

厦门水务集团有限公司文件

厦市政水（2021）213号

厦门水务集团有限公司关于印发 《营商环境“服务体验官”活动工作方案》的通知

各单位、部门：

现将集团《营商环境“服务体验官”活动工作方案》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11月23日



厦门水务集团有限公司

营商环境“服务体验官”活动工作方案

根据《厦门市打造国际一流营商环境工作联席会议办公室关于印发厦门市营商环境体验活动常态化工作方案的通知》(厦发改营信〔2021〕373号)的工作部署要求,为进一步压实“放管服”改革工作成果,疏通办理涉水业务的堵点和难点,提升全生命周期的供水服务品质,实现用户办理业务“透明化、便利化”,增强“获得用水”的获得感、幸福感、安全感,特制定厦门水务集团有限公司营商环境“服务体验官”活动工作方案。

一、总体要求

“服务体验官”活动以发现厦门水务优化营商环境“减环节、减材料、减费用、减时限、减跑动”改革和“互联网+供水服务”便利化、透明化提升等措施落实过程中存在的问题为导向,经常性、多形式的组织“服务体验官”随机开展线上、线下服务体验。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,督促各部门形成合力,持续提升供水服务品质,使“服务体验官”活动成为促进水务集团压实提升优化营商环境工作的“第一线”。

二、组织形式

“服务体验官”在厦门水务集团营商办认真研究设计体验环节和要素、梳理体验事项和内容、进行专门培训的基础上，坚持问题导向，围绕有效发现问题和解决问题，组织开展综合体验、专项体验和日常体验，重点梳理共性需求、普遍性问题和亟待解决的堵点、难点问题。

1、综合体验。对涉及企业、个人涉水业务办理的营业大厅窗口、市区政务中心窗口、水务官网、微信公众号、手机APP、省网办事大厅、自助终端、服务热线等线上、线下载体进行全面体验。综合体验计划每半年开展一次。

2、专项体验。对工程建设项目申请用水全流程进行专项体验。专项体验根据项目实际情况，不定期开展。

3、日常体验。通过水务96303服务热线、营业厅意见簿、政务服务“好差评”、12345市长专线、企业走访、厦门市营商环境联络点信息反馈等多渠道，收集涉水业务办理过程中的堵点、难点问题及合理化建议，定期整理汇总。

三、“服务体验官”招募

1、招募条件

“服务体验官”须拥护党的路线、方针、政策，具备作风正派、实事求是、客观公正及秉公办事等素质；热心公共事业，愿意义务为推进厦门市“获得用水”营商环境优化、供水服务品质提升做出贡献；身体健康，能够保障时间和精力从事“服务体验

官”活动；敢于坚持原则，直言不讳，对体验活动中发现的问题提出批评和建议；能善于发现供水服务的热点、难点问题，及时总结并反映意见和问题，提供合理化的意见和建议。

2、招募程序

(1) 部门推荐。邀请市市政园林局、市审批局、市政集团、市营商环境联络点等部门推荐。

(2) 个人报名。

3、“服务体验官”的名录管理及选用

拟招募“服务体验官”6名。厦门水务集团根据个人专业及专长，建立体验官名录库，实行动态管理。

4、“服务体验官”的权利和义务

被选用的“服务体验官”是厦门水务供水服务高质量发展的推动者和维护者，在开展服务体验活动中时具备以下权利及需要履行相关义务。

(1) 具备的权利

对市场主体关注的“放管服”改造措施落实问题，可以实施全程监督，全面了解并掌握处理结果及整改情况；有权利向厦门水务如实反映自己听到的、看到的及收集到的能提升服务品质、优化营商环境等各方面的意见与建议；有权利对厦门水务在依法合规办事、服务质量、职业道德、信息公开等情况进行明查暗访。

(2) 履行的义务

“服务体验官”证在有效期内仅限体验官本人使用，不得用于为体验官私人事务及与体验活动不相关的业务寻求开辟“绿色通道”；不得借用“服务体验官”活动或名义谋取不正当利益；不得编造或提供虚假资料，编造虚假事例作为体验活动的依据，不负责任地进行评议；不得泄露体验活动中需要保守的工作秘密；主动向用户宣传、宣贯厦门水务供水建设和服务的基本情况、用水法律法规和节约用水、改革举措等内容。

四、体验事项与内容

1、线上体验：水务官网、微信公众号、手机 APP、省网办事大厅、自助终端、服务热线等渠道涉水业务办理的覆盖度；用户指南、业务办理页面提示的指向明确性；各功能模块的和页面操作的人性化及友好性；业务办理材料上传速度及数量；业务受理的时长、进度反馈效率等内容。

2、线下体验：各营业厅窗口、市区政务中心、业务涉及部门的办事规范化、业务熟练度、标准化、便捷度、效率及服务态度等内容。

五、体验方式

1、“假办事、真体验”。通过线上、线下渠道，模拟涉水业务办理，用真实感受发现存在的短板之处。

2、“真办事、真体验”。通过线上、线下渠道，真实办理涉水业务，在办理过程中，发现堵点、难点以及对标先进指标或城市的

短板、差距。

六、整改提升

1、建立问题库。每次体验活动结束后，厦门水务营商办根据“服务体验官”的体验报告，建立问题库，对在库问题实行信息化、动态化、精准化管理。

2、开展问题核查。每次体验报告和问题清单经厦门水务营商办报厦门水务集团研究后，厦门水务营商办将问题清单下达各责任单位/部门开展核查，限期 3 个工作日向厦门水务营商办反馈核查结果。

3、建立任务清单。厦门水务营商办根据各责任单位/部门的核查结果调整在库问题，并形成整改提升的任务清单，明确问题来源、主要内容、责任单位/部门和办结时限，发各责任单位/部门落实整改提升。

4、督促整改落实。厦门水务营商办强化对在库问题的跟踪，将各责任单位/部门的整改提升情况作为该单位/部门的年度营商环境绩效考核的重要依据，并对整改提升情况组织专项体验，进一步核实：对已办结问题，实销账销号，推动问题归零；对问题敷衍对待、无实质落实提升的，将对责任单位/部门的年度营商环境绩效考核予以扣分。

5、及时总结经验。厦门水务营商办阶段性的对体验活动进行总结，聚焦正反两方面典型案例，“解剖麻雀”发现问题、提出建

议、优化提升、总结经验，并对相关情况进行适当宣传。

七、组织保障

“服务体验官”活动由厦门水务集团主要领导挂帅，营商办总牵头，营商办各组成单位/部门合力参与。“服务体验官”活动所需经费纳入厦门水务集团年度“优化营商环境专项工作经费”。

厦门水务集团有限公司办公室

2021 年 11 月 23 日印发
