

长春水务（集团）有限责任公司文件

长水务字〔2019〕58号

长春水务集团关于印发《长春水务集团优化涉企供水服务营商环境工作方案》的通知

集团所属各部门、单位：

现将《长春水务集团优化涉企供水服务营商环境工作方案》印发给你们，请按照方案要求，遵照执行。

特此通知。

长春水务集团

2019年5月6日

长春水务集团优化涉企供水服务营商环境 工作方案

按照市政府进一步优化营商环境要求，经集团研究，对自来水业务（重点是涉企用水业务）办理流程、办理时限进行再次优化和压缩，对今年有关工作进行总体部署落实，并制定本方案。具体内容如下：

一、工作思路

按照国家、省、市政府“放管服”改革、“一网、一门、一次”政务服务改革和进一步优化营商环境要求，水务集团坚持“以客户为中心”的服务理念，以“简流程、减时限、不减质量”为原则，以“惠民利企、服务优质、高效便捷”为目标，以“客户和群众满不满意”为标准，改被动服务为主动服务，积极学习和借鉴国内供水营商环境排名居前城市的改革成果和成功经验，持续深化、细化供水服务改革各项工作，横向到边，纵向到底，上下联动，集中发力，不断提高供水服务质量和效能，不断提升用户和群众的满意度和获得感，不断优化长春市供水服务营商环境。

二、工作目标

力争在 2019 年国家对各省（自治区、直辖市）以及计划单列市、副省级城市、省会城市、若干地级市营商环境评价中排名靠前，打造国内一流供水服务营商环境，为长春市

高质量发展提供有力的供水服务要素保障。具体工作目标：

1、自来水管道报装业务（含工业企业项目）：按照 1220 模式办理用水业务。即：审批时限压缩至 1 个工作日，审批环节压缩至 2 个，申请材料压缩至 2 件，用户办理用水手续的费用为 0。同时，外线工程量小于 30 米的用水报装管道工程，用户在水务集团办理手续全流程平均用时原则上不超过 15 个工作日。

2、自来水基建临时用水业务：按照 1210 模式办理用水业务。即：审批时限压缩至 1 个工作日，审批环节压缩至 2 个，申请材料压缩至 1 件，用户办理用水手续的费用为 0。同时，外线工程量小于 30 米的基建临时用水管道工程，用户在水务集团办理手续全流程平均用时原则上不超过 11 个工作日。

三、组织机构

（一）成立“长春水务集团优化供水服务营商环境工作领导小组”。负责对集团深化“放管服”改革、“一门、一网、一次”政务服务改革及优化供水服务营商环境等相关对外服务工作全过程进行统筹、调度和部署。

组 长：赫 哲

副组长：王 爽

成 员：刘程玉、陈 瑛、毕俊凯、王沛才、于 懿、
冯长瑜、鲁 帅、王 凯、孟繁强、李建军

(二)领导小组下设办公室。办公地点设在用户发展办，负责集团深化“放管服”改革、“一门、一网、一次”政务服务改革及优化供水服务营商环境等相关对外服务工作的组织协调、落实及监督考核。

主任：毕俊凯

成员：吕海峰、吕爱民、程秀梅、李亮、王文霞、姜永成、商庆卫、朱玉亭、吕江峰、班皓、沈志洋、陈涛、张凤林、张广波、刘永伟、范伟、刘强、薛立伟、刘宏伟、陈连科、李戈、霍宏伟、陈槟

四、实施步骤

(一) 2019年1月至3月：统筹规划、提前部署阶段。

1、优化办理流程，压缩办理时限。完善15项自来水业务办理流程标准化方案、具体实施方案及用水报装管道工程施工工期标准化方案，对涉企服务事项全流程办理环节平均压缩50%以上，办理时限平均压缩70%以上，涉及受理、即办环节限时5分钟办结。针对“管线接入时间压缩一半以上”工作任务，即自来水管道的报装业务和基建临时用水业务，审批环节压缩至2个，全流程办理环节5个，平均压缩63%，审批时限压缩至1个工作日，平均压缩85%，全流程办理时限分别压缩至15个工作日和11个工作日，平均压缩74%。

自来水管道的报装业务（含工业企业项目）：现场勘查、

方案评审 1 个工作日；工程设计 3 个工作日；工程施工按《长春水务集团关于用水报装管道工程施工工期标准化方案》规定的工期，外网工程量小于 30 米的，平均施工工期原则上不超过 9 个工作日；工程验收、开栓通水，2 个工作日。

