青岛水务集团进一步优化用水报装

更好服务市场主体实施方案

为深入贯彻落实国家、省、市关于优化营商环境的决策部署，根据《高效青岛建设攻势3.0版作战方案》、《青岛市进一步优化用水报装更好服务市场主体实施方案》总体要求，集团公司进一步统一思想，优化流程，强化管理，完善机制，全力提升用水报装工作质量，切实做好优化营商环境各项工作，特制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，按照《山东省优化营商环境条例》《山东省人民政府办公厅关于进一步优化营商环境更好服务市场主体若干措施的通知》（鲁政办〔2020〕23号）等工作部署，坚持以人民为中心的发展思想，积极践行主动服务意识、大局意识和责任意识，进一步优化营商环境，由申请“报装服务”变为“主动服务”，深化“流程再造”，推行“精益管理”，加强“智慧应用”，推动用水报装更好服务市场主体，全面提升社会满意度和群众获得感，为岛城发展和市民需求提供“标准更精细、办事更便利、服务更优质、保障更有力”的水务营商环境。

二、目标任务

（一）实施流程再造，推进“四零”服务，打造由工程审批系统信息推送、并联办理的建设项目用水报装“1100”模式，切实提高报装接入办理质量和办事效率，构建效率高、成本低、服务优的营商环境。

（二）强化客户代表帮办代办主动服务意识，加大“网上办”“掌上办”“电话办”“即时办”工作力度，确保客户满意度、办事便捷度持续提升。

（三）建立完善用水报装预警监督机制，加快用水报装业务管理系统和移动作业操作系统建设，全面推进用水报装智慧化、信息化管理。

（四）探讨居民小区红线内供水工程建设管理，研究在放开市场的前提下建设管理服务新模式，积极对接主管部门争取政策支持，制定红线内供水工程建设标准，参与过程监督及验收管理。

三、主要措施

（一）聚焦流程再造，打造“1100”服务模式。依托青岛市工程建设项目审批管理平台（以下简称工程审批平台），通过一表申请、信息推送、数据共享、并联办理等措施开展主动服务，实施以“零申请”“零材料”“零跑腿”“零收费”为主要内容的用水报装“四零”服务，全面提高用水报装工作效率和服务水平。新建、改建、扩建工程建设项目通过工程审批系统信息推送、并联办理的，办理环节压缩为开栓通水1个，办理时限压缩为1小时，申请“零材料”,接入“零费用”，打造用水报装“1100”服务模式。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务)

（二）优化工作质效，推行主动并联服务。用水报装服务事项纳入工程审批平台运转办理，平台向供水企业开放查询账户，在报装前置服务时对涉及外线施工占（掘）路、占绿移树审批环节，通过系统并联办理互联互通，实现供水接入配建工作前置。推行用水报装“一站式办理”和主动服务，整合线上线下办理渠道，配合上级部门实现水电气暖联合报装，提高报装效率和客户便利度。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务)

（三）加强信息化应用，推动智慧化管理。推进用水报装业务管理系统和移动作业操作渠道建设，供水企业建立完善涵盖报装服务、工程建设、运行调度、参数监测、自动控制、客户服务等综合性业务管理平台和用水报装预警监督机制，利用信息化手段，智能控制业务关键节点，实现用水报装业务线上流转（全程电子化）、工单预警、远程办公、统计分析、资料归档、绩效监测以及现场作业app等功能，提高用水报装智能化、信息化水平。进一步丰富网上办理业务和缴费途径，加快供水服务纳入“爱山东”AAP步伐。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务)

（四）强化用水报装工程管理研究，推进标准化建设。相关单位要积极探讨居民小区红线内供水工程建设管理新服务模式，积极对接主管部门争取政策支持，制定红线内供水工程建设标准，参与过程监督及竣工验收管理。供水建设市场以市场化为导向，由客户自行选择设计、施工单位的，供水企业应全程提供技术服务，严把质量关，做好验收接管工作。(责任单位：海润集团、益水公司)

（五）精细管理精准服务，持续深化“客户代表制”。各单位要及时更新完善客户档案资料，建立客户代表业务台账、帮办代办台帐及走访记录，加强内部管理工作机制，不断提高服务质量，确保客户代表制正常运行。客户代表要进一步加强与重点客户、大客户、特殊客户的沟通联系，当好“水管家”，推行“零跑腿”，做到“一次办好”，通过帮办代办、业务咨询、预约服务、延伸服务、主动沟通协调、政策宣传及走访回访等方式，实现客户代表服务的“便捷化、零距离、全覆盖”。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务、益水公司)

