

厦门市政水务集团有限公司

2021 年度信息公开工作年度报告

本报告根据厦门市市政园林局关于印发《厦门市规范供水供气企业信息公开实施意见》(厦市政园林规〔2021〕3号)的通知要求,结合我公司政府信息公开工作有关统计数据撰写。本报告中使用的数据统计期限为2021年1月1日至2021年12月31日,报告的电子版可在厦门市政水务集团网站下载。如对本报告有任何疑问,请与厦门市政水务集团总经理办公室联系(地址:厦门市思明区莲前西路157号水务大厦1801,电话:0592-5907618)。

一、总体情况

2021年,我司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,根据厦门市市政园林局关于印发《厦门市规范供水供气企业信息公开实施意见》的文件精神,认真贯彻落实省委省政府、市委市政府、市政园林局关于政务公开工作的决策部署,切实强化公开意识,健全政府信息公开工作机制,研究部署集团信息公开工作,各部门密切配合的工作机制。扎实推进我司业务领域信息公开工作。

(一) 企业概况

厦门市政水务集团有限公司是在原厦门市自来水公司、

厦门北溪引水管理所等十四家企事业单位的基础上于 2003 年组建成立的国内首批实行供排水一体化经营的大型综合性水务服务商,2014 年 5 月厦门市政集团有限公司揭牌成立,市政水务集团作为十二家成员单位之一正式加入市政集团。2019 年 3 月,为进一步理顺污水投资体制,根据市政集团关于污水板块整合划转的部署安排,市政水务集团不再从事污水相关业务。厦门市政水务集团作为大型国有民生服务企业,现有员工 2265 人,拥有全资、控股、参股公司 10 余家,业务范围以城市供水特许经营为核心,涵盖水源建设、城市供水、直饮水等领域及与之密切相关的水务投资、建设、运营等。

厦门市政水务集团承担着全市主要的供水保障服务工作,集团致力于“智慧水务”建设,打造了调度中心、热线中心、信息中心、应急响应中心等“四大中心”,建立了全方位、全要素的供水保障服务体系。生产方面配备有先进的供水生产调度系统及指挥中心,负责整个供水生产环节的科学合理调度和安全运行。目前,全市每日最大原水输送能力为 239 万吨,集团下属 12 座制水厂自来水日生产能力为 213.85 万吨。2021 年 1 至 12 月全市总供水量 51766.67 万吨,同比 2020 年增加 7.38%,2021 年日最高峰供水量达到 155.69 万吨(7 月 14 日)。工程建设方面,围绕城乡供水提质扩容三年行动方案和为民办实事工作要求,持续推动原水、

给水及相关配套设施建设改造工作，提升安全优质供水保障能力，有效缓解近年来全市用水紧张局面；深化研究水厂深度处理工艺和改造方案，加快构建与厦门城市定位相适应的优质饮用水供给系统。

现任企业领导简介。李清华，男，1969年10月生，籍贯福建南安，中共党员，大学学历，教授级高级工程师，现任厦门市政水务集团有限公司党委书记、董事长、法定代表人。许建国，男，1966年9月生，籍贯福建厦门，中共党员，研究生学历，高级经济师，现任厦门市政水务集团有限公司党委副书记、总经理。

（二）服务信息

我司建立了由96303热线服务中心、客服营业大厅、网站、微信公众号等组成的立体服务体系。全省率先开通24小时服务热线，推行国内首创、自主研发的手机无线抄表系统，构建“供水协同决策支持平台”，将涉及水务生产管理和客户服务各个方面信息融合互通。2021年实现产销差率9.62%、水费回收率99.77%，居全国同行业前列。同时，我司积极对标先进城市，进一步精简环节、规范管理、提升服务，助力厦门市“获得用水”指标在全国营商环境中名列前茅。

公司介绍、网站介绍、用水价格、社会服务承诺内容、首问责任制、一次性告知制、限时办结制、服务热线96303

简介、各营业网点、居民用水网上申请系统流程、居民用户个体工商户用水申报流程、水费查询方式、水费缴交方式、投诉处理与违章举报、强行撤消一卡通业务、开具增值税发票、水表出户业务、水表检测业务、低保用户核退污水处理费办理、节水用水小常识等。

