

银川中铁 水务集团有限公司文件

银水发〔2021〕122号

关于印发《银川中铁水务集团有限公司持续优化营商环境打造客户满意供水服务2021年工作要点及实施方案》的通知

公司各单位、各部门：

现将《银川中铁水务集团有限公司持续优化营商环境打造客户满意供水服务2021年工作要点及实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

附件：银川中铁水务集团有限公司持续优化营商环境打造客户满意供水服务2021年工作要点及实施方案

银川中铁水务集团有限公司

2021年12月9日



附件：

银川中铁水务集团有限公司持续优化营商环境 打造客户满意供水服务 2021 年 工作要点及实施方案

公司各单位、各部门：

为深入贯彻李克强总理关于优化营商环境工作的重要论述，认真落实全国深化“放管服”改革优化营商环境电视电话会议和自治区、银川市优化营商环境工作推进会精神，根据《优化营商环境条例》（国务院令 722 号）《自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发持续优化营商环境更好服务黄河流域生态保护和高质量发展先行区建设若干措施的通知》（宁政职转办[2021]1 号）《银川市 2021 年优化营商环境工作要点》（银营商指挥办发[2021]7 号），打造银川中铁水务“流程顺、机制活、手续简、成本低、服务优、办事快、效率高”的良好营商环境，坚持“新源业合”服务理念，依托“互联网+智慧水务”实现精细化水务服务和管理，结合公司实际，制订本方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，深入学习贯彻习近平总书记视察宁夏时提出的要努力建设黄河流域生态保护和高质量发展先行区重要讲话精神，坚持市场化方向，坚持系统观点，围绕助力“碳达峰、碳中和”目标实现，促进资源节约和环境保护，提升供水服务质量，认真落实自治区、银川市委、

市政府关于优化营商环境工作部署，瞄准企业、群众需求，对标对表先进地区供水企业优秀做法和典型经验，深入推进“放管服”改革、以服务银川城市发展，全面提升供水营商环境为己任，致力于打造银川中铁水务品牌竞争力，围绕“新源业合”服务模式，构建一体化服务优势，做群众满意的区域供水系统服务商引领者，迈好中铁水务“十四五”开局之年的第一步。

二、设立组织机构

（一）成立工作领导小组

根据工作要求，调整银川中铁水务集团优化营商环境工作领导小组成员，具体如下：

组长：朱英超、常晓梅

副组长：王鸣义、马燕、宫京鹏、尤汉树、沈正茂、李小军

成员：公司各部门、各单位负责人

（二）领导小组下设工作机构及职责

1、领导小组办公室设在客户服务部，客户服务部部长为办公室主任。统筹协调各项工作的开展，组织开展优化营商环境工作的宣贯、培训，定期召开会议，协调解决工作中的困难和问题。

2、制定和实施督导方案，督促各单位按照要求开展相关工作，负责对各单位所承担的具体工作任务进行督导，不定期开展检查，形成督促检查报告，对各单位相关工作成效进行评价、激励、问责。

3、负责制订集团公司优化营商环境工作方案并组织实施，收集、编写相关简报、稿件，做好信息报送和新闻宣传工作。

4、领导小组成员及其下设的工作机构成员如有变化，由相

关职务接任人员自行接替。

三、工作目标

围绕国务院重大决策部署、重要批示，认真落实各级党委政府的社会承诺，社会各界对供水服务的关切期盼，坚持实现“一件事一次办”“掌上办”“随时办”“信用办”，依托“互联网+智慧水务”建设，持续深入推进供水服务标准建设，确保“获得用水”指标保持在西北一流，全国20强序列，争取在全国标杆等次上更进一步。

——获得用水更省时。2021年底前，对自治区建设工程一体化审批平台内的新报建项目实行并联限时审批，提前对接用户需求，引导用户优化建设方案，5个工作日以内完成给水外线接入。