（六）清费顺价公开透明，贯彻落实国家政策要求。全面贯彻落实《国务院办公厅转发国家发展改革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意见的通知》，清理规范供水行业与国办文件要求不一致的各类政策、规定，统筹做好供水服务和企业经营发展工作。供水企业公开收费标准及费种，自觉接受社会监督。继续落实“零收费”政策，客户已经交纳城市基础设施配套费的新建项目，实行用水报装“零费用”。 项目红线外与道路主干网之间的供水设施由配套费使用管理部门负责配套建设，供水企业全程配合，确保供水设施配套建设到项目红线位置；市政供水管网满足项目供水需求，且已敷设至项目相临道路的，红线外剩余部分供水设施由供水企业负责建设，建设资金由配套费使用管理部门从配套费列支，经项目审计后从配套费按年度一次性拨付。其中社会投资简易低风险工程项目，用水接入配套至贸易结算表，为企业客户免费提供口径DN50及以下的水表，进一步降低客户用水接入成本。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务、益水公司)

（七）加强供水管网改造和科学管理，进一步降低管网漏失率。制定供水管网近远期改造计划，加快对使用年限30年以上、老化严重、管材落后的供水管道改造进度，进一步降低管网漏损率，确保供水安全。加大科技投入，提高管网运行在线监测、实时监控、科学管理、智能化管理和应急保障等方面的能力，减少爆管事故，做到一般事故不停水，将对客户用水的影响降至最低。 (责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务)

（八）优化供水建设市场定制化服务。针对小型项目或社会投资简易低风险项目，制定设计模块和施工方案定制化模块。对客户自愿委托供水企业实施建设的项目，供水企业（施工公司）按照客户需求，实行设计、施工、验收通水等一条龙便捷优质服务，以及个性化、差异化、定制化延伸服务。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务、益水公司)

（九）推进供水服务标准化、规范化建设。强化标准化服务窗口建设，全面提升供水服务的软硬件水平，做到制度完备、责任落实、档案健全。不断完善“好差评”制度，健全“好差评”评价结果通报、整改、监督工作机制。研究制定红线内供水设施工程建设、工程验收、运行维护等方面的规范、标准制度，建立完善项目验收不合格需要整改的制度、流程，为客户提供更加规范、便利、高效的服务。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务)

（十）优化内部办事流程，强化部门并联办理。创新开展“手续最简、环节最少、效率最高、管控到底”的服务模式，实现“管理一体化、人员专业化、流程扁平化”，着力提升企业用水报装获得感、满意度。坚持问题导向，有针对性的制定“串联办理改并联办理”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。按照“合理授权、压实责任、加强监督”的原则，对用水报装的办理、层级进行压减，实现办事提速、效率提升。(责任单位：海润集团、胶州自来水、高新水务)

四、组织保障

（一）强化组织领导，筑牢工作基础。各单位要高度重视优化营商环境工作，要持续深化“大水务”、“大服务”意识，加强工作联动，落实工作职责，确保工作落到实处。认真贯彻落实好国家、省市关于优化营商环境的各项决策部署，确保各项政策、文件精神得到全面落实，不断提高用水报装工作实效。

（二）坚持对标先进，明确重点寻求突破。对标国内先进理念和最佳实践，找准差距，明确方向，梳理分析经验做法和存在问题，充分运用新思维、新技术、新手段推动流程再造，通过问题倒逼整改补齐短板，立足自身优势抓住机遇，全力攻坚突破，最终实现超越。

（三）加强走访沟通，提升服务市场主体效能。各单位要坚持以提高企业获得感和群众满意度为目标，建立完善重点企业联系机制和常态化信息沟通渠道，发挥客户代表制作用，主动服务、热情服务，对企业诉求“接诉即办”，实现“高效能”“零距离”沟通。强化用水报装“网上办”“掌上办”“电话办”“即时办”工作力度，力促优质便捷服务，确保办事效率和客户满意度持续提升。

（四）提高宣传引导，强化综合业务培训。各单位要深入贯彻学习国家、省、市《优化营商环境条例》等相关条例规范，充分运用新闻媒体、服务窗口以及进社区、大走访等渠道，及时宣贯和通报优化营商环境相关政策和用水报装改革情况。持续推进服务人员培训，促进员工业务水平和综合素质不断提升。加强企业网站和“APP”建设，集团网站设立营商环境专栏，为企业、群众查询和掌握政策创造便利。

