

# 创新服务无止境 营商环境大提升

## ——市水务集团优化用水营商环境助力提升城市品质

随州日报通讯员 敖 敏

### 惠企服务“零距离”

营商环境是一个地区经济软实力和综合竞争力的集中体现。市水务集团成立以来,始终坚持“人民至上”的崇高理念,坚持把满足用户和社会需求作为企业生存和发展的源动力,严格把控制水生产质量,实现水质24小时实时监测,确保出厂水、管网水水质各项指标全面达标,有效保障了广大用户的各类用水需求。不断加强内部管理,提升服务水平,狠抓安全生产,强化生产设备和管网运行维护,确保城市供水安全运行。

为进一步规范工作流程,先后出台了《供水信用体系建设实施方案》《用水报装设计施工推荐名单制度》《社会投资简易低风险项目工程管理办法》《供水工程施工验收规程》等规章制度。重点打造24小时供水服务热线96510和3318118,并与“12345政务便民热线”实现联动,及时为广大用户提供各项涉水服务,努力实现服务“零距离”。

今年4月,随州高新区目前最大的单体文旅项目——随州博雅国际大酒店签约落户。考虑项目建设用水的迫切需求,市水务集团在获悉相关信息后,第一时间启动前置服务,在该项目还未正式申报用水的情况下,集团建设工程公司第一时间主动上门服务,开展现场勘察和接水工程方案设计,极大地降低了用户的时间成本,并确保该项目建成后用水无忧。

为博雅国际大酒店项目提供“前置服务”只是市水务集团优化用水环境的一个缩影。今年以来,市水务集团通过政企数据共享平台、湖北省工程建设审批系统、湖北政务服务网等线上渠道,以及走访市重大项目办公室、市场监督管理局等线下渠道,多措并举提前获取“准用户”信息。结合用户生产经营及发展规划,为“准用户”编制接水方案,统筹市政主管道、接水设施的设计和施工,免费全程代办各种行政审批手续,提前完成用户建筑区域红线外工程施工,达到供水条件,实现首次获得用水红线外工程零费用介入,有效为企业节省了工程费用开支,将“软”服务做得更加“扎实”。

市水务集团还与多家政府单位建立了定期联络、信息互通的合作机制。第一时间掌握正在谋划、推进和即将启动的项目情况。提前了解企业的用水需求,将服务关口前移至企业申报之前,变“事后协调”为“主动服务”,变“用户申报”为“主动发现”。截至目前,全市享受前置“一站式一条龙”服务的企业已超40家,优质服务赢得了广大企业用户的广泛赞誉。

他山之石,可以攻玉。市水务集团立足全市,放眼全省、全国,对标对表先进地区,组成考察组,先后赴十堰、鄂州、荆门等地进行交流学习。通过实地考察、座谈交流等方式,学习在优化营商环境、完善供水报装服务等方面的先进做法,汲取先进的改革创新工作方法和客服系统建设管理的工作经验。

下一步,市水务集团将继续对照先进找差距,认真查摆问题,有针对性地补短板、强弱项,进一步提升工作能力,提高工作水平,以更大力度、更实举措推进各项工作的全面优化,以咬定青山不放松的坚定信念,确保优化营商环境工作更上一个台阶。

### 社会服务承诺

#### 一、服务范围:

市水务集团管辖范围内的供水服务(东至浙河桥,南至柳树淌社区,西至炎帝大道,北至随县城区)