基建临时用水业务：现场勘查、方案评审 1 个工作日；工程设计 2 个工作日；工程施工按《长春水务集团关于用水报装管道工程施工工期标准化方案》规定的工期，外网工程量小于 30 米的，平均施工工期原则上不超过 8 个工作日；工程验收、开栓通水，即办。

（牵头单位：发展办。配合单位：新区供水公司及相关单位）

2、组建现场勘查专项小组，压缩审批时间。为全面贯彻落实市政府用水报装 1 个工作日审批工作要求，按照集团总体部署，用户发展办牵头组织生产调度部、管网中心、二次供水公司、博创设计院相关人员共同组建集团用户发展项目现场勘查专项小组（划分为六个勘查小组），负责项目办理高峰期时的现场勘查、提出初步接水方案、参与方案评审、为用户主动提供业务咨询、指导及相关组织协调等工作，使企业用户用水接入工程尽快审批办结，进入设计、施工阶段。

集团专项组组长：李宏

一组：王瑞天、钟华日。负责区域：全市（不含新区、净月水电所供水区域）。

二组：刘春、郝金才。负责区域：宽城、长江路经济开发区、轨道装备园区、兰家、合隆。

三组：刘明生、佟昊。负责区域：经开、净月（不含净月水电所供水区域）。

四组：杨小龙、李成名。负责区域：汽开。

五组：袁昌温、王猛、段泓雨。负责区域：二道、高新、南部新城、朝阳经济开发区。

六组：薛喜权、钟华日。负责区域：全市（不含新区、净月水电所供水区域）的市政供水管道排迁、新建、改造区域泵站及相关附属设施、轻轨排迁及接水工程等市政府重点项目或专项工程。

具体工作流程及工作要求详见《关于组建集团用户发展项目现场勘查专项小组工作方案》。

（牵头单位：发展办，配合单位：生产调度部、管网中心、二次供水、博创设计院等相关单位）

3、提前介入，前置审批。水务集团与市、区、开发区等各级政府相关部门联系，提前掌握报装项目信息，特别是工业企业用水报装项目信息，为用户提供前期咨询、申请材料审查及管网综合图预审服务，提前进行现场勘查及方案评审，前置审批。

项目联络组组长晁丽，组员9名。划分为9个区域：高新、净月、经开、二道、宽城、朝阳、南关、绿园、汽开。

项目联络组工作职能：针对用水报装及基建临时用水业务审批，由供水服务公司组建项目联络组，分区划块与市、区、开发区发改委、规划局、建设局、招商局等各级政府发相关部门联系，提前掌握用水报装项目、基建临时用水项目信息，特别是工业企业用水报装项目信息，（项目信息包括建设单位、项目名称、项目地址、所在区域、建筑面积、建筑结构、申请用水量、有无规划管网综合图、有无建筑工程规划许可证、项目计划开、竣工、投入使用时间、是否接基建临时用水、正式用水、联系人、联系方式、其他信息备注）并将上述项目信息形成表格及时转至用户发展部门。

用户发展部门接收项目信息后立即联系项目单位，主动提供前期咨询服务，申请材料审查，管网综合图预审，确定是否符合用水报装办理条件。对于符合办理条件的项目，用户发展部门提前组织相关单位进行现场勘查及方案评审，前置审批，确保按本方案办理流程时限内完成用水业务审批工作，尽快进入用水管道设计、施工阶段。对于不符合接水条件或不具备用水管道设计、施工的项目，也需提前告知用户，待符合条件后，方可通知用户前来办理用水手续。

供水公司按上述要求抓紧形成方案，划分联络区域，确定联络组成员、工作内容、信息表格式、信息传递渠道及人员培训等工作，具备条件后立即组织实施。

发展办按上述要求安排好现场勘查人员，确保在收到供

水服务公司联络组提供的信息单后，第一时间联系用户，提供前期咨询、预审、现场勘查、方案评审等服务工作。

（牵头单位：供水服务公司。配合单位：发展办、朝阳供水分公司、南关供水分公司、绿园供水分公司、宽城供水分公司、二道供水分公司、高新供水分公司、汽开供水分公司、经开供水分公司、净月供水分公司，以上9个供水分公司简称“各供水分公司”）