——获得用水更便利。2021年底前，用水报装保持“窗口受理、立户通水”2个环节，倡导“鼓励线上”“不见即享”“为全人群服务”，在全市范围内实现新开工项目用水报装等供水服务线上办理，线上报装率不低于80%。

——获得用水更省钱。2021年底前，实现银川市辖三区新建工程项目给水外线接入“零投资”，全面降低涉企收费；无国家、自治区、银川市文件禁止的收费项目，违规设立的涉企收费和变相收费一律取消。

——获得用水更可靠。建立市政管路互保机制，与市政管理或综合执法监督管理部门联动，加大对野蛮施工、违规用水等行为的查处力度，减少因违规、野蛮施工导致的停水时间和次数，减少用户“停水感知”；在贺兰县城范围内探索推行DN150以下管径“不停水”维修作业。

——获得用水服务更透明。编制“场景式”接入方案，根据典型场景（住宅、商业综合体、学校、厂房等），根据客户需求提供订制服务。2021年底之前，探索推行“抢修进度即时播报”，按照工程规模大小、复杂程度、区域位置等情况，借助直播平台等媒介向群众展示供水抢修“可视化”。

四、重点任务

（一）压减办理用水时间，推动用水更省时。

1. 加强时间管控。营销管理部门和施工建设单位，要通过加强内部流程管控，创新技术手段和管理模式，加快工单响应速度，提升业务办理时效性，实现用水外线接入5个工作日以内办结。深化移动作业终端应用，推进用水报装一体化、施工一体化、验收一体化，实现管网资源数据与用户需求互联互通，压减现场勘查和施工方案设计时间。鼓励区域供水子公司创新服务方式，拓展服务渠道。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、营销公司、工程建设部，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021年8月底前

2. 简化办理流程。依托自治区工程建设项目审批系统（工改系统），实时获取项目信息，做到主动对接、实现服务前置，内部流程由串联改为并联等方式，进一步简化办事流程。实行“一窗受理、一站服务、一次办好”。

牵头单位：客户服务部

责任单位：营销公司、工程建设部

完成时限：2021年3月底前

(二) 利用无感大数据，推动用水更便利。

3. 压减环节资料。依托自治区工程建设项目审批系统（工改系统）实现公用事业服务企业提前介入、主动服务，供水工程与建设项目同步设计、同步施工、同步接入，实现用水报装流程保持“受理、立户通水”2个环节。持续推行用水报装“零资料、零跑路、零费用”三零服务，工程建设项目前期审批手续可以通过自治区工程建设项目审批系统调阅，除法律法规另有规定，不向用户收取任何资料。不增设或变相设置用水报装业务办理环节和前置条件，不自行增加申请资料。探索推行《供用水合同》电子网签，打造用水服务“掌上办”“随时办”“信用办”。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、营销公司、工程建设部，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021年年底

4. 优化“互联网+”接入服务。大力推广微信营业厅（微信公众号：YCZTGS）、“我的宁夏”APP、“支付宝”、“银川中铁水务”门户网站、96666供水服务热线、各属地营销服务窗口、市民大厅等线上线下渠道融合，提供全渠道、全时段接入服务。推广客户经理预约上门服务，为用户提供用水报装、查询、缴费、协助缴费等服务，不断提高用水业务线上办理率。实现“业务线上申请、信息线上流转、进度线上查询、服务线上评价”，提升用户满意度。保留线下实体窗口服务渠道，允许企业和群众自主选择线上或线下办理方式，各单位和窗口不得对用户自主选择的

办理用水渠道加以限定。加强对老年人、视障听障残疾人等特殊群体的人工引导和服务，设置“军人优先”绿色通道。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、营销公司、工程建设部，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021年8月底前

5. 一窗受理，一网通办。用水报装、不动产+注册水表信息开（过）户服务、缴纳水费等事项按要求进驻各市区市民大厅（政务服务中心），实现区域用水服务全覆盖，对人员服务、业务办理等与银川市民大厅实行同质化管理。加大银川市民大厅市政综合窗口办理用水渠道的宣传推广力度，推进水、电、气、暖“一窗受理”“一网通办”“全程网办”先进模式。提倡供水服务延伸，努力打通窗口“就近办”最后一米。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、营销公司、工程建设部，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021年7月底前