#### 二、服务内容和标准:

1. 出厂水、管网水水质符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749—2022)。
2. 爆管抢修。在接到报漏信息后,无特殊情况下,漏点在市区内维修人员0.5小时内赶往现场,漏点在郊区力争在1小时内赶到现场。直径在100mm(含100mm)以内的管道抢修做到及时修及时通,直径在100mm以上的管道抢修不超过24小时,若因特殊原因24小时内不能恢复供水的,将采取临时供水措施保障居民基本生活用水。
3. 规范收费。水务集团严格按照物价局[2011]19号《市物价局关于调整随州城区供水价格的通知》、随价文[2015]29号《市物价局市住建局转发改局物价局省财政厅省住建厅关于制定和调整污水处理费标准等有关问题的通知》、随价农资规[2013]4号《关于完善随州城区生活垃圾处理费征收方式及有关问题的通知》等文件批准的收费标准,以贸易结算计量器具显示的用水量计价收费。
4. 工程施工。在开挖处设置警示标志、安全护栏,夜间悬挂警示灯。施工结束后,一般工程应在3个工作日内,较大工程应在7个工作日内,做到完工场清料净,并及时联系相关单位修复路面。特殊天气情况下,做好现场的安全防护工作。
5. 用水异常。接报后2小时内查明原因并答复。
6. 停水公告。突发性停水或降低供水时,及时通知用户;计划性停水,提前24小时通知用户。
7. 抄表服务。按照规定周期抄表结算,做到礼貌服务,依法合理计费。
8. 服务行为。服务人员统一服装、衣着整洁、佩戴胸牌(上门服务时主动出示证件)、举止文明、语言规范、态度热情,熟悉相关业务,遵守职业道德。
9. 信息化服务。针对用户欠费情况,向提供有效手机号码的欠费用户发送短信通知;提供24小时客服热线、网上营业厅等服务。
10. 水质信息定期公开。

#### 三、监督与投诉

供水热线电话:96510 3318118  
微信公众号:SZSHUIWU的“意见建议”  
随州市人民政府网站:市民意见箱  
热忱欢迎广大用户对我公司的服务工作进行监督并提出建设性意见。



▲ 贴心“水保姆”随叫随到解难题



▲ 城市供水守护者 初心如磐水育人



▲ 水质检测进社区 饮水安全更放心



▲ 打造先行示范区 随州“水、电、气、网、暖”共享营业厅



▲ 一面面锦旗背后的助企担当

### 品质服务,优质供水

市水务集团始终秉持“以客户为中心”的服务理念,坚持高标准践行《随州市水务集团有限公司社会服务承诺》,致力为客户提供亲切专业、高效便捷的供水服务。面向居民用户和工商业用户,提供了多项在线服务,涵盖了用户报装申请、水费查询、水费缴纳、更名过户等“全流程”业务在线办理,亦开通了故障报修和违规举报等自助服务,为用户带来良好的用水体验。同时,开启供水网格化服务新模式“水保姆”,依托预约上门、咨询服务、用水服务等方式,持续巩固和优化服务内容,进一步拓展服务外延。通过网格化管理保姆式服务,不断提高供水服务质量与水平,推动客户满意度迈上新台阶。

保障原水水质是保障水质的第一道关口,市水务集团不断加强饮用水源地取水口原水的保护和管理,加强水源地巡视,全力保障水源地安全。通过在线仪器实时监测和人工定时检测相结合,全天候跟踪检测原水水质,科学分析水质变化

趋势,建立水源地应急预警体系,加强与周边供水公司的沟通联系,逐步实现原水水质监测数据信息的共享,及时掌握原水水质的变化情况。同时注重备用水源地工程建设,已实现城市供水双水源、多水厂布局。

坚持生产过程水质的严格管控和制水工艺的不断优化。在管网输配水环节,加强对管网水的水质管理,合理设置管网取样点。通过优化管网调度、末梢放水等手段提升管网水质,持续提高合格率。加强对机关、学校、医院、大型商场等人口密集、敏感型场所的管网水质监测和管理,检测项目、频次及检测合格率均符合国家标准要求。

严格按照相关标准的规定进行水质检测和监测,遵循三级水质检测制度,实现检测项目的全覆盖,在层层检测和监督下,保证饮用水水质的安全。并定期通过微信公众号向社会公示水质检测报告,保障公众知情权。

### 推行举措,创新升级

市水务集团自成立之日,便按照《随州市持续深化一流营商环境建设实施方案》的要求,积极统筹推进优化供水营商环境的建设,经历了“搭框架”“夯基础”“补短板”三个阶段。

优化营商环境工作启动之初,用水报装共有9个环节,即报装申请、旧欠查核、勘察设计、施工图审核、编制造价、造价审核、签订合同、项目申报、安装通水。申请材料达到7项,即营业执照、机构代码、地形图、法人授权委托书、法定代表人身份证复印件、经办人身份证复印件、用户申请表等。办结时间平均在22个工作日。

在市委市政府正确领导下,市水务集团以打造全省同行业标杆为目标,通过流程改进、环节简化、时限压缩等方式,不断优化用水报装流程,全面实现了“四个零”(零环节、零跑腿、零资料、零费用)的供水服务机制。

