

厦门水务集团有限公司文件

厦水务〔2020〕21号

厦门水务集团有限公司印发 《关于持续深化 2020 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 2020 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

2020年2月20日



厦门水务集团有限公司

关于持续深化 2020 年营商环境工作实施方案

为持续优化厦门市营商环境，进一步固化深化“放管服”改革的各项措施，根据《福建省工程建设项目审批制度改革领导小组办公室关于进一步深化建设项目供排水接入改革的通知》（闽建审改函〔2020〕2号）文件要求，结合 2019 年的工作成效及对标先进城市的改革经验，特制定 2020 年持续深化营商环境工作实施方案。

一、适用范围

全市范围内所有工程建设项目申请新装、扩容等服务的供水接入工程。

二、优化目标

（一）申请材料：1 项

（二）办理环节：2 个

（三）办理时限：

1、无需建设专用外线管道工程（指申请水表口径小于 DN50mm 的用户，以下简称“无外线工程”），用水接入时限不超过 3 天。

2、需建设专用外线管道工程（指申请水表口径大于等于 DN50mm 的用户，以下简称“有外线工程”），用水接入时限不超过 5 天。

三、主要措施

(一) 申请材料

材料：1 项，即《给水申报审核表》。

1、其他相关文本文件均由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，不再向用户收取。

2、如通过系统调阅无法获取的材料，水务集团一次性告知用户。按照信用受理的原则，实行“容缺受理”机制，根据申报单位的承诺，水务集团先行办理，相关资料可在验收及通水前提供或办理。

(二) 办理环节及办理时限

1、报装受理：用户可通过市区政务服务中心、水务各辖区营业厅、热线服务电话、水务官网、微信公众号、I 厦门等多渠道提出用水报装申请；同时，对跨区域用水申报实行“全城通办、就近办理”。

确认用户报装信息后，1 天内完成报装受理。

2、接入通水：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，经查验合格的项目方可通水。

无外线工程：2 天内完成接入通水；

有外线工程：4 天内完成接入通水。

(三) 专业特色服务

1、接受用户委托，提供设计、施工、监理等业务服务，代办涉及市政道路破路手续；协调、代办涉及水务集团内部与供水工

程项目有关的业务。

2、设置营商专员跟踪、协调工程项目供水接入全过程业务，力争用户“一趟不用跑”服务。

3、在供水接入的前期洽谈、施工过程、财务结算等环节的资料传递提供专人或快递上门服务，力争做到让客户“零上门”。

4、定制“一点一方案”，专业团队管理，提供“三点一客”的个性化“幸福用水”服务。

（四）市场化选择

用户可自行委托有资质的设计、施工、监理单位，实施供水接入工程的设计、施工、监理工作。

四、其他服务

1、开展前置服务工作，建立“全周期、全要素、全方位”的供水服务体系，在工程施工阶段同步完成相关供水接入设施建设，完工后直接办理供水接入事宜，进一步提高服务效率。

2、在收到工程建设项目信息时（建设用地规划许可阶段或项目签订土地合同阶段），提前介入，主动对接项目业主，建立“准用户”服务信息，提供用水指导和报装咨询等业务服务。

3、前置服务的主要工作：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等内容。待上述工作完成后，可进入用户项目的报装受理。

五、加强保障措施

（一）加强宣贯力度

对外依托网络媒体、平台和线下营业网点等渠道宣传推广，丰富宣传形式，加大宣传力度，营造良好环境，进一步提高各类用户群体对获得用水接入改革及全要素保障的知晓度和获得感；对内加强各部门、职工的宣传教育，以用户用水“获得感”和“幸福感”为标准，增强服务意识，转变工作作风，改进工作方法，提高自身素质，不断提高工作效率。

（二）加强培训交流

采取内外训相结合，对内定期进行营商环境工作服务培训，在各窗口单位组织实施形式多样的培训活动，开展营业厅规范服务评比、客户经理业务技能比赛；对外采用“走出去，请进来”的工作方式，对标业内先进单位，借鉴优秀经验，加强交流学习，不断提升职业素养和服务整体水平。

（三）强化督查考核

定期或不定期组织走访用户，对用户在水接入各环节的工作效率、服务品质等情况进行评价；通过对区域水务营业厅、服务进社区等现场调查，了解用户的用水需求及满意率，进一步提高服务意识，打造水务优质服务品牌。

六、执行时间

2020年2月20日后报装受理的工程建设项目。