6. 推动政企信息共享。依托“自治区工程建设项目一体化审批平台”、银川市信用信息系统、银川市政务服务网（网上市民大厅）、银川市政务数据平台等，开展政企协同信息共享。高效运用数据共享服务，积极配合自治区工改办、银川市工改办，提高工程建设项目审批管理系统使用率，为公司提前获取工程建设项目用水需求、布局供水管网规划、探索推行网签供用水（协议）合同等事项提供便利。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、营销公司、管网运行中心、工程建设部，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021 年底前

7. 加强主动对接，提供超前服务。通过自治区工程建设项目审批系统实时获取的新建项目信息，各属地管理单位应积极对接，在总图联审阶段提供外线接入方案，同时要与房企、园区建立常态对接机制，提前对接大项目落地和用水需求，做好供水管网配套前期准备，促进供水管网敷设和企业用水同步实施。推行“1+1+10”服务模式，即：由1个项目经理、1个客户经理组成的“10分钟工作圈”服务团队，提供网格化、片区化，从技术咨询到立户通水的全过程联合作业服务。

牵头单位：各属地营销管理部门

责任单位：水质监管部、工程建设部，制水公司、管网运行中心，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021 年 8 月底前

（三）降低办理用水成本，推动用水更省钱。

8. 推行饮用水优质优价。以市场化和客户自愿委托为原则，在市辖三区两县一市阶段性开展优饮水（含二次泵房）改造工作。解决老旧小区存在的水流小、水压低、水质不好、管材老化、管网漏损偏高等问题，有效降低小区管网漏损率，避免水质二次污染。建立标准化管理体系，在公开渠道展示工程标准化图集、典型设计案例，促使各建设单位进一步提升施工质量。

牵头单位：客户服务部

责任单位：工程建设部

完成时限：2021年8月底前

9. 规范涉企收费类目。要依法依规规范供水配套设施安装费用，严禁以任何名义直接或通过关联企业向用户收取不合理费用。在公开渠道公示建设标准规范性文件，并及时更新补充。对涉及自治区、银川市防范化解重大风险、精准脱贫、污染防治三大攻坚战的项目可提供优先服务。严格落实“三无”服务主体责任，对符合“三无”服务的用户确保做到办理用水“零投资”。

牵头单位：客户服务部

责任单位：营销公司、贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司、工程建设部、

完成时限：2021年8月底前

（四）加强供水设施保护，推动用水更可靠。

10. 加强供水管网规划建设。加强与政府发改、住建、市政管理等部门互联互通，科学制定供水管网规划建设方案，鼓励积极推动出台财政支持政策，建立政企共建模式。持续优化供水管网结构布局，逐步提升供水网互联互通和应急保障能力，全面提升供水能力和供水质量。

牵头单位：客户服务部

责任单位：制水公司、管网运行中心，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：长期

11. 提升供水可靠性。要强化计划检修管理，科学合理制定管网冲洗计划和停水计划，探索试行不停水作业，减少计划停水

时间和次数。要加强管线巡视和运维管理,依托智慧水务管网 GIS 系统实现管网运行监测和故障(爆管、漏失)智能研判,准确定位故障点,有序推进管网运行智慧化建设,全面推行 DMA 分区计量及抢修模式,并通过合理调度,提高供水管网故障抢修效率,减少故障停水时间和次数。要将停水计划、故障停水、抢修进度和送水安排等信息通过短信、移动客户端、微信等渠道主动推送到用户。

牵头单位:技术部

责任单位:工程建设部,制水公司、管网运行中心,贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限:长期

12. 加强供水设施保护。建立市政管线互保机制,防范外力施工破坏。加大对违章作业、野蛮施工、违规用水等行为的查处力度,减少因违规施工导致的停水时间和次数。投入资金对市政管线进行财产投保。

