

宜阳县水务集团有限公司文件

宜水司[2021] 13 号

关于印发《2021 年进一步优化获得用水营商环境实施方案》的通知

各科室、各分公司：

为全面落实县委、县政府关于优化我县营商环境工作部署，持续进一步优化宜阳县水务集团“获得用水”营商环境，对标洛阳市获得用水先进举措，围绕简化办理流程、压缩服务时限、降低成本等方面进一步深化改革，现将实施方案印发给你们，请认真遵照执行，

附件 1：优化营商环境工作领导小组人员名单

附件 2：2021 年进一步优化获得用水营商环境实施方案

2021 年 4 月 20 日

附件 1

优化营商环境工作领导小组人员名单

组 长：张社民

副组长：陈会仁 张治辉 王红利 李梦召 张延华

陈英民 张磊磊

成 员：聂珍珍 张宣辉 张海武 张红超 王占伟

马彦明 杨丽燕 郑世军 宋胜利

领导小组办公室设在公司总工办，李梦召任办公室主任，办公室下设 2 个优化营商环境工作专班。

1、安装工作专班

班 长：张磊磊

班组成员：张海武 张红超 郑世军 王占伟 张伟峰

2、客服工作专班

班 长：杨丽燕

班组成员：徐利娟 陈莎莎 王 芳 高亚茜 罗珊珊

2021 年进一步优化获得用水营商环境 实施方案

为全面落实县委、县政府优化我县营商环境工作部署，持续进一步优化宜阳县水务集团“获得用水”营商环境，对标洛阳市获得用水先进举措，围绕简化办理流程、压缩服务时限、降低成本等方面进一步深化改革。为切实提升办理效率，提高客户获得用水满意度，特制定本实施方案，具体如下：

一、指导思想

根据中央、省市县关于优化营商环境的要求，以集团公司“公用事业、百姓至上、优质服务、以人为本”为抓手，提升站位，提升担当，提升服务，提升效率，进一步优化接水流程，压缩办理环节，降低企业成本，规范收费标准，不断完善线上服务，开辟绿色通道，主动服务，上门服务，多级服务，持续推进优化获得用水营商环境。

二、实施原则及目标

（一）简化办理环节、压缩服务时限。一切以服务为中心，一切以客户需求为导向，建立与一流营商环境相适应的对外快捷服务机制和对内的管理机制。

（二）降低获得用水成本。获得用水服务的相关科室应提高站位，提升担当，服从公司优化营商环境大局，从内部成本控制着手，降低运营成本，为公司实施降低获得用水成本奠定基础。

（三）提高用户服务满意度。进一步提升服务、延伸服务、

优化服务，提高用户在用水全过程的满意度和获得感，在获得用水服务和用水服务中体验到同等优质的服务水平。

（四）通过严格规范的管理，实施全流程优化，实现“零跑腿、并联审批、专人服务”。

三、实施内容

（一）简化办理环节、压缩办理时限

1、简化办理流程方面

进一步优化接水业务办理流程，最大限度压缩办理环节和时限，将用水报装办理环节压缩至1个环节（装表通水），可通过“河南省政务服务网”线上办理，0.5个工作日办结。推行容缺受理制度，不影响项目合法性、技术可靠性的材料，允许申请人在规定期限内补齐。逐步整合各类电子政务平台资源，推进后台数据互通共享。

2、获得用水“零资料、零跑腿、专人服务”

优化申请材料。按照凡是该减的一律减掉原则，统一规范申请材料，结合行业实际，将报装必须的身份信息、企业信息等要件，浓缩进一张表单，一张单走全程。

实行供水报装“一站式”联办。进驻县行政服务中心，集中服务，联排办公，帮助用户办理红线外工程的行政审批手续；与设计、监理、施工等第三方服务机构建立协调协同机制，实现供水报装及工程施工一条龙服务。直至装表通水，全程免费代跑代办，实现用户“获得用水”零跑腿。

3、企业投资产权边界外零收费。严格执行行业价格部门有关规定，供水企业不得收取用水企业投资产权边界外任何费用，实

行企业投资产权边界外零收费。

4、设立 24 小时综合服务热线

对公司现有服务热线 68882837 进行提升，将业务受理、诉求处理等各类服务功能进行整合，24 小时不间断提供服务。

（二）主要针对企业用户进一步降低获得用水成本

减免费用：

- 1、对新装用户免收安装费、设计费及监理费。
- 2、对于新装用户，实施表径 DN50（含）以下水表免费提供。
- 3、对已接通我县自来水的用户实行免费周期校检。

（三）推行“电子发票”系统

推行水费“电子发票”，使用户不仅获得用水足不出户，用水全过程也可实现“零跑腿”，节省时间成本。

（四）开通网上缴费服务

为方便广大用户足不出户缴纳水费，我公司开通微信公众号、生活缴费等线上缴费功能。

（五）定期回访企业用户

1、为更好服务企业，公司每半年组织一次企业用户回访，听取建议，改进工作方法，提高服务质量。

2、用户水表安装完成后 7 个工作日内由工程管理科组织相关人员进行上门回访，回访用户满意度，回访率不得低于 50%，并记录回访结果备查。对在回访时提出不满意的用户应进一步调查落实，我公司予以纠正，并向用户做好解释说明工作。

3、如遇企业拨打电话、现场咨询用水报装问题，或通过其他渠道发现其他有用水意向的用户，公司应提前安排人员上门了解

需求，提前对接，通过实地查勘，制定出给水方案，尽快使用户通水使用。

4、为更好提供供水服务，如用户表后设施出现故障，在用户自愿委托的情况下，我公司可为其提供维护、维修服务，不得以责任划分为由，拒绝为用户提供服务。

（六）免费为用户提供水质检测服务

对餐饮、医疗、车站等重点企业每年提供一次水质检测服务。

（七）建立公司营商环境内部联审联批机制

为了给营商环境优化工作提供组织保障，在公司内部建立营商环境内部联审联批工作机制，每季度定期召开优化营商环境工作会议，及时总结优化营商环境工作中的问题，及时拿出解决方案，及时作出相关调整，保证优化营商环境工作顺利推进。

四、考核

为更好的保证实施方案各项措施落实到位，由公司优化营商环境领导小组办公室牵头，每季度对各科室所负责的优化措施实施情况进行综合考核，考核结果与科室绩效挂钩。



宜阳县水务集团有限公司办公室

2021年4月20日印

（共印 25 份）