

济南水务集团有限公司文件

济水集团字〔2021〕45号

济南水务集团有限公司 供水营商环境创新突破实施方案

为深入贯彻落实国务院及省、市深化“放管服”、“一次办好”改革部署要求，坚持以“营商环境只有更好，没有最好”为工作目标，根据《山东省优化营商环境创新突破行动实施方案》、《济南市建设一流营商环境实施方案》（济委[2021]48号）要求，对标国内先进城市，进一步完善集团公司营商环境保障措施，提升营商环境保障能力，制定本行动方案。

一、总体目标

瞄准“走在全国前列”目标定位，对标国际国内一流水平，坚持“满足客户需求、持续提升便利度”的指导思想，构建“全生命周期”供水营商环境体系，在精耕细作“托管式”服务的基础上，开启接水“快车道”，推出“先通水后缴费”机制，提升用户接水体验和用水体验的获得感，在国家营商环境评价中达到优秀等次，力争保持全国供水营商环

境标杆示范。

二、工作原则

(一) 坚持高标准对标。对标世界银行营商环境评价标准，吸收国内一线标杆城市先进理念和最佳实践，找准差距，明确方向，打造与高质量发展相适应的一流供水营商环境。

(二) 坚持需求导向。利用座谈会、回访、满意度调查等形式，广泛收集、充分听取客户的意见建议，深入分析客户需求问题，有的放矢，精准发力，倒逼营商环境持续提升。

(三) 坚持创新突破。结合时代发展趋势，解放思想，突破惯性思维，推进理念创新，让创新成为常态，利用与政府数据“智慧审批”平台对接，及智慧水务建设等新技术应用，实现“从跟跑、并跑到领跑”。

三、树立“全生命周期”理念，实现营商环境“全链通”

树立“营商环境不仅仅是接水报装”的意识，依托智慧水务建设，创建以客户需求为导向，从规划建设、接水报装，到稳定供水、水质保障、管网维护、抄表收费、更名过户、诉求处理等用水服务，直至水表销户的全生命周期服务体系。实现对供水服务“全要素、全链条、全方位、全周期”管理，进一步满足用户对水质好、水压足、用水稳定、信息透明、办事便利、投诉处理快速等需求，提升客户“接水体验”的同时，持续提升“用水体验”，全面提升供水营商环境服务效能。

四、围绕全生命周期，建立“654321”工作体系。

围绕客户接水体验和用水体验，建立“六零”“五化”“四优”“三免”“两快”“一满意”的“654321”工作体

系。

（一）六零

1. **“零跑腿”**：供水企业安排“客户管家”全程上门服务，无需客户跑腿。

2. **“零资料”**：供水企业通过济南市工程建设审批系统、大数据平台获取项目信息，无需客户提报资料。

3. **“零审批”**：供水企业直接上门提供现场查勘、供水方案制定及设计出图工作，无任何审批环节。

4. **“零费用”**：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，工程设计、材料、监理、施工全部免费，无需客户投资。

5. **“零环节”**：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，供水企业先行前置服务，提前完成外线工程，为客户提供“零环节无感”服务。

