

济南水务集团有限公司文件

济水集团字〔2020〕72号

济南水务集团有限公司 接水报装“一体化”管理提升实施方案

为提升集团公司营商环境水平，形成接水报装“强前端，大后台”的运转机制，促进全过程服务规范化、高效化、便利化，制定本管理提升实施方案。

一、总体目标

以客户需求为导向，打造单表接水业务“管理一体化、人员专业化、流程扁平化”，以“手续最简、环节最少、效率最高、管控到底”的新服务模式，着力提升企业用水报装获得感、满意度，力争集团公司优化营商环境评价达到“一等”水平。

二、优化方案

坚持问题导向，有针对性的制定“三化两保障”措施，有效解决营商环境评价反馈的全流程时限长、环节多等“堵

点”“难点”问题。

（一）打造单表业务流程全链条，实现“管理一体化”。将单表接水业务“一窗受理、查勘设计、施工验收、挂表通水直至管线、水表移交”的全过程管理纳入客户发展部（示意图详见附件 1），将业务流程各环节从原来的跨部门协同流转，转变为客户发展部内部流转，并联办理，为用户提供真正的“一站式、一条龙”接水服务。同时通过前置服务提前进行供水管网配套，实现“申请即可通水”，进一步精简环节，缩短时限。

（二）压实部门责任，实现“流程扁平化”。按照“合理授权、压实责任、加强监督”的原则，对接水报装的审批层级进行压减（具体情况见附件 2），实现委派设计、方案审核、预算审核、合同签订等日常业务均按照公司制度执行，部门审批；特殊业务“一事一议”报公司研究批准后实施；涉及资金审批的按照集团财务管理制度分级审批。通过内部流程扁平化，实现审批提速、效率提升。

（三）建立“业务精能力强作风正”的队伍，实现“人员专业化”。针对目前各部门参与查勘、施工、办理刨掘的人员担负多项职能、效果很难保障的现状，从相关部门选调具备专业知识、沟通能力强、经验丰富的人员组建一支协作团队，让“专业人在专业岗位干专业事”，集中精力做好优化营商环境的各项工作。

（四）依托现代化信息手段，提供技术保障。结合新报装系统的上线，对外与政府政务服务平台端口联通，实现项目

信息数据共享，客户资料在线获取，为前置服务提供支撑，将申请资料真正精简为 1 项或“零项”；继续提升便利度，依托网上申报，实现业务办理“零见面”，办理进度线上查，关键节点信息实时推送，让客户从“等待者”变为“知情者”。对内实现单表业务内部环节并联、信息共享，让“数据多跑路，客户不跑腿，员工少跑腿”。

（五）加大监察力度，实施监督保障。在压实部门责任的同时，集团公司加大督查力度，发挥“营商环境督查室”作用，对违反上级政策要求、集团公司规章制度和工作部署，不履行或不正确履行工作职责，工作效能低下、服务态度恶劣、以权谋私等行为发现一起、查处一起，对相关领导干部和工作人员追责问责。

三、部门职责、组织架构及人员安排

（一）部门定位及职责

集团公司客户发展、接水业务办理、优化营商环境工作的业务部门。负责集团公司范围内接水报装业务“一窗受理”、全过程管控与监督考核；新装单表接水业务的全流程“一体化”实施；配合供水规划编制工作；与客户、政府相关部门保持良好沟通。

（二）组织架构及人员配置

1. 设立业务科、查勘设计科、预算科、工程科、综合科五个科室。

2. 职能设置

（1）业务科：负责一窗受理相关业务、签订合同，相

关单表供用水合同签订，客户回访。负责不具备条件项目汇总并传递。

(2) 查勘设计科：负责牵头组织单表项目联合查勘、确定接水方案、出具设计图纸。

(3) 预算科：负责出具工程预算，与用户沟通达成一致。

(4) 工程科：负责前期供水规划配合，为客户提供“托管式接水服务”（预约上门、解答咨询、代办申请、送达协议、督办进度、协调问题），负责单表项目占掘路手续办理，组织施工、验收、挂表通水、竣工资料移交。