(三) 服务价格标准

类型	序号	收费项目	收费标准	收费依据	服务内容
政府定价	一	用水价格	居民生活用水量 ≤ 18 吨/月：2.20元/吨 40吨/月 \geq 居民生活用水量 > 18 吨/月：3.30元/吨 居民生活用水量 > 40 吨/月：6.60元/吨 非居民生活用水：2.20元/吨 特种行业用水：7.00元/吨	《厦门市发展改革委关于居民自来水价格调整的通知》(厦发改价格〔2015〕1021号)	自来水费
			其他行业用水：2.60元/吨	《厦门市发展改革委关于调整其他行业用水价格的通知》(厦发改价格〔2019〕713号)	自来水费
	二	超计划用水价格	超过定额，计划用水指标 $\leq 15\%$ 的部分，按标准水价加1倍 超过定额， $15\% <$ 计划用水指标 $\leq 30\%$ 的部分，按标准水价加2倍 超过定额， $30\% <$ 计划用水指标 $\leq 50\%$ 的部分，按标准水价加3倍 超过定额，计划用水指标 $> 50\%$ 的部分，按标准水价加4倍	厦门市市政园林局厦门市发展和改革委员会关于印发《厦门市非居民用水超定额超计划累进加价制度实施方案(试行)》的通知(厦市政园林〔2020〕513号)	超计划用水加价水费
三	代征污水	民用水：1.00元/吨	《厦门市物价局关于调整城市供水价格的通知》(厦价商	污水处理费	

		处理费	特种行业用水：1.80元/吨 其他行业用水：1.50元/吨	(2005) 23号) 《厦门市发展改革委厦门市财政局厦门市市政园林局关于调整非居民污水处理收费标准的通知》(厦发改价格(2016)545号)	污水处理费
	四	代征城市生活垃圾处理费	实行物业管理的居民户：3.00元/户 未实行物业管理的居民户：10.00元/户 餐饮业(独立装表,月垃圾量500公斤以下):40.00元/户 一般商业(独立装表,月垃圾量500公斤以下):30.00元/户	《厦门市人民政府办公厅转发市市政园林局市物价局关于厦门市城市生活垃圾处理费征收使用暂行办法的通知》(厦府办(2006)81号) 《关于征收城市生活垃圾处理费的复函》(厦价函(2006)6号)	垃圾处理费
	五	破坏供水设施损失水量水费	《福建省城乡供水条例》第四十九条水量损失根据实际发生时间和管径额定流量计算;因故意隐瞒不报造成延误抢修的,按照水量损失的三倍计算。损失水量水费价格按照用水价格及代征污水处理费的收费标准计算	《福建省城乡供水条例》 《厦门市发展改革委关于居民自来水价格调整的通知》(厦发改价格(2015)1021号) 《厦门市发展改革委关于调整其他行业用水价格的通知》(厦发改价格(2019)713号) 《厦门市物价局关于调整城市供水价格的通知》(厦价商(2005)23号) 《厦门市发展改革委厦门市财政局厦门市市政园林局关于调整非居民污水处理收费标准的通知》(厦发改价格(2016)545号)	供水设施损失水量追回等
市场调节价	一	破坏供水设施维修费	《福建省城乡供水条例》第四十九条任何单位和个人不得擅自拆除、改装、迁移、毁损、掩埋、占压城乡公共供水设施、设备,不得擅自开关公共供水闸门。任何单位和个人在施工中造成城乡公共供水设施损坏的,应当及时通知供水单位修复,修复费用及造成的损失由责任单位或者个	《福建省城乡供水条例》 《建设工程工程量清单计价规范》(GB50500-2013) 《福建省房屋建筑与装饰工程预算定额》(FJYD-101-2017) 《福建省通用安装工程预算定额》(FJYD-301~311-2017) 《福建省市政工程预算定额》(FJYD-401-2017~FJYD-409-2017) 《福建省园林绿化工程预算定额》(FJYD-501-2017) 福建省和厦门市建设部门出台	供水设施应急抢修等

		人承担。修复费用以实际发生工程量按实结算	的计价文件及相关规定	
二	水表更换费	DN15 旋翼式 50 元/台 DN20 旋翼式 60 元/台 DN25 旋翼式 70 元/台 DN40 旋翼式 120 元/台 DN50 旋翼式 170 元/台 DN80 旋翼式 380 元/台 DN100 旋翼式 480 元/台 DN100 螺旋式 500 元/台 DN150 旋翼式 700 元/台 DN150 螺旋式 800 元/台 DN200 旋翼式 800 元/台 DN200 螺旋式 900 元/台	市场调节价	对因用户原因损坏的水表进行更换、对用户提出需要检测且检测结果为合格的水表进行更换
三	水表出户改造费	以实际发生工程量按实结算	市场调节价	水表出户改造
四	供水接入工程建安费	根据《福建省建筑安装工程费用定额》(2017 版) 计算	关于执行《福建省建筑安装工程费用定额》(2017 版) 有关规定的通知【闽建筑〔2017〕20 号】 《福建省建筑安装工程费用定额》(2017 版) 《福建省市政工程预算定额》(FJYD-401-2017~FJYD-409-2017) 《福建省房屋建筑与装饰工程预算定额》(FJYD-101-2017) 《福建省通用安装工程预算定额》(FJYD-301-2017 ~ FJYD-311-2017) 《厦门建设工程信息》(最新发布的信息)、工程项目施工图以及厦门市建设局、建设工程造价站等发布现行的建筑业相关规定。	现场勘察, 根据施工图进行施工安装, 安全文明施工措施, 配合办理竣工验收移交, 根据合同约定保修等。

