

厦门水务集团有限公司文件

厦市政水〔2021〕55号

厦门水务集团有限公司关于印发 《“营商供水服务经理”工作实施方案（暂行）》的通知

各单位、部门：

现将集团《“营商供水服务经理”工作实施方案（暂行）》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4月2日



厦门水务集团有限公司

“营商供水服务经理”工作实施方案（暂行）

为贯彻落实厦门市打造国际一流营商环境的工作部署，落地《国务院办公厅转发国家发改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》（国办函〔2020〕129号）、厦门水务集团《关于持续深化2021年营商环境工作实施方案》（厦市政水〔2021〕39号）、《厦门水务集团关于设置“营商供水服务经理”的通知》（厦市政水〔2021〕48号）等改革措施，提高用户对供水接入改革及全要素保障的知晓度和获得感，主动对接相关事宜，形成工作合力，进一步高质量服务于我市工程建设项目申请“获得用水”供水接入全过程，结合集团的工作实际，制定本实施方案。

一、工作目标

建立健全集团“营商供水服务经理”制，进一步拓展服务内容，延伸服务周期，专业化、规范化、精准化服务用户供水接入全过程。根据各辖区工程建设项目的特点，重点服务用户全生命周期的用水需求。

二、人员配置及工作机制

1、售水公司各营业所设置集团“营商供水服务经理”（附件1）。

2、集团规划建设一部、设计、特水、建管公司分别设置“首

问负责人”（附件2）。

3、各相关单位共同组建一个“柔性服务团队”，挂在集团营商环境领导小组旗下，形成“供水服务经理吹哨、首问负责人报到”的快速协作机制。

4、集团营商环境领导小组每月组织召开“营商供水服务经理”和“首问负责人”的会议，总结交流供水服务经验和做法，不断完善供水服务经理体系和机制。

三、工作任务

1、工程建设项目的工业、商业用户新装供水接入；

2、用户分类、分级服务模式：省市重点工程、招商引资企业、新城片区开发及指挥部、市领导挂钩项目及其他；

3、项目信息来源：各级文件、新闻媒体、“多规合一”平台、新城及片区指挥部会议、重点工程推进会议等；

4、按照项目分类，实行专人对接，分级服务。重点项目有人跟、进度节点有人知、困难问题先协调，力争“未诉先应”。

四、工作内容

（一）推进服务对象的供水接入全过程

1、“准用户”跟踪

集团“营商供水服务经理”按照服务对象的分类，落实“准用户”的项目进度跟踪，指导用户供水接入申报。

2、组织现场勘查

集团“营商供水服务经理”代表集团组织设计、施工、监理、

供水管理等四部门联合完成的项目现场勘查。

3、承担用户“首问”职责，推进项目进度

集团“营商供水服务经理”承担项目“首问”职责，对接用户的服务诉求，对接相关单位的“首问负责人”，“桥梁”式推进项目进度。对于需多部门协调的工作，及时上报集团营商办。

4、指导用户完成供水接入各手续

根据项目进度，指导用户完成供水接入的合同签订、水表领用等手续，以及后续营业业务服务指导。

(二) 集团“营商供水服务经理”其他工作职责

1、代表集团全程监督、评价内部各相关单位的各环节工作开展。负责收集整理用户对项目供水接入全过程的节点及部门的服务评价与建议。

2、积极维护优质客户资源，负责典型、优质改革案例的前期指导与项目跟踪、资料收集与整理、宣传报道；参与客户回访、企业座谈会等相关工作。

3、参与各类营商环境评价的迎评工作。

(三) 各相关单位“首问负责人”相关事项

1、代表本部门、单位对接各营业所的集团“营商供水服务经理”，负责协调推进本部门、单位内部环节的工作进展，及时将相关信息反馈给“营商供水服务经理”。负责处理本部门、单位所负责项目建设“节点”的用户服务，包括用户互动、投诉、评价与建议等。

2、落实、跟踪市政配套给水管道建设，为用户供水接入提供保障。

3、配合各类典型优质改革案例的实施与宣传；配合组织客户回访、企业座谈会等相关工作。

4、参与各类营商环境评价的迎评工作。

五、监督考核与激励机制

各单位的营商环境工作情况纳入集团社会服务的绩效考核。对不认真履行职责管理规定的或造成不良影响的部门和个人，根据集团的相关规定，追究其责任，并严肃处理。

表现突出的“营商供水服务经理”、“首问负责人”，可优先参评公司先进、优先推荐参加公司各级各类人才选拔、评先荐优、职称评定等。

- 附件：1. 厦门水务集团“营商供水服务经理”名单
2. “首问负责人”名单

附件 1

厦门水务集团“营商供水服务经理”名单

区域	厦门水务集团 “营商供水服务经理”
思明区	江祺
湖里区	13860121615
海沧区	詹仕辉 13950165432
集美区	颜艺云 15980752130
同安区	纪瑞铨 15959381300
翔安区	马利明 13696911727

附件 2

“首问负责人” 名单

区域	规划建设 一部	设计公司	特水集团	建管公司
思明区	傅文忠 13600916702	廖小辉 15880275754	陈明辉	喻靖 13799286896
湖里区	傅文忠 13600916702	蔡武平 13376987706	13606910875	刘肇君 18205987577
海沧区	成果 13806039891	胡艳红 18020779331	庄晓阳	黄荣敏 13616047095
集美区	李阳 15759216639	张舒婕 13606912416	13950118817	刘敏 13806036126
同安区	连伟奇 13599542245	林耀楠 13950095037	陈跃滨	施俊斌 13606001284
翔安区	张盛财 13600903928	高泉祀 13799788651	13606027899	庄金华 13606939946