

# 厦门水务集团有限公司文件

厦市政水〔2021〕186号

---

## 厦门水务集团有限公司关于印发 《高质量推进营商环境工作提升方案》的通知

各单位、部门：

现将集团《高质量推进营商环境工作提升方案》印发给你们，  
请结合工作实际，认真贯彻执行。

  
厦门水务集团有限公司  
2021年8月27日

# 厦门水务集团有限公司

## 高质量推进营商环境工作提升方案

为深入贯彻市委市政府关于持续优化营商环境的工作部署，进一步提升利企便民的“获得用水”服务水平，根据《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的意见》、《厦门市高质量推进国际一流营商环境建设 2021 年提升方案》等文件要求，对标先进城市及先进指标的工作经验，制定本提升方案。

### 一、总体要求

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，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以切实提升用户体验度、提高服务满意度、推进服务便利化为根本目的，以数字化引领、协同化推进、场景化应用为突破，扎实推进、持续提升“获得用水”服务供给的质量和效率，为厦门市高质量发展提供强有力支撑。

### 二、工作目标

（一）优化工程建设项目新装、扩容供水接入工程的工作流程，进一步“减环节、减材料、减时间、减费用、减跑动”，提升供水接入服务的质量和效率。

（二）“水润万家、点滴为民”，丰富供水延伸服务内容。

（三）数字引领，构建“获得用水”数字化营商环境服务体

系。

（四）开展营商环境“服务体验官”活动，把脉“放管服”改革及营商环境提升措施推进中堵点、难点问题，压实各项改革和提升成果。

（五）增强服务意识，提高服务效能，高质量提升“获得用水”的服务水平。

### 三、主要措施

（一）构建“101”工程建设项目快速接入工作模式

1、办理环节：1个，即接入通水

接入通水：工程建设项目供水管道施工（含项目内部及接驳工程）按规定完成后，厦门水务集团组织现场查验，经验收合格后，项目即可完成供水接入。

2、申请材料：0项

厦门水务集团从厦门市工程建设项目审批管理系统中调阅项目资料，不再向用户收取。

如通过系统调阅无法获取的材料，厦门水务集团一次性告知用户。按照信用受理的原则，实行“容缺办理”机制，根据申报单位的承诺先行办理，相关资料可在接入通水前提供或完善。

用户办理供水接入无任何建设或施工许可审批的前置条件及与技术规范无关的前置条件。

3、办理时限：1天内完成接入通水

（二）进一步降低用户供水接入的成本

1、在城镇规划建设用地范围内，厦门水务集团的投资界面延伸至用户建筑区划红线，除法律法规和相关政策另有规定外，不由用户承担建筑区划红线外发生的任何费用。从用户区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设费用，由集团承担的部分，纳入集团经营成本。

2、厦门水务集团负责办理从用户区划红线连接至公共管网发生的入网工程建设的占掘路等各类审批手续，并缴纳相应费用。

3、直接与用户贸易结算的计量器具（不包括二次供水范围内的水表），由厦门水务集团免费提供。

4、单位用户（不包括新建商品房、保障性住房、拆迁安置房等项目）因道路审批、施工条件、管理限制等因素，水表（机械型）可延伸放置于用户项目红线内（不大于20米），工程费用纳入厦门水务集团投资界面。

### （三）提供个性化、专业化延伸服务

1、接受用户委托，为用户建筑区划红线内供水管线及配套设施、设备的建设安装提供设计、施工、监理的“一站式”专业服务。

2、针对用户的个性化需求，厦门水务集团精准推送延伸服务项目：二次供水设施维护、调试、管理的技术指导；计量服务；科学节水；水质检测；供水管网漏水检测等内容。

3、用户可自行委托有资质的设计、施工、监理单位及供水设施清洗维护、水质检测等单位，实施各项延伸服务内容。

#### （四）构建数字化营商环境服务体系

转化智慧管网系统建设、用水账单、信用度评价等智慧水务建设成果，应用于供水接入靠前服务、科学用水节水指导、信用服务等用户用水服务全生命周期。

#### （五）开展营商环境“服务体验官”活动

通过向全社会招募营商环境“服务体验官”5名，采取线上、线下渠道“假办事、真体验”、“真办事、真体验”的体验方式，查找我司在“减环节、减材料、减费用、减时限”改革；“互联网+供水服务”便利化、透明化提升等措施落实情况；存在的堵点、难点以及与先进指标或城市存在的短板、差距。

通过体验活动，把脉问题、对症下药、破解瓶颈，建立“体验摸底—发现问题—组织核查—建账定责—督促整改（优化提升）—成效反馈”的工作闭环，营造良好氛围，督促各部门合力持续提升供水服务品质，使“服务体验官”活动成为促进集团压实提升优化营商环境工作的“第一线”。

#### （六）增强服务意识，提高服务效能

- 1、公开服务标准，制定简捷、标准化的服务办理指南和流程。
- 2、更新社会服务承诺内容，并积极接受社会监督。
- 3、配合市发改、市价监等部门制定出台《服务收费目录清单》。
- 4、实行申请报装、维修、过户、缴费、开具发票等“一窗受理、一网通办、一站办结”。

### 四、保障措施

### （一）加强组织领导

建立以主要领导为组长，分管领导为副组长，营商办为专班，各成员单位部门协同参与的联合工作机制。

### （二）强化责任担当

逐项细化分解工作任务，落实主体责任，确保提升方案工作任务的顺利完成。各单位部门应将任务“颗粒化”分解，细化工作方案，明确工作任务，指定专人负责，确保落实到位。

### （三）强化监督检查

组织开展营商环境“最后一米”专项督查行动，全面检查工作任务完成情况，并将督查结果与部门绩效和个人绩效挂钩。

### （四）加强宣传引导

通过多种渠道、多种方式广泛宣传优化营商环境工作，高质量提升“获得用水”服务效能的相关政策解读、改革提升举措、典型经验做法等内容，及时回应社会关切，营造良好舆论氛围。