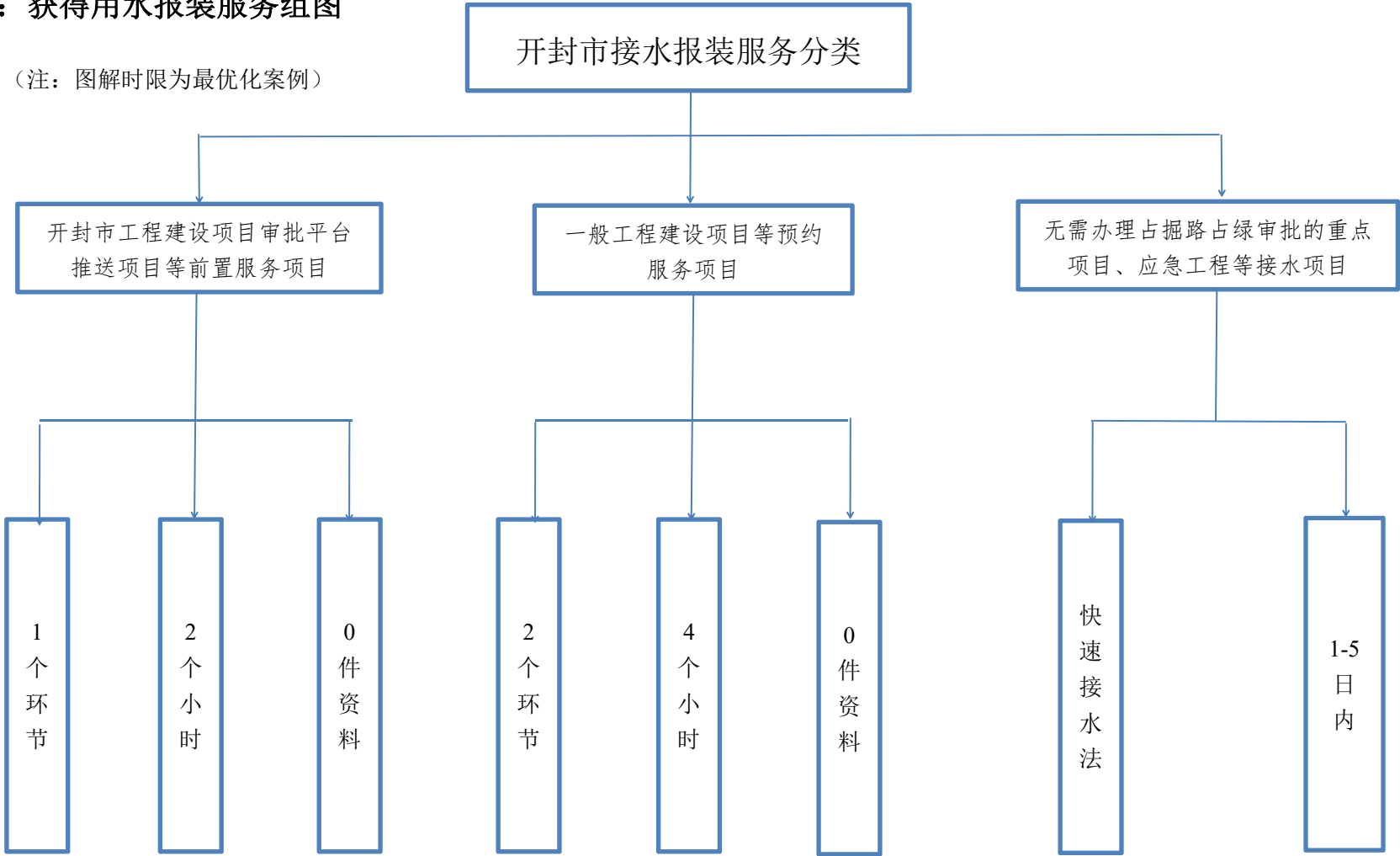


图 2: (注: 1. 图解时限为最优化案例, 2. 黄色方框为实际发生环节)

