

# 厦门水务集团有限公司文件

厦市政水〔2021〕39号

---

## 厦门水务集团有限公司 印发《关于持续深化 2021 年营商环境工作 实施方案》的通知

各单位、部门：

现将集团《关于持续深化 2021 年营商环境工作实施方案》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2月26日



# 厦门水务集团有限公司

## 关于持续深化 2021 年营商环境工作实施方案

为贯彻落实厦门市打造国际一流营商环境的工作部署，持续深化“放管服”改革，高质量为企业和群众提供便捷高效、稳定公平透明、可预期的供水服务，依据《优化营商环境条例》、《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》（国办函〔2020〕129号）等文件要求，结合 2020 年营商环境评价“获得用水”指标短板、弱项提升措施，制定本实施方案。

### 一、总体要求

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，以惠企便民为目标，坚持市场主体和社会公众满意度为导向，对标国内先进城市经验，聚焦与企业经营、项目建设、居民使用等密切相关的“全生命周期”用水服务事项，持续推进以企业“获得用水”供水接入“减环节、减材料、减时间、减费用、减跑动”和提升用户全生命周期用水的便捷度、满意度为主要内容的供水服务改革举措。

### 二、工作目标

（一）工程建设项目新装、扩容供水接入工程，进一步“减环节、减材料、减时间、减费用、减跑动”，提升供水接入服务效

能。

(二) 着力构建社会投资简易低风险工程建设项目供水接入快速机制，推行“1100”工作模式，即：1 个环节（接入通水）；1 天完成供水接入；0 份材料；0 费用（用户零投资）。

(三) 推进“互联网+供水服务”模式，提升用户全生命周期用水的便捷度、满意度。

(四) 完善服务监督闭环工作机制，畅通的线上、线下服务投诉通道，做到“有诉必接、有接必查、有查必果、有果必复”。

### **三、主要措施**

#### **(一) 办理环节**

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）依相关规定完成后，厦门水务集团进行现场查验，经查验合格后，项目可完成供水接入。

#### **(二) 申请材料**

材料：0 项

1、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。

2、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，厦门水务集团先行办理，相关资料可在接入通水前提供或完善。

### **(三) 办理时限：**

无外线工程（指申请水表口径小于 DN50mm 的用户）：1 天内完成接入通水；

有外线工程（指申请水表口径大于等于 DN50mm 的用户）：2 天内完成接入通水。

### **(四) 升级“互联网+供水服务”，完善“指尖办”“掌上办”服务功能**

积极拓展“互联网+供水服务”，在原有 19 个“指尖”服务基础上，厦门水务集团再增加开通 6 个用户高频业务“线上”办理通道，完善“用户零跑动”的涉水业务办理体系。逐步实现用户用水全生命周期高频办水业务全覆盖。多渠道宣传推广线上办水渠道，积极引导用户线上办水。健全线上线上协同联动机制，无缝对接线上线下服务。

### **(五) 建立健全“营商供水服务经理”制**

建立健全厦门水务“营商供水服务经理”制，拓展服务内容，延伸服务周期，专业化、规范化、精准化服务供水接入全过程。

根据厦门市工程建设项目审批管理系统的项目信息（项目策划生成阶段）推送，厦门水务集团主动开展前期服务，建立“准用户”服务信息库，提供供水接入全过程的技术和业务指导。前期服务的主要工作：用水咨询、准用户信息登记、接驳意见确认、供水方案审核、供水接入管道及附属设施施工、接入通水等内容。

### **(六) 搭建公开透明、可预期的供水接入全流程电子化体系**

借力“互联网+”的信息化技术，完善客户供水接入全流程的环节信息推送，增强“一站式”供水接入服务中与客户的有效互动，打造公开、透明、可预期的优质供水接入服务新模式。

#### **（七）注重和加强人文关怀，完善无障碍设施建设**

健全和完善服务场所的无障碍设施、便民物资的配备，加强无障碍设施、物资的监管。高度重视信息“无障碍”建设工作，上线厦门水务官方网站的无障碍浏览系统，多举措打破“数字鸿沟”，提升特殊人群的办水用水便利度。

#### **（八）开展第三方满意度调查，提升供水接入服务品质**

参照行业先进标准，聘请第三方评估机构开展厦门水务供水接入满意度调查，从可靠供水、简化办水手续、压缩办水时长、降低办水成本等方面，获得客观准确的量化数据，查找问题、不足。并根据调研结果，从服务满意度、内部流程等维度进行审查和反思，最终从管理体系、指标体系、运作体系等维度，以提升客户获得感为中心，优化完善供水接入的服务品质。

### **四、保障措施**

#### **（一）加强组织领导**

厦门水务集团以主要领导为组长、分管领导为副组长，以营商办为专班组织工作开展，各成员单位成立专班建立常态化工作机制。集团各部门形成合力以钉钉子精神，根据工作方案，明确职责分工、落实措施、进度安排、时间节点，层层压实责任，完成工作目标。

## **（二）强化宣传引导**

厦门水务集团综合运用各种媒体和宣传平台，多渠道、多形式、多层次全面系统的解读各项政策措施，加大厦门市“获得用水”优化营商环境改革新举措宣传力度，营造良好舆论氛围。通过组织企业走访、召开企业交流座谈会、经典案例复制推广会等形式，广泛加强与企业的沟通交流，吸取企业、群众的意见和建议，回应社会关切，建立问题发现和跟踪机制，提高社会认知度和群众认同感。

## **（三）增加政策培训和业务培训的密度和质量**

多种形式开展高密度、高质量的业务培训、理论学习、政策宣贯，提升全员的服务意识和能力，增强人员的责任感，主动担当作为，切实解决各项政策制度措施的“最后一米”落地问题。

## **（四）严格督促落实**

将方案任务落实情况作为绩效考核的重点内容，加强对工作推进情况的日常监督，细化考核“颗粒度”，将考核的结果与部门绩效和个人绩效挂钩。