6. **“零时间”**：前置查勘、设计、施工，达到供水条件，客户需要用水时即时开栓通水，无等待时间。

（二）五化

1. **“智慧化”**：建设智能化运行、科学化调度、精准化服务、智慧化管理的供水体系，迈向智慧供水、智慧用水。

2. **“多元化”**：一窗受理，一网通办，整合资源，建立多种渠道，实现受理方式、交费方式、服务方式多元化。

3. **“透明化”**：通过网上、营业网点公示水质水压、水价水费、一费制等信息，接水报装办理进度可自主自助查询，

信息透明化，用上“明白水”。

4. “便利化”：通过“掌上办”、“网上办”、“e+平台”、“10分钟生活圈”，实现线上线下服务融合，客户接水及用水更加简化便利。

5. “一体化”：推进城乡供水“一体化”，提升农村饮用水安全保障水平。实施接水报装“一体化”，达到手续最简、环节最少、效率最高、管控到底，提升获得用水效率。

（三）四优

1. “水质优”：提升水厂工艺，供水水质全面优于国家《生活饮用水卫生标准》；推广泉水直饮，提升泉城人生活品质。

2. “水压优”：提高优化调度水平，管网运行压力平稳，表前压力不低于0.18MPa，实现不间断连续供水。

3. “质量优”：规范设计、文明施工，确保工程质量无忧。

4. “时限优”：提升抢修技术水平，维修抢险用时更短；前置规划建设，并联压减环节，接水时限更优。

（四）三免

1. “免上门”：供水企业主动上门服务，客户无需上门办理。

2. “免申请”：供水企业通过大数据平台获取用户信息，客户无需申请、填写申请表。

3. “免打扰”：前置管网建设，接水免打扰；实现远程抄表，实时监测水量，抄表免打扰；不停水作业，维修免打扰。

（五）两快

1. **“诉求响应快”**：服务诉求快速响应，全面细致解答，处结率、处结及时率“双百”。

2. **“接水速度快”**：快速响应，前置规划、查勘、设计、施工，全过程 1-5 个工作日，达到全国领先水平。

（六）一满意

“客户满意”：落实优质化服务体系，深化“托管式”服务，提供全程代办、延伸服务，满足客户需求，持续提升满意度。

五、分类办理，接水业务精细化实施

（一）市工程建设项目审批平台推送项目

与市工程建设项目审批平台数据共享，自动获取信息，主动对接客户，先行办理工程设计、占掘路手续审批，提前完成外线工程实施，客户无需申请，直接挂表通水，为客户提供“无感免申请”服务。

1. **办理环节 1 个**：挂表通水。

2. **办理时限**：2 小时。

3. **申请资料**：0 件。

（二）一般工程建设项目

接收客户咨询或申请后，提供前置服务，即：先行办理用水工程设计的占掘路审批手续、工程设计、施工等服务，提前完成外线工程实施。客户申请后，0.5 个工作日内挂表通水。

1. **办理环节 2 个**：窗口受理、挂表通水。

2. **办理时限 4 个小时**：窗口受理 2 小时、挂表通水 2 小

时。

3. 申请资料 1 件：用水申请表。

通过供水企业内部流程并联办理，全流程进一步压缩至 2.5-7.5 个工作日（不包含占掘路、占绿审批），其中：前置服务 2-7 个工作日（包括：确定用水方案、图纸设计、工程施工）；窗口受理 0.25 个工作日；挂表通水 0.25 个工作日。

（三）开启接水“快车道”。对无需办理占掘路占绿审批的重点项目、应急工程、“六零”等接水项目，实行快速接水法，即：供水企业组织现场查勘，出具设计草图，同步进行工程施工、挂表，后期补充设计图纸等相关资料，将接水业务全流程缩短至 1-5 日内完成，达到全国领先水平。

（四）提供“先通水后缴费”便捷服务。针对重点项目、应急工程，推出“延迟缴费”机制，并联推进工程施工，不以客户缴费为挂表通水前提条件，与客户签订《委托建设协议》，项目验收通过后即挂表通水，提升工作环节连续性，进一步缩短时限，提升接水便利度。

六、保障措施

（一）统筹供水管网规划，推进城乡一体化建设。科学前置规划，加强与规划、住建等部门的沟通联动，做好设计前的规划和布局，结合区域控规编制、片区开发建设计划，制定并完善区域供水设施规划，做好预留口设计，提前考虑未来客户用水需求。根据东泉公司、东湖水厂、旅游路水厂、凤凰路水厂、南康水厂等现状供水条件，统筹自备井封停、临空经济区、齐鲁科创大走廊以及新旧动能转换起步区等区

域性项目配套管网设施建设，优化厂站规划布局，做好厂站选址、规模设计。积极做好土地熟化时“三通一平”工作，实现供水基础设施配套与城市规划同步。（责任部门：总工办）

（二）依托智慧水务建设，持续提升接水便利度。

1. 借助市政府政务区块链（泉城链）平台建设和推广工作，积极推进“电子两证”、“用户信用查询”等应用接入。通过身份证号码、企业社会统一信用代码等方式，在线即时获取客户电子身份证和电子营业执照，以及信用评级等信息，让“数据跑”代替“用户跑”，充分运用大数据平台，通过数据资源共享应用，提升客户接水体验。（责任部门：信息中心；配合部门：客户发展部、营业部、东区公司、东泉公司、长清公司、起步区分公司）

