

# 黄山水务控股集团有限公司获得用水 提升行动实施方案（2022版）

为深入贯彻落实省、市“一改两为五做到”精神，按照黄山市《创优营商环境对标提升举措（2022版）》的工作部署，结合工作实际，制定本实施方案。

## 一、工作目标

以创建一流营商环境为抓手，以“为民办实事，为企业服务”为落脚点，以更大的决心、更强的力度、更实的举措补齐短板，以更高的标准、更严的要求、更实的作风推进服务提升。以实现专业化、规范化、精准化服务为目标，建立健全供水服务制度，拓展服务内容，延伸服务周期。

## 二、主要措施

### （一）践行“000123”服务承诺

1、进一步简化流程、精简材料、压缩时限、提升服务质量，实现用户申请“0”材料，接水“0”跑腿、“0”收费、“1”环节，办结“2、3”个工作日（不含涉及国省干线、高速公路、快速路、轨道交通、交通量较大的农村公路等设施的复杂接入工程）。

2、全面清理规范收费行为，严格执行国家及省关于清理规范城镇供水供气行业收费的政策规定，将投资界面延伸至建筑区划红线，不收取建筑区划红线外发生的任何费用。

### （二）提升“水专家”延伸服务

一是延伸“一体化”服务。受用户委托，可对用户建筑

区划红线内工程，提供“设计、施工”等“一体化”专业服务。

**二是延伸“个性化”服务。**根据用户需求，可为用户提供水质检测、水表检定、漏点检测、二次供水运维等个性化服务。

**三是延伸“智慧化”服务。**创新延伸服务新模式，通过平台管控等智慧化手段，建立异常用水量红灯预警机制。

### **（三）构建“水管家”服务模式**

**一是优化“前置服务”服务模式。**通过各类平台、各级文件、新闻媒体、对接园区等多渠道数据共享，提前获取用户的前期建设信息及企业开办信息，设计所组织积极主动与用户对接，建立“准用户”台账，并对有用水需求的用户提前介入服务。

**二是建立“一次性告知”服务模式。**对业务范围、办理流程、方式、服务承诺事项等内容进行梳理，形成“一次性告知书”，并通过线下、线上等方式予以公开。

**三是强化“项目专员”服务模式。**进一步强化“项目专员”服务模式，搭建起用户与供水企业间的“连心桥”。项目专员需为用户提供业务办理指导、审批手续办理、工程协调推进等全过程代办服务，做到“未诉先行”、“有诉必应”。

**四是搭建“后期跟踪”服务模式。**通过“一企一案”，建立已通水工商业用户台账。并对用户用水情况定期、持续跟踪，同时根据用户实际情况适时提供服务，形成用户接水“申请-实施-后期维护”的全方位闭环管理模式。



### **三、部门职责**

#### **1、给排水设计所**

(1) 负责工商业用户接水工程申请的受理、勘察、设计等工作。

(2) 利用各级文件、新闻媒体、发改规划、工改平台、经济开发区企业信息、重点工程推进会议等途径，掌握跟踪工商业用户相关项目前期情况。

(3) 根据项目信息，实行专人对接，分级服务，提前与项目单位进行对接服务，包括“准用户”项目跟踪、指导用水供水接入、资料收集与整理、技术指导（包括红线内部分）。

(4) 对已具备条件的项目进行现场勘察设计，分清红线外及红线内延伸服务内容，根据相关规定，及时通水。

#### **2、安装分公司**

(1) 负责工商业用户接水工程的施工安装等工作；

(2) 负责全程代办用户有外线工程占破道等行政审批手续，在审批部门规定的时限内提交占破道、占用绿化行政审批的必要材料；如容缺办理时，安装分公司负责在规定时间内补齐相关审批材料；

(3) 针对 300 米以内占用、开挖城市道路和 60 平方米以内占用道路、开挖城市绿化的供水管线工程，安装分公司依据行政审批单位要求作出书面承诺备案，承诺对占用、开挖城市道路、绿化进行保护后可以直接施工，并以不低于原设计标准进行恢复。

### **3、客服部**

- (1) 负责工商业用户接水工程相关业务咨询；
- (2) 负责工商业用户接水工程施工完成后水表的快速移交、验收立户；
- (3) 负责工商业用户接水工程的满意度抽查并形成报表报送人力资源部。