设计、施工等其他相关单位也需按照“提前介入、超前部署”的原则，加快推进用水报装、基建临时用水工程实施进度，确保用户早日获得用水。（牵头单位：发展办、新区供水公司。配合单位：生产调度部、工程部、稽查大队、水质检测中心、管网中心、计量中心、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）

4、进驻政务大厅，提供专业化服务。按照《长春市人民政府办公厅关于征求〈长春市深化“放管服”改革转变政府职能重点任务分工方案〉意见的通知》要求，水务集团已按通知要求于2019年2月27日将人员、办公桌椅、电脑设备等已派驻市政务服务中心，并对进驻人员进行培训，待政府软件平台运行后，随时可开始用水报装及配合市房地局不动产登记所涉及的自来水一次更名过户业务办理工作。（牵头单位：发展办。配合单位：管网中心、供水服务公司）

5、完善用水报装系统，全流程软件化管理。根据政务

公开办要求及流程优化成果，将用水发展、预铺、改线、基建用水、拆迁掐管业务合并为一个用水报装流程软件，确保与市政软件平台单点对接，分类审批，并对报装全流程进行软件化管理，确保可留痕、可追溯、可倒查。（**牵头单位：**信息中心。**配合单位：**生产调度部、工程部、发展办、管网中心、供水服务公司、新区供水公司、给水公司、源水公司、二次供水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）

6、加强业务培训，提升服务能力。水务集团组织各窗口单位、职能部门开展文明礼仪、业务技能培训，并对制定的工作制度、流程、要求、方案等进行详细解读，使相关服务人员能读懂，会操作，能落实，会宣传，不断提高服务人员的业务能力、服务效率。（**牵头单位：**培训中心。**配合单位：**生产调度部、工程部、客服中心、发展办、稽查大队、水质检测中心、管网中心、计量中心、信息中心、供水服务公司、各供水分公司、新区供水公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）

（二）2019年4月至9月：全面实施、巩固成果阶段。

1、除本方案中“自来水管道路报装业务”及“自来水基建临时用水业务”外，其他自来水业务均需严格按照《长春水务集团自来水业务办理流程标准化方案》、《长春水务集团自来水业务办理流程标准化方案的实施方案》、《长春水务集团关于用水报装管道工程施工工期标准化方案》及本方案要

求组织落实，全面深化“放管服”、“一网、一门、一次”政务服务改革及优化营商环境改革，巩固改革成果，坚持问题导向，发现问题立行立改，不断优化和完善供水服务工作。

（牵头单位：发展办、新区供水公司。配合单位：生产调度部、工程部、稽查大队、水质检测中心、管网中心、计量中心、信息中心、供水服务公司、各供水分公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）

2、主动服务，确保用户“最多跑一次”。所有涉及到缺件补件、合同签订、发票、图纸传递、工程预验、工程验收、开栓通水及相关业务洽谈等情况，水务集团相关单位均采取邮寄方式或提供主动上门服务，确保用户办理用水业务“最多跑一次”，提高用户的获得感。**（牵头单位：发展办、新区供水公司。配合单位：生产调度部、工程管理部、管网中心、稽查大队、计量中心、水质检测中心、供水服务公司、各供水分公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）**

3、清单化管理，销号制落实。相关单位对用水报装项目，特别是工业企业项目，均需清单化管理，销号制落实，提供跟踪式服务，确保准确掌握实施进度，按用户需求尽快办结。**（牵头单位：工程部、发展办、新区供水公司。配合单位：给水公司、源水公司、二次供水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）**

4、强化监督考核。集团监管部门采取报装软件系统核实、现地检查、抽查及受理用户投诉等方式对全过程进行监管，强化绩效考核，对发现的问题按集团相关规定进行严厉处罚，形成震慑，压实各单位主体责任，确保所有相关单位严格按照标准化流程规定的办理时限或提前完成相关工作，避免和防止发生生、冷、硬、散、慢、拖、等、靠、要或坐视不管的情况，确保实现“惠民利企、服务优质、高效便捷”的服务目标。（**牵头部门：经营管理部。配合单位：生产调度部、客服中心、工程部、发展办、稽查大队、水质检测中心、管网中心、计量中心、信息中心、供水服务公司、各供水分公司、新区供水公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院**）

