

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司文件

鄂嘉甘水字【2022】30号

获得用水优化升级“50”服务工作方案

公司所属各部门：

为认真落实省、市优化营商环境工作部署，按照《咸宁市以控制成本为核心优化营商环境重点任务清单》要求，嘉鱼浦华甘泉水业有限公司在获得用水“100”服务基础上不断完成创新突破，借嘉鱼县“水电气”共享营业厅成功搭建的契机，进一步优化升级供水报装服务，全面推行获得用水“50”创新服务工作，特制定本实施方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实省、市关于优化营商环境的决策部署，将优化营商环境作为企业发展的改革契机高位聚力突破。进一步推进用水服务体系改革，优化办事流程、缩减办事时间、精简办事材料、减低办事费用。多维度提升用水获得感，强化为用水主体服务，全力跑出改革攻坚“加速度”，竭尽全力为工商企业用户高质量发展创造最优生态环境。

二、工作目标

牢固树立“店小二”服务意识，依托“智慧水务”建设，创建以用户需求为导向的工作目标，进一步优化审批流程，在获得用水“100”服务的基础上，全面推进获得用水“50”服务、进一步提高工商企业用户获得用水的便利性、满意度和获得感。嘉鱼甘泉公司供水服务范围内所有工商企业用户供水接入工程全面推行“50”服务模式。

（一）“零申请”：推行前置服务，提前完成外线工程，待用户需要用水时，实现“水闪通”报装即通水，为用户提供“零环节”服务；

（二）“零跑腿”：安排“水管家”市场专员全程上门服务，无需客户跑腿；

（三）“零材料”：通过湖北省工程建设项目审批管理系统，无需客户提报资料；

（四）“零审批”：设立“公用基础设施联动报装”窗口，实现了水、电、气、网、排水等市政公用基础设施“一窗受理”、“一站式”服务，进一步提升审批效率。

（五）“零收费”：建筑区划红线外用水接入工程建设实现“零投资”。

三、工作要求

（一）坚持对标先进。对标湖北省营商环境评价标准，吸收省内标杆城市先进理念和实践经验，找准差距，明确方向，打造与高质量发展相适应的一流水务营商环境。

（二）坚持需求导向。以用户需求为导向，以落实城市安全优质供水，让用户满意为目标，以坚持生产、服务并重为原则，以服务促生产，以服务创效益，以服务创形象。

（三）坚持创新突破结合新时代发展需求，解放思想，突破惯性思维，推进理念创新，让创新成为常态。利用与“互联网+政务服务”平台和“湖北省社会信用服务平台”对接的契机，进一步拓展“智慧水务”建设等新技术领域的应用，努力实现“从跟跑、并跑到最终实现领跑”的创新突破。

四、工作措施

（一）推行前置服务，完成“50”服务品牌。通过网上获取项目信息，全面推行前置服务，强化主动服务意识，完成现场踏勘、设计施工、验收通水工作，提供全流程供水业务咨询服务。

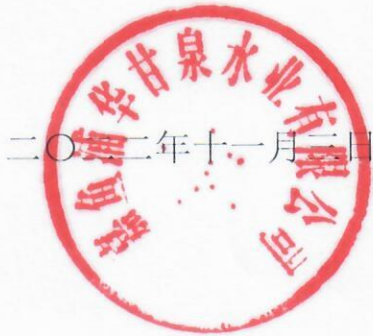
（二）推行企业用户“零投资”的报装品牌。建筑区划红线外用

水接入工程建设实现“零投资”，全力支持和帮扶企业进行生产经营，最大限度降低企业经营成本。

（三）推行工程建设“水闪接”的施工品牌。通过政企数据共享，提前获取“准用户”信息，将服务前置。主动对接客户，客户无需申请，先行办理工程设计、占掘路等手续审批，提前免费完成红线外工程施工，待用户需要开通时，立即为用户挂表闪电通水。

（四）推行客服工作“水管家”的服务品牌。移服务窗口、深化服务理念，提升服务品质，变“等待服务”为“主动服务”，推进“要我办”向“我来办”转变。为企业和群双提供管家式式全流程跟踪服务，不断提高供水服务质量与水平。

（五）提高用水报装服务质量和品质。加大信息公开力度，全面建立《社会服务承诺》制度，在嘉鱼县人民政府网、共享营业厅、微信公众号、鄂汇办 APP 等渠道公开办事程序、服务内容和时限等信息，主动接受社会监督。建立用户报装和使用全周期服务，提供延伸服务，完善用户回访机制，通过多种形式对报装服务、设施运行及供水状况进行回访和意见征求，全面促进服务水平的提升，切实提高用户获得用水满意度。



主题词：获得用水 优化升级 “50” 服务 工作 方案

报 送：公司所属各部门

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司 2022 年 11 月 3 日印发

共印 1 份