(5) 综合科：负责部门内部综合管理，热线转派工单的接单、组织处理、回复，工程档案收集移交管理工作。

(三) 新增人员配置

1. 查勘设计人员（8人）：从管网部、东区各选调熟悉管网情况的人员1-2人，专门进行管网信息研究、配合现场查勘。将设计院现客户工程设计人员调入3人（包括科长1人、设计员2人），现借调的客户管家2人转为设计员，由设计人员牵头组织联合查勘和确定接水方案，出具单表设计图并对设计成果负责。

2. 客户管家（16人）：从工程部、东区各选调负责办理道路刨掘手续的人员1人，各选调1-2名工程监管人员，现有客户管家7人，借调的客户管家留任3人，负责前期规划配合、参与联合查勘、办理占掘路手续、组织单表工程施工、验收、竣工资料移交等工作，同时负责园区、户表改造等业

务的过程监控。以上人员调入工程科。

3. 其他借调的“客户管家”，根据借调期间工作业绩、综合测评及个人特长，1人转为客户专员岗，调入业务科；其余3人返回原单位。

4. 档案员：在综合科增设“档案员”岗位，编制1人，负责单表工程竣工资料整理、移交及接水档案管理工作。

（四）任职资格

1. 查勘员：具有给排水专业知识，熟悉市区、东区管网铺设情况，沟通能力强，有较强的责任心，有良好的服务意识。

2. 客户管家：具有给排水专业知识、工程管理经验，熟悉道路占掘手续、交通手续办理流程，能够独立制定施工、交通组织方案，具备沟通协调能力、分析判断能力，有良好的服务意识。

3. 档案员：具有档案管理相关经验，有较强的责任心。

四、其他工作

（一）结合目前公司客户工程施工实际情况，工程公司、市政管网公司成立“单表施工项目部”，专注于高效服务、便民服务，促进接水报装提速工作真正落地。

（二）明确职责分工。客户发展部重新梳理内部流程环节，制定工作标准和考核细则，实现内部协作衔接畅通、规范运行、高效运行。同时建议明确红线内园区工程、迁（改、分、合）表、户表改造仍由工程管理部、东区公司负责，结合新报装系统的上线运行，做好工程开工、过程记录、验收