2. 进一步推行“掌上办”，提高自助服务普及率。完成“爱山东 APP”对接，完善政务大厅“一网通办”业务办理，拓宽网络报装办理渠道，进一步完善企业自建线上业务咨询、用水信息查询、缴费、发票下载、更名过户、服务评价等。在目前实现客户掌上查询报装进度、总体评价的基础上，2021 年实现对报装业务不同环节实现“过程满意度评价”，通过与客户间节点信息互动，实现对接水全过程各节点评价。全面实现从受理业务、工程实施直至客户用水全过程“明档”管理，打造掌上服务新高地。（责任部门：信息中心；配合部门：客户发展部、营业部、东区公司、东泉公司、长清公司、起步区分公司）

3. 升级优化合同管理流程，全面落地电子合同应用。

重点实施电子合同平台建设，打通云电子合同平台接口，实现《供用水合同》、《委托建设协议》等合同的电子化签署、电子化存档、电子化查询，开启营商环境电子平台新时代。

（责任部门：信息中心；配合部门：办公室、客户发展部、营业部、东区公司、起步区分公司、长清公司、东泉公司）

4. 开拓客户信息联想功能。实现客户报装时通过单位名称、项目名称、经办人姓名、电话等联想生成客户报装历史记录、开发地块、企业关联等信息，精准归纳“前置服务”及“六零”等相关政策，减少人工干预，实现符合条件的企业“即报即办”。（责任部门：信息中心；配合部门：客户发展部）

（三）深化全程“托管式”，提供个性化定制服务。提升“客户管家”的服务意识，改进以往固定的流程式串联工作方式，换位思考，针对不同客户需求，结合用水企业的不同情况，因地制宜，灵活配置，一企一策，提供定制的个性化“托管式”服务，在遵章合规的前提下，最大限度满足客户需求。（责任部门：客户发展部）

（四）打破惯性思维，提升客户办事体验。各部门以“提供最大便利度”为目标，以结果为导向，将本部门服务事项逐项自查，本着“放权、精简”的原则，对部门内部审批事项进行评估，进一步简化内部审批事项、审批层级，简化办事流程，精简申请资料，确保不出现自设门槛、自立名目等问题，提升客户办事体验。（责任部门：安全生产部、客户发展部、工程部、营业部、东区公司、长清公司、起步区分

公司、东泉公司)

(五) 稳定连续供水, 提升用户用水体验。全面建设现代化智慧水务, 提高安全生产现代化管理水平。开发建设《厂站备自投管理系统》, 提高自动化控制水平, 减少突发性停水, 保证供水平稳安全; 开发建设《水池调蓄调度系统》, 提高优化调度水平, 使管网运行压力平稳, 解决高峰时段水压低问题。加强计划停水管理, 压缩停水时间, 缩小影响范围, 避开用水高峰, 减少停水频次。进一步研发、应用不停水抢修、维修技术, 逐步从“必停水”到“少停水”, 直到“不停水”, 为用户提供不间断用水服务, 提升用户用水体验。(责任部门: 安全生产部; 配合部门: 管网部、东区公司、东泉公司、长清公司、市政管网公司)

(六) 从源头到龙头, 全面提升供水水质。在各水厂推广应用臭氧活性炭、膜工艺、反渗透等先进水处理技术, 实施原水预处理、水厂制水工艺深度处理升级, 开展水厂工艺运行技术研发, 建立企业水质内控标准, 不断提升出水水质; 加强老旧管网改造, 实施不停水抢修技术, 强化管网末梢放水, 减少水质二次污染; 改造加压站消毒设备, 建立覆盖全市供水管网的水质在线预警监控系统, 加强二次供水改造与规范管理, 解决“最后一公里”水质问题; 加强实验室建设, 取得 CMA 资质认证, 提升水质检测能力, 提高对原水水质问题的预判能力和可控水平; 公开水质实时数据, 让用户喝上“放心水”。(责任部门: 水质中心; 配合部门: 泓泉公司、各水厂、加压供水管理部、东区公司、东泉公司、长清公司、起步区分公司、南山公司、管网部、市政管网公司)