牵头单位:安全生产部、财务部

责任单位:管网运行中心,贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限:长期

(五) 建立信息公开渠道,推动用水服务更透明。

13. 做好用水政策宣传。各责任单位要主动为市场主体和人民群众提供咨询解答服务,在办理用水报装业务过程中主动向用户提供《告知承诺制事项清单》、《告知承诺制负面清单》。做到“办理一户、宣传一户”,让用户及时全面了解“获得用水”

相关政策。常态化、多媒介做好供水服务、优化营商环境政策宣介工作，通过线上线下多种渠道，广泛宣传解读优化营商环境的措施成效，进一步提高用户知晓度和获得感。

牵头单位：客户服务部

责任单位：营销公司，贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021年7月底前

14. 加大信息公开力度。规范用水报装服务，更新完善办事指南，制定并公开服务标准和收费项目目录清单，通过移动客户端、实体营业厅等线上线下各种渠道全面公开工作流程、办理时限、办理环节和收费标准等；及时发布本地区供水管网水质等情况，保障用户知情权。按照《优化营商环境条例》要求，通过宁夏政务服务网、银川中铁水务集团门户网站等平台，向社会公开用水接入工程审批相关政策文件，实现法律法规、办事指南和标准规范等集中公开。价格主管部门制定或调整终端供水用户用水价格的政策文件时，将至少提前一个月向社会公布，提高水费收缴透明度。

牵头单位：客户服务部

责任单位：营销公司，贺兰、永宁、灵武、河东属地供水子公司

完成时限：2021年8月底前

15. 完善投诉处理机制。增设微信网厅、门户网站投诉服务渠道，依托智慧水务工单系统及智慧客服系统实现电子化信息归集，结合人工智能回复技术实现24小时全天候快速响应客户需

求，实现“事事有着落，件件有回音”。加大投诉信息透明度，健全闭环式投诉处理机制及内控体系。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、水质监管部，制水公司、营销公司、管网运行中心，贺兰、永宁、灵武、河东属地供水子公司

完成时限：2021年8月底前

（六）配合推动“互联网+不动产”改革，实现“不动产登记+注册水表信息开（过）户”一网办理。

16. 建立协同工作机制。配合银川市自然资源局不动产登记中心，提供注册水表信息开（过）户所必须的信息字段，高效利用不动产登记电子证照系统、数据共享平台、信用信息共享平台，主动抓取所需信息并严格遵守保密协议。要求在完成不动产一手房登记同时完成用水开户手续，完成二手房转移登记同时完成注册水表信息过户。驻市民大厅服务窗口应积极配合属地自然资源局不动产登记中心，加快建立与不动产登记中心协同工作机制，顺畅内部工作流程，切实让市场主体享受便利。

牵头单位：属地营销管理部门

责任单位：技术部、贺兰、永宁、灵武、河东区域供水子公司

完成时限：2021年7月底前

（七）持续推进“互联网+智慧水务”建设，深化供水服务精准高效。

17. 打造高效智慧水务建设。以集中整合建立调度指挥平台、客户服务平台、业务管控平台、综合保障平台、数据中心等智慧

水务工程建设为抓手，打造灵活快速，响应业务需求变化的智慧水务系统，将一体化、一站式服务理念融入各业务系统中；完善基础设施建设，加快整合信息资源；基于云计算平台、物联网技术、大数据分析等技术，提升水务管理智慧化决策效率。

牵头单位：技术部

责任单位：各职能部门、各子分公司

完成时限：2021年9月底前

18. 持续优化微信网厅功能。对标对表供水龙头企业、国网电力等单位的APP和微信网厅，保持既有多元渠道提供用户服务的基础上，实时更新、定期公布各板块信息，扩能升级线上微信网厅2.0版，优化专区服务和主题服务。在微信网厅页面增设“长辈模式”，突出常用功能模块，放大字号显示，为老年人用户提供优质服务，实现报装、查询、缴费、咨询、投诉等更多便民事项“不见即享”。

