

# 济南水务集团有限公司优化营商环境督导办法

## 1 总则

为贯彻落实市委、市政府《济南市建设一流营商环境实施方案》(济委〔2021〕48号),提升集团公司营商环境水平,强化对优化营商环境工作的督导、考核,构建“全生命周期”供水营商环境体系,结合集团公司实际,制定本办法。

## 2 适用范围

本办法适用于济南水务集团所属各职能部室、业务部门、分公司及全资、控股子公司。

## 3 工作职责

3.1 营商环境督查室负责依法依规开展营商环境督导检查,对“用水全生命周期”各项工作进行监督,对各部门优化营商环境工作落实情况进行督查,对违反相关规定损害营商环境的行为进行调查并出具处理意见。

3.2 各职能部室、业务部门、分公司及全资、控股子公司负责与营商环境督查室共同建立督查体系,积极配合营商环境督查室开展问题排查及整治工作。

## 4 督导事项

以客户需求为导向,围绕客户接水体验和用水体验,对规划建设、接水报装、稳定供水、水质保障、营销服务、管网维护等“用水全生命周期”各项工作进行督查督导。

4.1 办理“获得用水”涉及的规划、业务受理、勘察设计、工程施工、服务质量等重点环节。

4.2 围绕客户接水体验和用水体验,“六零”服务的执行落实情况。

4.3 《“一体化”接水工程安全文明施工规范》的执行情况。

4.4 水质水压、水价水费、业务办理流程、“一费制”等业务指南及相关公告的对外公示情况,接水报装办理进度的自主自助查询情况。

4.5 “掌上办”、“网上办”、“e+平台”、“10分钟生活圈”等线上线下服务融合情况。

4.6 舆情反馈的供水服务问题快速反应情况及集团官网、微信公众号、APP等各类网页显示、查询、业务办理端口的运行情况。

4.7 为客户提供规范化、人性化“全生命周期”供水服务的落实情况。

4.8 违反上级规定和集团公司规章制度，不履行或不正确履行工作职责，作风不实、服务不优、效率不高、行为不端、徇私舞弊等损害营商环境行为的处理、整改、落实情况。

4.9 客户反映的集团公司其他营商环境方面存在的问题及整改落实情况。

## 5 督导方式

以突出问题导向和目标导向为重点，采取日常、专项两种方式，对“用水全生命周期”各项工作开展督导检查。

5.1 日常督导。对优化营商环境目标任务完成情况进行常态化督查，通过对接水报装重点环节、工作时限跟进督促，施工现场检查，客户满意度调查，督导一线工作人员对外服务情况等多种方式进行督查，认真核实了解，查找存在问题根源，督促整改落实。

5.2 专项督导。通过召开会议、查阅资料、实地走访、联合督查等方式，不定期对优化营商环境重点工作任务推进情况进行专项督查，对服务态度不好、服务意识不强、服务效率不高、规范执行不力等情况第一时间督办，推进服务规范落地。

## 6 督导核查

对检查中发现的、客户反馈的、媒体曝光的投诉及举报，对“用水全生命周期”中存在的流程不优、环节繁琐、时限过长、费用不合理、服务水平低等问题，由营商环境督查室开展调查，能立即解决的，立查立改；短期不能解决的，实行“挂号督办、办结销号”，明确责任部门、完成时限，跟踪整改问效。

## 7 责任追究

对优化营商环境工作中不重视、措施不到位、效果不明显，导致工作严重滞后或造成重大负面影响的；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、久拖不改、以权谋私等损害营商环境、违规违纪的行为，将纳入优化营商环境工作绩效考核，并按照《济南水务集团损害营商环境行为追责问责办法》《损害营商环境行为及服务投诉处理规定》等规定，由营商环境督查室出具处罚意见，并上报集团公司批准，严肃追究责任。

## 8 督导要求

8.1 加强领导，强化落实。各部门深刻认识优化营商环境的重要性、必要性和紧迫性，进一步加强对优化营商环境工作的组织领导，落实工作责任。

8.2 实事求是、如实反映。各部门正确对待企业或群众反映的问题情况，对于损害营商环境的问题实事求是、如实反映，将其作为下阶段加强和改进工作作风、提升供水服务效能的重要参考。

## 9 附则

9.1 本办法由营商环境督查室起草并负责解释。

9.2 本办法由企业管理部审核。

9.3 本办法自发布之日起执行。

9.4 本办法如与国家相关政策法规不符，按国家规定执行。