五	设计服务收费 (财政出资项目)	设计服务收费=设计收费基价×专业调整系数×工程复杂程度调整系数×附加调整系数×施工图预算编制×浮动幅度值	2002年国家发展计划委员会、建设部颁发的《工程勘察设计收费标准》、《厦门市财政局厦门市发展与改革委员会关于调整厦门市财政性投融资项目勘察与设计费付费标准的通知》厦财建(2006)11号文及《厦门市建设局等4家单位关于优化我市政府投资项目勘察设计费管理的通知》厦建设(2021)31号文执行	现场踏勘,方案设计,施工图设计,施工期间技术支持等
六	设计服务收费 (单位自筹项目)	设计服务收费=设计收费基价×专业调整系数×工程复杂程度调整系数×附加调整系数×施工图预算编制	2002年国家发展计划委员会、建设部颁发的《工程勘察设计收费标准》执行	现场踏勘,方案设计,施工图设计,施工期间技术支持等
七	施工监理服务收费	施工监理服务收费=施工监理服务收费基价×专业调整系数×工程复杂程度调×(1±浮动幅度值)	市场化定价,收费标准参照《关于福建省建设工程监理行业服务收费指导意见》闽监管协(2015)13号	施工阶段、保修阶段监理服务,对工程建设进行质量、进度、投资控制,进行合同、信息、安全管理,对参建各方工作进行协调。
八	水质检测费	以合同形式签订检测服务。	参考福建省疾病预防控制中心和福建省环保局制定的收费标准、以及国内同行水质监测站收费标准	水质检测、净水剂检测、生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价等,按照检测指标计费。
	水市	以实际发生业务按实结算	市场调节价	依据用户需求

		场化 相关 服务			求提供的 供水市场 化服务
--	--	----------------	--	--	---------------------

（四）水质保障服务

水质监测实行集团总部、分公司、厂所三级水质管理，构建原水、出厂水、管网水多级水质在线自动监测系统组成的水质监控网络，设有国家水质监测网厦门水质监测站，在国内最早同时具备 GB5749-2006《生活饮用水卫生标准》和 GB3838-2002《地表水环境质量标准》检测能力，并在全国率先、省内首家实现自来水的 106 项检测标准。

2021 年水质信息公开有“水质信息公布”、“水质公告”两部分：“水质信息公布”按厦市政园林[2015]100 号“厦门市市政园林局关于实施《福建省城市供水水质信息公布暂行管理办法》的通知”要求执行，包括每日给水厂进/出水 9 项水质信息公布、每月给水厂出厂水 42 项水质信息公布及每年给水厂出厂水 106 项水质信息公布；“水质公告”为集团自主每月发布一次，公示当月给水综合合格率、当月各管网片区及各二供辖区 8 项常规水质指标均值。两部分内容全年合计发布数为 755 次。

（五）公开形式：

1、在各行政区设立多个营业大厅，方便群众申请查阅、办理相关业务等；

2、各营业大厅的电子触摸显示屏、电子滚动屏、旋转资料架；

3、厦门市政水务集团有限公司的互联网（网址：www.xiamenwater.com）、微信公众号“厦门市政水务”。

二、收到和处理政府信息公开申请的办理情况

1. 认真受理。在参与社会联动工作中，接收“市公共安全平台”指令共计 1494 件，接警率及办结率达 100%。由新闻媒体、12315 投诉平台及 12345 政务热线、市政集团、市政园林局等方式转来的各类投诉、咨询工单共 1041 件，件件均有落实答复，处理及时率 100%。

2. 分类办理。

2021 年热线中心 96303 服务调度系统共受理总话务量 33.76 万人次，其中人工受理咨询服务呼入 26.26 万人次，受理工单总量 11.20 万件。

三、存在的主要问题和改进措施

（一）主要问题：

1、对照《厦门市规范供水供气企业信息公开实施意见》要求，本着便民原则，信息公开的力度和范围还可以进一步加强。

2、公开形式的便民性还需进一步提高，基本通过营业大厅、网站公开信息，公开形式不够丰富。

（二）改进措施

1、继续严格贯彻落实《厦门市规范供水供气企业信息公开实施意见》要求，本着便民原则，继续研究扩大信息公开范围，不断加大信息公开力度。

2、加大企业务信息公开的宣传力度，积极主动进社区、进农村扩大宣传，使社会公众进一步关注和参与政府信息公开工作，让群众知晓信息查询的渠道。

3、建立和完善信息公开审查制度，确保政府信息公开工作制度化、规范化发展，深入、持续、高效地开展政府信息公开工作。

四、其他需要报告的事项

无其他需要报告的事项。

厦门市政水务集团有限公司

2022年1月12日