（七）从“用上水”到“用好水”，开启泉水直饮新时代。积极贯彻落实《济南市市民泉水直饮工程实施方案》，打造“泉水直饮”优质服务品牌，从“用上水”到“用好水”，以“泉水直饮”工程全面推进为契机，让更多市民享受优质泉水带来的福利，实现“泉城人民喝泉水”的夙愿，开启泉城济南泉水直饮新时代，打造城市“新名片”。以“利民惠民”为指导思想，简化工作流程，提高工作效率，增强前置服务，结合自备井封停工作，加快推进泉水直饮工程建设，确保超额完成“泉水直饮”项目建设目标。（责任部门：普润水务；配合部门：客户发展部、东区公司、起步区分公司）

（八）开展满意度评价，营商环境优化有的放矢。围绕营商环境“全生命周期”要求，参照国家营商环境评价指标和市行风评议民意调查指标，设计满意度评价体系和实施方案。对接水报装、设计施工、水质水压、抄表收费、管网维护、业务办理和投诉受理等与用户接触的全部岗位，从拨打过12345热线和小白热线来电、营销系统用户信息以及部门采集的服务对象名单中，每月采取网上评价、手机短信评价、现场评价等多种评价方式进行，出具月度分析报告，对服务岗位、服务质量和效能的满意度等不同维度综合评价。重点强化评价结果应用，定期公开发布评价结果，并作为对各部门营商环境考核的重要参考和奖优罚劣的重要依据。

（责任部门：客服中心、营商环境督查室）

（九）开展网络舆情大数据分析，建立网络舆情引导机制。结合2021年度国家、省营商环境评价方式的转变，高度关注报刊、广播、电视等传统媒体，以及微博、微信、头

条、抖音等网络媒体，密集、持续宣传集团公司优化营商环境的先进理念、创新做法，对舆情反馈的供水服务问题快速反应，妥善解决，正向引导，消除负面影响，建立新形势下的网络舆情引导机制。对水务集团官网、微信公众号、APP等各类网页显示、查询及网上办理渠道定期检查，确保下载、运行顺畅，提升客户办事体验。（责任部门：政工部、信息中心、客服中心、客户发展部）

（十）选树培育先进典型，打造供水营商环境品牌。现有特色抓提升，精耕细作“客户管家”“托管式服务”，依托已见成效的预约上门、解答咨询、协助申请、协调督促进度、用水情况跟踪、延伸服务等模式，继续巩固和优化服务内容，拓展服务外延，做“有温度”的“托管式”服务。进一步挖掘、培育具有济南水务特色的工作方法和个人典型，总结提炼营商环境工作“亮点”，“树起来、走出去”，助力我市供水营商环境品牌的打造、推广。（责任部门：政工部、工会；配合部门：客户发展部）

（十一）优化营商环境督查体系，确保督导督查实效。完善优化营商环境督查督办问效工作机制，坚持实事求是、注重实效的原则，突出问题导向和目标导向，采取日常、专项两种督查方式，对规划建设、接水报装，营销服务、水质保障、管网维护用水全生命周期进行督查。一是通过定期开展日常督查，以现场查看、电话回访等形式及时掌握工作进度，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，确保目标任务落实落细；二是对企业反映、媒体曝光的有损营商环境的问题进行督办整改，对群众集中

反映的用水问题、重办事项进行回访督办，对一线服务人员的服务质量，通过实地走访、暗访等方式专项督查，跟踪问效。三是根据各主责部门迎评举措，实时督查，严格按照配档内容、时限执行，全程跟踪督查营商环境评价工作。在督查中发现对优化提升营商环境工作不重视、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，将按照《济南水务集团损害营商环境行为追责问责办法》严肃追究责任。对在优化营商环境中作出突出表现的个人或集体树立典型，作为年终测评评优的参考依据。（责任部门：监察室、营商环境督查室）

济南水务集团有限公司

2021年4月30日

济南水务集团有限公司办公室

2021年4月30日印发