### **4、采购部**

开通领料绿色通道。负责营商环境类专用材料库的建立和管理，确保物质保障。

### **5、安全生产技术部**

负责相关平台系统的日常维护和优化升级，并根据工作开展需求保障公司内部平台系统与关联业务平台互联共享技术支持。

### **6、人力资源部**

负责对工商业用户接水工程的流程时限及服务质量进行年度工作目标考核。

## **四、措施保障**

### **(一) 加强组织领导**

成立以集团总经理为组长，分管领导为副组长，各相关部门主要负责人为成员的获得用水领域营商环境工作专班（附件1），聚焦目标任务认真抓好各项任务落实。

### **(二) 强化责任担当**

各部门要大力倡树“人人都是营商环境、事事都是营商环境”的理念，各责任部门逐项细化工作分解任务清单（附

件2)，形成上下联动、层层落实、合力推动的良好工作格局。

### **（三）完善考核机制**

结合本实施方案进一步完善优化考核机制，进一步梳理确定获得用水全过程中各部门工作职责，对用户接水全方位闭环管理中职责落实不到位、办理不及时、用户不满意等情况根据考核细则纳入部门季度、年度绩效考核。

### **（四）强化舆论宣传**

充分利用上级媒体及水务集团官网、微信公众号、微博等自媒体平台，持续发布优化营商环境相关举措，详细解读惠企惠民政策，及时总结宣传典型经验做法，及时回应社会关切，营造良好舆论氛围。

附件 1：获得用水领域营商环境工作专班

附件 2：获得用水领域工作分解任务清单



## 附件 1

# 获得用水领域营商环境工作专班

为进一步加强获得用水创优营商环境工作，对标国内一流营商环境水平，坚持顶格推动，成立以集团总经理为组长，分管领导为副组长，各相关部门主要负责人和具体经办人员为成员的获得用水领域营商环境工作专班，名单如下：

组 长：倪世海

副组长：阮国新、方学勤、张 俊、饶金刚

成 员：张 涛、邵玉军、胡 方、朱振华、李梦茜、  
李 引、卓 丹、蒋奇峰、杨 飞、杜早早

专班办公室设在客服部，由客服部负责人牵头，相关部门配合，完成专班日常工作。

专班办公室工作职责：贯彻落实省、市创建一流营商环境工作部署；统筹推进集团获得用水相关工作；研究制定集团获得用水相关政策措施。按照“以月保季、以季保年”要求，按季度梳理责任清单、目标清单、问题清单，根据工作安排召开专题会议，针对工作推进中的堵点、难点等问题，进行集中会商、集中调度、集中攻坚，切实优化营商环境获得用水工作。

## 附件2

## 获得用水领域工作分解任务清单

序号	对标提升举措	细化分解措施	责任部门	完成时限
1	压缩办理环节、申报材料、审批时限	将用水报装环节由用水报审、接入挂表2个环节精简为申请接入挂表1个环节，申报材料由1个精简为0个，	客服部、给排水设计所	2022年3月底前
2		审批时限中无外线工程的，不超过 2 个工作日办结；有外线工程的（不含涉及国省干线、高速公路、快速路、轨道交通、交通量较大的农村公路等设施的复杂用水报装接入工程），不超过3个工作日办结。	安装分公司	
3	厘清收费边界	严格执行《国务院办公厅转发国家发改委等部门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的通知》（国办函〔2020〕129 号）等政策规定，取消报装费、开口费、开户费、接入费等相关收费。	给排水设计所	2022年6月底前
4		涉及设计、施工建设的，应严格执行国家规范及定额标准。	给排水设计所	
5		用户红线外供水管线施工相关费用，无需由用户承担；用户红线内配套供水管线及配套设备设施（不包括计量装置）等由用户出资建设，计量装置由供水企业购置安装。	给排水设计所	

序号	对标提升举措	细化分解措施	责任部门	完成时限
6	提升服务水平和满意度	供水服务全面入驻政务服务大厅。	客服部	2022年9月底前
7		推行“互联网+服务”线上办理和预约上门服务。	客服部	
8		强化“项目经理负责制”，“全程代办制”，努力提升服务水平和用户满意度。	安装分公司	
9		推动供水服务上线“皖事通办”平台。优化掌上服务，拓展企业门户网站、微信公众号、手机 APP 等线上平台服务功能，为用户提供报装、查询、交费等线上服务，努力提升服务水平和用户满意度。	安全生产技术部	
10	水电气“无感”过户	实现不动产交易系统与供水业务系统数据打通，推送过户信息。	安全生产技术部、客服部	2022年5月底前