(一)提升服务效能  
在解放路一桥头新建了“水、电、气、网、暖”共享营业厅,全面实现线上“一窗通办、全程网办”,线下“一窗受理、一事联办”。目前线上已开通市政务网、鄂汇办APP等渠道,用户可以通过线上平台,足不出户办理报装、查询、缴费、过户、投诉等服务。

(二)规范行业收费  
严格按照国办函[2020]129号文件《关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费并推进行业高质量发展的意见》和随建文[2023]4号文件《随州市中心城区用户建筑区划红线外用水用气接入工程“零投资”实施方案》的文件精神规范收费行为。用水接入过程中,涉及计量装置和建筑区划红线外的所有费用,均无需用户承担。

(三)代办市政联合审批  
用户在接装水过程中,涉及临时占用城市道路、挖掘城市道路、临时占用城市绿地等市政审批,均由市水务集团代办,极大地方便了市场主体,减轻了用户负担。

(四)创新服务模式,实行“政企联动”服务  
通过政企数据共享,提前获得“准用户”信息,第一时间掌握项目审批、房企开发、新企业注册等信息。将服务前置,派出技术人员联合踏勘,现场办公,提供“一站式”水保姆服务,现场解决企业可能遇到的所有涉水问题。通过创新服务“水闪接”“全免单”,让用户真正体验到贴心、快捷的用水报装流程。

(五)信息公开,自觉接受社会监督  
通过随州市人民政府网站、微信公众号和线下服务大厅、政务大厅服务窗口将服务指南、服务流程、服务标准、服务承诺、收费政策以及投诉监督电话,向社会公示。

(六)用水报装实现“四个零”  
“零环节”:所有工商业用户供水接入项目,供水企业先行前置服务,提前完成外线工程建设,为客户提供“零环节”服务。

“零跑腿”:供水企业安排“水保姆”全程上门服务,无需客户跑腿。

“零资料”:供水企业通过湖北省工程建设审批系统、湖北省政务服务网获取项目信息,无需客户提交资料。

“零费用”:随州市中心城区、随县城区供水公共管网覆



▲ 学习先进 促进服务再提升

盖范围内的企业供水接入项目,红线外工程设计、材料、监理、施工全部免费,无需客户投资。

(七)提升服务评价  
建立完善的服务评价机制,客户满意度进行“交叉”回访。一是客服热线回访,对服务态度、安装质量、服务建议进行电话回访,全程录音,存盘归档。二是对“基本满意”和“不满意”的客户进行上门回访,收集用户意见,并将结果纳入月度绩效考核,形成管理闭环。

(八)联合踏勘现场办公  
报装申请受理、勘察设计施工等环节并联,实行设计施工、工程管理等部门联合踏勘、现场办公,一次性解决设计、施工、通水后的服务等环节用户可能遇到的问题,持续提升“用水体验”,全面提升用户的满意度。

(九)应对极寒天气考验  
积极准备各项供水安全保障工作,包括供水生产保障、管网保障、完善《冬季抗寒保供应急预案》,储备应急物资、准备抢修力量、加强防冻知识和防寒工作宣传、增加报修渠道等。

(十)应对高温天气考验  
夏季高峰供水前夕,制定《随州市水务集团有限公司夏季高峰供水预案》,严格按照预案要求应对夏季高峰供水。在水质保障方面,根据所在区域水源的季节性水质特点,针对性地实行原水水质潜在污染应对方案,高峰供水期间加强对水质的监测,加强与上游水的联系,加强水源地巡视,保障水质安全;在水量保障方面,高峰供水前组织完成水厂安全生产巡检,并根据用水量大数据预估全市每天用水量,落实安全保障措施。

### 展望未来

作为一家国有公共事业企业,市水务集团在保持专业、规范、透明、高效的竞争力之余,积极倡导员工智慧创新,推动技术升级,以“GIS一张图”为基础,实现“管网调度高效化、生产运行智能化、客户服务个性化、企业管理精细化”,推进供水服务向信息化、智慧化迈进。

让服务铸就品质,让专业成就未来。市水务集团将全力打造优良企业文化,积极推动“随鑫通”企业品牌作为日常工作开展方向,努力延伸供水服务范围,着力提升供水服务品质,大力促进供水服务从被动的“功能服务”,向主动的“温馨服务”大转变,全心全意打造城市供水“一站式”服务模式。