

偃师市亳源水务有限责任公司文件

偃亳源营商〔2021〕2号

偃师市亳源水务有限责任公司 关于印发《2021年优化营商环境行动实施方案》 的通知

公司所属各部门、科室、厂、站：

根据洛阳市印发《中共洛阳市委市政府关于优化营商环境的实施意见》要求，为全面落实市委、市政府打造营商环境最优城市决策部署，持续进一步优化亳源水务公司获得用水营商环境，针对公司获得用水各环节，对标先进城市获得用水先进举措，围绕简化办理流程、压缩服务时限、降低成本等方面进一步深化改革，现将实施方案印发给各部门，请认真遵照执行。



2021 年优化营商环境行动实施方案

为进一步转变政府职能，提高政务服务效能，以增强服务群众和企业需求为导向，以提升供水水平为核心，转变思想认识，提升比优赶超意识，用改革的勇气和决心持续探索创新机制，针对公司获得用水各环节，对标先进城市获得用水先进举措，围绕简化办理流程、压缩服务时限、降低成本等方面进一步深化改革。为确实提升办理效率，提高客户获得用水满意度，现结合我公司实际工作情况，制定本实施方案，具体如下：

一、指导思想

根据中央、省市关于优化营商环境的要求，以公司“高质量发展”为抓手，提升站位，提升担当，提升服务，提升效率，进一步优化接水流程，压缩办理环节，降低企业成本，规范收费标准，不断完善线上服务，开辟绿色通道，主动服务，上门服务，多级服务，对标国内供水行业最优标准，持续推进优化获得用水营商环境。向社会公开用水信息及各项服务标准和资费标准，努力为城市发展和人民用水提供优质的供水服务，实现营造快捷、方便、高效、优质、透明的获得用水营商环境。

二、实施原则及目标

（一）简化办理环节、压缩服务时限。一切以服务为中心，一切以客户需求为导向，建立与一流营商环境相适应的对外的快捷服务机制和对内的管理机制。

(二) 降低获得用水成本。获得用水服务的各部门应提高站位、提升担当，服从公司优化营商环境大局，从内部成本控制着手，降低运营成本，为公司实施降低获得用水成本奠定基础。

(三) 提高客户满意度。进一步提升服务、延伸服务、优化服务，提高客户在用水全过程的满意度和获得感，在获得用水服务中体验到同等优质的服务水平。

通过严格规范的管理，实施全流程优化，实现“一个平台通办、只进一扇门、最多跑一次”的目标。

三、实施内容

(一) 简化办理环节、压缩服务时限

1、简化办理流程

目前，我公司供水用户报装业务办理流程实施各部门并联审批，报装业务简化合并为1个环节，线下报装时间压缩为1个工作日，网上办理报装时间为0.5日。

(1) 工程施工、物料费用依据《洛阳市建设工程材料价格信息》、《偃师市建设工程价格信息》执行，红线以外无任何费用。

(3) 提供“容缺受理”服务，针对接水项目正在进行规划、施工手续等正在报批阶段，又急于用水的项目，采用容缺受理。

3、开辟绿色通道，设立服务专员，获得用水“直通车”服务。

4、对用水报装需行政审批的，请上级主管部门在承诺的6日时限内快速办理。

（二）拓宽服务方式,提升服务品质

1、供水服务进驻行政服务中心,实行“一站式”服务及首问负责制,不断提高服务质量,用户办理开户或新增用水,一次性告知办事流程和材料清单,对申报材料不全的当日给出明确答复;

2、公司收费科严格执行收费标准,实行按量计价,抄表收费。企业用水支出:水费 2.9 元,污水处理费 1.4 元,水资源税 0.4 元,共计 4.7 元,本地企业施行统一用水政策。

3、推行“电子发票”系统。根据税务部门要求 2020 年逐步推行水费“普通电子发票”,可实现用户电话预约、营业厅开票、微信推送的方式,实现用户“零跑腿”。

4、公司设置 24 小时服务热线:67712712;对用户反映的问题及时进行反馈,确保问题及时得到解决,为广大用户创造良好的用水环境。

5、公司化验科为保障供水水质安全,强化供水安全意识,根据国家水质检测要求,对水源水、出厂水进行每日一次 10 项常规检测,水源水、出厂水、管网水 39 项每月 1 次送河南省天淼水质监测有限公司检测,每年一次 104 项水质全分析检测工作,检测次数及频率均符合国家要求,合格率均为 100%,检测结果在政府网和收费大厅进行公示。同时建立巡查检验机制,每天对水源井、供水管网等关键环节进行巡查,发现问题及时处理。

6、公司建立营商环境内部联审联批机制。为了给营商环境优化工作提供组织保障,在公司内部建立营商环境内部联

审联批的工作机制，每月定期召开优化营商环境工作“联席会议”，各相关部门指派主管领导专门负责本部门优化营商环境工作，及时总结优化营商环境工作中的问题，及时拿出解决方案，及时作出相关调整，保证优化营商环境工作的顺利推进。

四、考核

（一）实施方案措施落实考核

为了更好的保证实施方案各项措施落实到位，由公司活动领导小组办公室牵头，组成考核小组对公司各部门所负责的优化措施实施情况进行综合考核，考核结果与部门绩效挂钩。

（二）获得用水各环节考核

优化营商环境各项措施的真正落实，贯穿于客户获得用水的各环节、全流程。为了使获得用水各环节工作效率更高，将进一步加强获得用水各环节考核工作。

偃师市亳源水务有限责任公司

2021年1月6日印

(共印6份)