开封市供水报装前置服务流程图

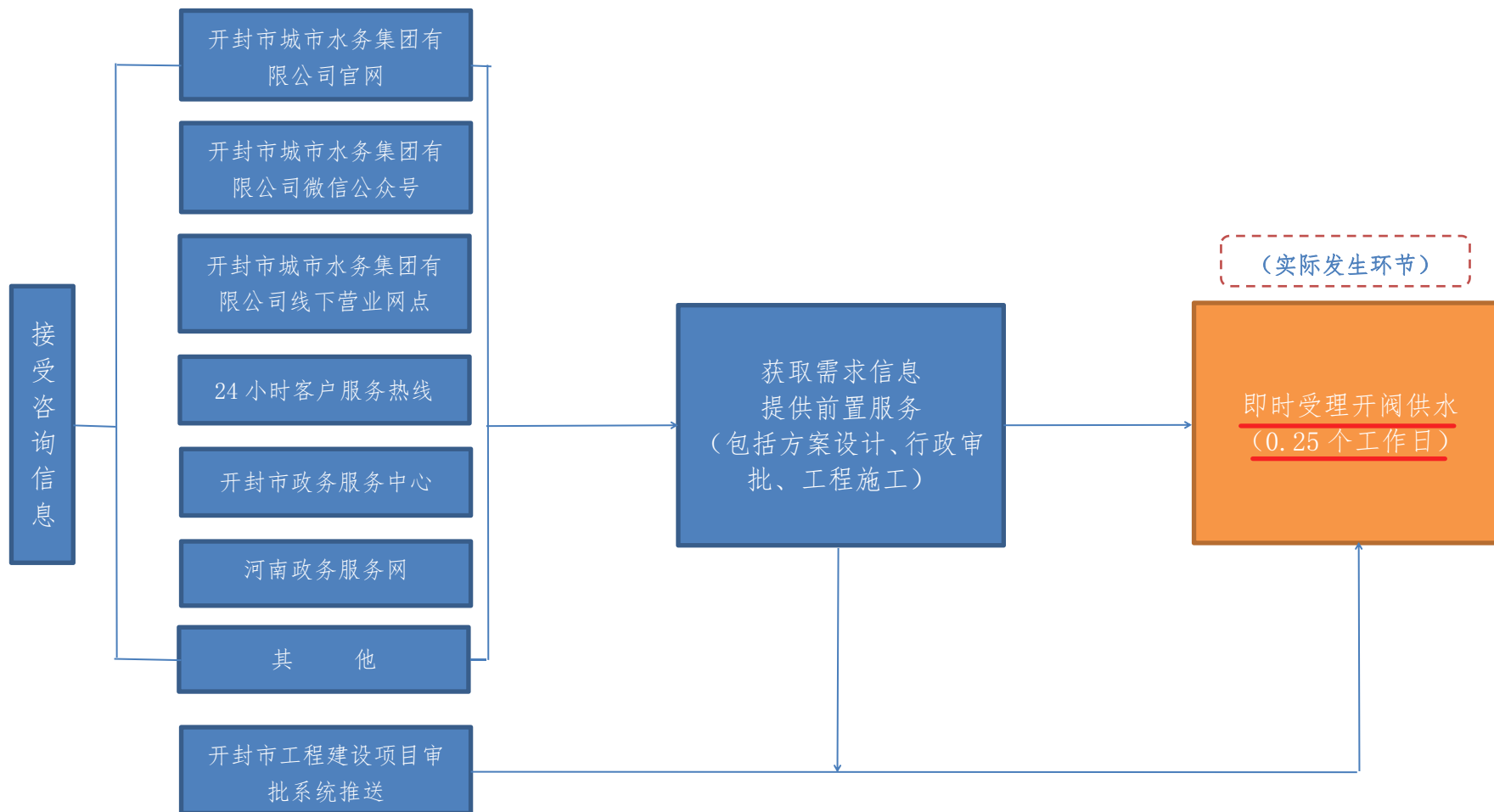


图 3：（注：1. 图解时限为最优化案例，2. 黄色方框为实际发生环节）

开封市供水报装预约服务流程图