牵头单位：客户服务部

责任单位：各职能部门、各子分公司

完成时限：2021年8月底前

19. 进一步优化完善供水服务“好差评”体系。要求做到“一件一评”“一户一评”，实现线上线下服务评价全覆盖，依托工程报装管理系统KPI功能模块，对责任单位的工作效能进行评价。在微信网厅开发“我办你评”功能模块，在实体营业厅窗口设置评价二维码或书面评价表格，通过意见箱、96666供水服务热线、96666@waterych.com电子邮箱、公司门户网站等多种渠道和方式，主动接受社会各界综合性评价，积极开展服务评价“回头看”，

随机抽取参与评价的企业和群众开展服务质量满意度回访调查，考核结果纳入银川中铁水务集团规范化管理考核。

牵头单位：客户服务部

责任单位：技术部、计划经营部

完成时限：长期

20. 进一步优化完善“银川中铁水务营商环境建设督查督办工作机制”。坚决贯彻落实银川市优化营商环境督查督办工作制度，根据上述 19 项工作目标任务进行督查、督办、考核。以督促优、以督促改，确保督查、通报、整改、回头看闭环管理，全面实现 2021 年银川中铁水务优化营商环境工作目标。

牵头单位：客户服务部

责任单位：参与优化营商环境的各单位

完成时限：长期

五、工作要求

（一）强化责任意识。各单位要深刻认识营商环境建设工作的重要意义，对照各项任务要求，明确工作目标、细化工作措施、落实部门责任，推动各项工作落地见效；营商环境建设办公室会同相关部门建立“获得用水”统筹推进工作机制，定期调度工作进展、协调解决实际问题，牵头建立完善“获得用水”工作协调机制，及时将上半年和全年工作进展成效、存在问题、下一步安排和意见建议等情况报送公司、指标牵头部门银川市市政管理局、银川市营商环境建设指挥部办公室等。

（二）强化协调配合。集团公司营商环境建设办公室要切实履行职责，加强与市直相关部门之间协调配合，推动“获得用水”

指标经验做法纳入地方政府营商环境推介工作内容，争取每年至少有一项改革亮点编制进入《中国营商环境报告》。牵头制定完善“获得用水”两年工作方案和任务台账，将任务进一步细化到县（市、区）子分公司，压减用水接入工程审批时间，顺畅内部流程，明确工作目标、重点任务、责任分工和时间节点等事项，牵头及时协调并帮助解决用户用水过程中遇到的困难和问题。要对标先进找差距，聚焦薄弱环节和突出问题，制定适用于本企业实施方案，切实抓好落实，围绕提升用水服务水平，不断完善相关制度，建立健全长效机制。

（三）做好总结推广。各单位要梳理总结营商环境建设的创新举措、经验成果、典型案例等，将有关情况及时报送公司营商环境建设办公室，总结推广典型经验做法，多形式、多渠道开展宣传报道，促进部门间相互学习借鉴，持续营造优化用水营商环境的良好氛围。

注：新源业合：南宋·朱熹《观书有感》的诗句“问渠那得清如许？为有源头活水来”中那永不枯竭的源头为之源源不断地输送活水。“新源”寓意新开展的业态、新创新的服务、新开拓的水源，“业”是事业的意思，高的职业素养与业务综合能力，是我们各项工作最终的目标；聚焦供水主业，做强全产业链价值创造力，做优协同辅业，提升服务，构建一体化服务优势，增强核心竞争力，做区域供水系统服务商引领者是我们终身的事业·《论语》中“合”字的含义为联合、召集、集中之意。“合”是由相合的事物融合而产生新事物。不但强调要有大局观、整体观，还要有协同合作观。要加强内部的协同合作和外部的深度合作才是提升

服务质量的根本。合作才能发展，共赢才是王道；有了永不枯竭的源头推动，通过我们的合作努力，供水事业定会蒸蒸日上。