5、用水报装系统升级。一是由信息中心研究并推行使用手机 APP 进行接件操作，确保各相关单位使用方便，操作便捷。二是由信息中心研究开发短信提醒功能，确保用户及集团各相关单位能够及时掌握进度信息和接件提醒。从而使报装系统实现全方位的信息推送，让信息多跑路，人员多办事，进一步提升服务质量和办事效率。三是由信息中心研究建立用户查询系统，利用集团门户网站、微信公众号等设置查询入口，方便用户随时了解掌握进度信息，并对集团用水事项办理进行广泛监督。

同时，发展办、新区供水公司、设计院、工程部、生产

调度部、管网中心、供水服务公司等相关单位补录 2017 年 1 月 1 日至今的项目信息，完善报装系统项目信息数据库，为今后的项目查询、信息提取、统计汇总、项目跟踪、相关调查做好基础工作。

（牵头单位：信息中心。配合单位：生产调度部、工程部、发展办、管网中心、供水服务公司、新区供水公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）

6、全面开展用户满意度调查。对 2018 年以来的已办结并已获得用水的用户进行满意度调查，了解并积极解决用户最直接、最关切的用水需求及所遇到的问题，并以此为导向，不断完善用户发展工作，同时提前做好今年国务院营商环境大督查的摸底准备工作。**（牵头单位：发展办、新区供水公司。配合单位：生产调度部、工程管理部、管网中心、稽查大队、计量中心、水质检测中心、供水服务公司、各供水分公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院）**

（三）2019 年 10 月至 12 月：总结收尾阶段。

1、各相关单位对本季度新受理的用水报装项目继续按标准化方案实施，对以往受理的用水报装项目进行全面收尾，确保按用户需求验收通水。**（牵头单位：工程部、发展办、新区供水公司。配合单位：生产调度部、稽查大队、水质检**

测中心、管网中心、计量中心、供水服务公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院)

2、各相关单位对标准化方案实施情况进行全面总结，查找、解决出现的新问题，不断创新服务方式，进一步完善标准化流程。根据总结经验，借鉴供水服务营商环境排名靠前城市的改革成果，提前谋划 2020 年优化供水服务营商环境改革方案。(牵头单位：发展办、供水服务公司、新区供水公司。配合单位：生产调度部、工程管理部、管网中心、稽查大队、计量中心、水质检测中心、各供水分公司、源水公司、二次供水公司、给水公司、鸿兴建设集团、博创设计院)

五、工作要求

1、**高度重视，落实责任。**各牵头单位、配合单位均为集团优化供水服务营商环境的主体责任单位，各单位主要领导均为第一责任人，各部门均需按各自职责分工负责。因此，各单位一把手均需高度重视，对照方案要求在各自单位内部将工作任务进行细化分解，强化责任下沉，做到上下联动，集中发力，确保改革工作取得实效，避免纵向梗阻，横向脱节。

2、**解放思想，主动服务。**按照国家、省、市政府深入推进“放管服”改革、“一网、一门、一次”政务服务改革及优化营商环境工作要求，各单位要做好组织动员，进一步

解放思想，树牢“以客户为中心”的服务意识，改被动服务为主动服务，创新服务方式，提升服务能力，加强内部管控，增强内生动力，结合本单位各项工作统筹兼顾，抓好落实。

3、严格监管，强化考核。牵头单位及集团监督部门可按照本方案中文明礼仪、办理流程、办理时限、主动服务等各个方面，对相关单位进行严格监督、检查、考核，压实主体责任，对未按要求完成工作任务的部门、单位、人员进行通报及责任追究。其中，因用户单位原因或地震、飓风、暴雨、暴雪等自然灾害、极端天气及其他不可抗力导致未按工作时限要求完成工作的，不计入办理时限，办理时限顺延。但须承办单位做好备案说明，并负责跟踪、督办。

4、持续完善，深化改革。集团优化供水服务营商环境工作领导小组高位统筹，顶层设计，并组织相关单位在流程实施过程中适时自查自纠，坚持问题导向，强化事中事后监管，立行立改，积极解决用户最直接、最关切的用水问题，破解流程实施过程中的堵点、难点、痛点问题，不断完善用户发展服务工作并形成长效机制，持续优化供水服务营商环境。

5、新区供水公司参照本方案执行。

本方案即日起实施，如集团或相关部门在此之前制定的有关工作程序及要求与本方案内容不一致的，以本方案内容为准。有关上述工作的其他规定，继续按照政府相关政策规

定及集团有关要求执行。本方案内容可根据政策变化及具体实施情况，由集团总经理办公会研究决策后，对方案内容适时调整。