（五）推进协同监管，完善内部工作机制。各单位要结合实际，制定内部工作措施和推进计划，保障各办理环节高效运转，及时总结、提炼好的经验做法、事例典型及工作成效。各单位每月5日前提报用水报装工作进展（台账）及2篇有质量保证的服务新闻稿件。

附件：1.用水报装办理流程图

2.供水企业（施工公司）接受委托红线外用水报装办理流程图

3.供水企业（施工公司）接受委托红线外用水报装办理流程图

附件1

用水报装办理流程图

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请人办理事项 | 供水报装主要流程 | 审批部门主要职责 | 供水企业服务职责 | 配建单位职责 |
| 通过青岛市工程建设项目审批系统进行信息推送和并联办理的项目无需办理申请 | 前置服务主动服务 |  | 在获取项目信息后开展主动服务，组织专业人员勘察现场，确定用水方案（市政管网至规划红线用水点止的导入管部分）推送配建单位 |  |
|  | 设计出图 |  |  | 负责组织设计 |
|  | 占路、掘路、占绿审批手续 | 规划、绿化、交通、交警等部门审批 |  | 办理相关审批手续 |
|  | 工程施工 |  | 全程提供技术服务 | 组织施工 |
|  | 竣工验收 | 参与工程质量查验 | 参与施工验收，严把质量关，做好验收接管工作 | 负责工程验收 |
| 申请开栓通水并签订用水合同 | 开栓通水（1个小时） |  | 开栓通水 |  |
|  | 客户回访 |  | 客户回访 |  |

附件2

供水企业（施工公司）接受委托红线外用水报装办理流程图

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申请人办理事项 | 供水报装主要流程 | 供水企业服务职责 | 施工企业服务职责 |
| 通过青岛市工程建设项目审批系统进行信息推送和并联办理的项目无需办理申请 | 前置服务主动服务 | 在获取项目信息后开展主动服务，组织专业人员勘察现场，确定用水方案（市政管网至规划红线用水点止的导入管部分） |  |
| 有外线工程且未交纳配套费的建设项目，委托供水企业（施工公司）红线外设施的设计、施工 | 设计出图（1个工作日或按合同约定时间） |  | 施工企业按照供水方案进行设计（1日内或按照合同时限） |
| 占路、掘路、占绿等审批手续 |  | 办理占路、掘路、占绿手续 |
| 工程施工（3至7个工作日或按合同约定时间） |  | 组织相关单位进行施工（管道长度150米以下工程：3日内或按照合同时限；管道长度150米以上工程：7日内或按照合同时限） |
| 竣工验收 | 工程质量查验 | 负责组织施工验收 |
| 申请开栓通水并签订用水合同 | 开栓通水（1个小时） | 打开阀门通水 |  |
|  | 客户回访 | 客户回访 |  |

附件3

供水企业（施工公司）接受委托红线内用水报装办理流程图

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 申请人办理事项 | 供水报装主要流程 | 供水企业服务职责 | 红线外施工企业服务职责 | 红线内施工企业职责 |
| 通过青岛市工程建设项目审批系统进行信息推送和并联办理的项目无需办理申请 | 前置服务主动服务 | 在获取项目信息后开展主动服务，组织专业人员勘察现场，确定用水方案（含市政管网至规划红线用水点止的导入管部分） |  |  |
| 委托供水企业（施工单位）红线内设施的设计、施工 | 设计出图（住宅7至14个工作日或合同约定时间；商用5个工作日或按合同约定时间） | 按照工程管理规定、招投标管理规定确定红线内设计、施工单位。 | 施工企业按照供水方案进行设计（1日内或按照合同时限） | 住宅小区项目（10万㎡以内）：7日内或按照合同时限；住宅小区项目（10万㎡以上）：14日内或按照合同时限；商业及办公项目：5日内或按照合同时限 |
| 占路、掘路、占绿等审批手续 |  | 办理占路、掘路、占绿手续 |  |
| 工程施工（住宅15至20个工作日或按合同约定时间；商用15个工作日或按合同约定时间） |  | 组织相关单位进行施工（管道长度150米以下工程：3日内或按照合同时限管道长度150米以上工程：7日内或按照合同时限） | 住宅小区项目（10万㎡以内）：15日内或按照合同时限；住宅小区项目（10万㎡以上）：20日内或按照合同时限；商业及办公项目：15日内或按照合同时限 |
| 竣工验收 | 工程质量查验 | 负责组织施工验收 | 负责组织施工验收 |
|  | 开栓通水（1个小时） | 打开阀门通水 |  |  |
|  | 客户回访 | 客户回访 |  |  |