通水等重要节点记录，并做好施工停滞留痕记录。客户发展部负责过程监控、考核管理。

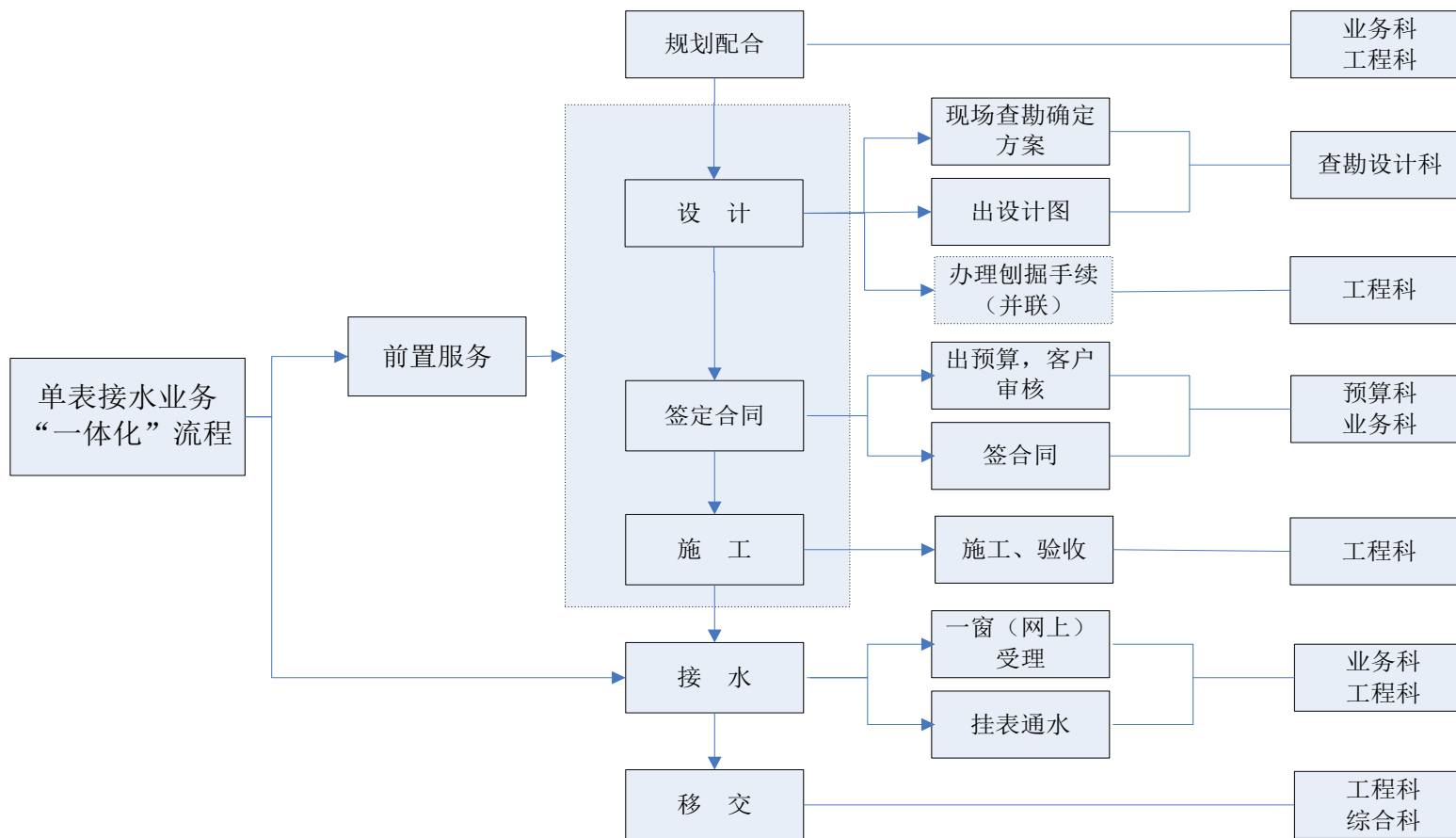
- 附件 1. 单表接水业务“一体化”流程示意图
- 2. 接水报装审批层级压减情况表

济南水务集团有限公司

2020年6月30日

附件 1:

单表接水业务“一体化”流程示意图



附件 2:

接水报装审批层级压减情况表

序号	审批事项	线上/ 线下	流程环节	原 环 节	拟调整流程	调 整 后 环 节	备 注
1	委派设计	线上	客户专员-- 分管副部长 --设计院	1	单表：内部流 转 园区：客户专 员--设计院	0	明确受理、委派标 准，客户专员直接 派发
2	图纸、水表 信息审批	线上	客户专员-- 科长--部长 --分管领导	3	客户专员--科 长--部长	2	
3	出具预算	线上	预算员--预 算科长--部 长	2	预算员--预算 科长	1	
4	合同签订	线下	客户专员-- 科长--部长 --分管领导	3	客户专员--科 长--部长	2	公司授权部门
5	单项供水配 套费缴纳	线上	客户专员-- 部长--分管 领导	2	取消	0	
		线下	科长--部长 --分管领导 (盖部门公 章)	3	科长--部长 (盖部门公 章)	2	
6	临时用水申 请	线上 (OA)	科长--部长 --分管领导 --总经理-- 董事长	5	公厕、换热站 等临时用水项 目报经理办公 会审批后执 行。	0	2019年1月1日 后立项,并取得用 地规划许可证的 新建项目,直接按 正式施工用水办 理,不再提交临水 申请。
		线下	科长--部长 --分管领导	3	取消	0	
7	“三零”服 务请示	线上 (OA)	科长--部长 --分管领导 --总经理-- 董事长	5	按财务制度要 求分级审批。		
8	临时用水履 约金退还	线下	科长--部长 --分管领导 --总经理-- 董事长	5	按财务制度要 求分级审批。		