

广元市供排水(集团)有限公司文件

广水司〔2022〕142号



广元市供排水（集团）有限公司 关于贯彻落实《广元市营商环境“背靠背”接 评价工作方案》《广元市惠企政策“一站式”兑 现工作方案》《关于成立广元市营商环境投诉举 报中心的方案》行动方案的通知

各部门、分（子）公司：

为全面贯彻落实《中共广元市委办公室 广元市人民政府办公室关于印发〈广元市营商环境“背靠背”直接评价工作方案〉〈广元市惠企政策“一站式”兑现工作方案〉〈关于成立广元市营商环境投诉举报中心的方案〉的通知》，快速高效完成市营商环境投诉举报中心交办的涉及供水事项，不断提升市场主体和办

事群众的满意度，擦亮“获得用水”营商环境测评“全省第一名”的牌子，打造最优营商环境，推动惠企政策落地见效，特制定本行动方案，现予以印发，请遵照执行。

广元市供排水（集团）有限公司

2022年11月17日

关于贯彻落实《广元市营商环境“背靠背”接评价工作方案》《广元市惠企政策“一站式”兑现工作方案》《关于成立广元市营商环境投诉举报中心的方案》行动方案

为全面贯彻落实《中共广元市委办公室 广元市人民政府办公室关于印发〈广元市营商环境“背靠背”直接评价工作方案〉〈广元市惠企政策“一站式”兑现工作方案〉〈关于成立广元市营商环境投诉举报中心的方案〉的通知》，快速高效完成市营商环境投诉举报中心交办的涉及供水事项，不断提升市场主体和办事群众的满意度，擦亮“获得用水”营商环境测评“全省第一名”的牌子，打造最优营商环境，推动惠企政策落地见效。特制定如下行动方案：

一、工作目标

坚持问题导向、目标导向，以提升企业获得感和满意度为导向，对标对表国内一流企业，不断提高服务效率、提升服务水平，最大限度为服务对象提供最便捷、最优质、最温暖的供水服务，努力实现全市优化营商环境直接评价排名连续进入全市前五，继续保持“获得用水”营商环境全省最优的目标。

二、重点任务

（一）强化党建引领、提升供水服务质量。以“党员先锋”“党建网格+优质服务”等为载体，多措并举、从严从实锻造一

支全面过硬的“党员服务队”，2022年10月底前建立“共产党员服务队”工作台账，每月对工作开展情况进行梳理总结。持续开展好持续开展月度“水保姆评级上岗”专项提升和“技术标兵选拔”活动，始终坚持以党建引领供水服务，在提升能力的同时最大限度地满足用户需求。（责任部门：党群办公室牵头，各部门、分（子）公司按职责分工负责协同）

（二）抓牢作风建设、推动营商环境持续优化。全面对照广委巡办关于《开展“贯彻落实稳中求进决策部署、打造川内最优营商环境”机动巡察》的通知要求，严肃查处利用职权吃拿卡要、以权谋私、索贿受贿等违纪违法行为，以及在工作中应付对付，对上级交办的任务、反馈的问题，受领不坚决、行动不迅速、整改不彻底的；工作标准不高、业务研究不精、指导督促不力，推诿扯皮问题突出，严重影响和制约重点工作成效的部门和个人。2022年11月底前完成供水营商环境执纪问责整治机动巡查，形成巡查问题清单上报集团，针对存在的问题，定期督查反馈，确保问题全面整改落实到位。（责任部门：纪检监察室牵头，各部门、分（子）公司按职责分工负责）

（三）兑现服务承诺、确保惠企政策精准送达。全面细化供水服务办事指南，进一步明确各惠企政策申报条件、申报材料审核流程和政策兑现时限。认真落实各项惠企政策，实时分类梳理编制行业内免申即享类、即申即享类、综合评审类等惠企政策清单，通过线上、线下等多渠道发布，严格兑现各项惠企承诺；

以高度负责的工作态度完成“5321”接水报装承诺，做好24小时供水服务、当好用户身边的“水保姆”，加强对客户服务、报装全流程进行监督管理，2022年10月底前建立营商环境负面清单，定期通报工作开展情况。（责任部门：营商办牵头，各部门、分（子）公司按职责分工负责协同）

（四）加大网办力度、提升线上服务水平。深入推行线上“一网通办”便捷供水服务，依托四川省一体化政务服务平台，在供水服务中大力推广使用电子证照、电子印章、电子合同等应用，发布“一网通办”使用指南，明确工作流程，确保用户通过便捷性、高效性的方式使用信息化设备和线上业务办理各项用水事宜。（责任部门：信息技术部牵头，各部门、分（子）公司按职责分工负责协同）

（五）明确工作举措、提升线下服务效能。收集前置、精准判定客户信息向项目业务提供“前置服务”，深入开展“用水您动嘴，代办我跑腿”客户经理全程代办服务，持续打造“15分钟”上门服务圈，加快推进“村能办、家门办”供水便民服务建设，让用户享受到“家门口”的供水服务。健全完善“一企一议”工作制度，以供水服务为基础，为企业量身打造个性化的供水服务方案，拓宽服务广度，建立良好的供用水关系。坚持优化改革，稳步推进供水服务网格化管理进程，细化接水业务“一站式”工作流程，做好供水服务“一窗受理”、“十五项即时即办”，对照

《供水窗口标准化作业指导手册》施行无差别受理、同标准办理。
(责任部门：东城供水经营公司、西城供水经营公司按照属地管理原则，负责本管辖区内的供水服务工作)

(六) 加强协调联动、做好全要素供水保障。投资发展部、东城供水经营公司、西城供水经营公司、调度中心、生产运营部按照职责分工全面排查梳理供水保障过程中的痛点、难点、堵点，抓准问题症结所在、深挖问题发生根源，按照职责分工，针对问题症结，研提工作方案。2022年10月底前，各相关部门将相关方案汇总报综合部，综合部汇总后报集团主要领导安排专题会议，研究各部门相关部门上的方案，并形成汇总方案印发执行。(责任部门：投资发展部、东城供水经营公司、西城供水经营公司、调度中心、生产运营部按职责分工负责)

(七) 实行清单管理、规范供水服务价外收费。加强供水服务价格全流程监管，坚决防止出现强制捆绑搭售等行为，对实行政府定价、政府指导价的服务和收费项目制定清单，全面公开公示收费项目及政策依据，一律做到公开化、透明化，接受全社会监督。2022年10月底，完成集团执行价格和收费项目政策法规公示公开情况的清理，对未公示公开的价格和收费项目马上进行公示公开，确保落到实处。(责任部门：计划财务部牵头、东城供水经营公司、西城供水经营公司、圣源水业有限公司、工程建设有限公司、嘉源水业有限公司、四川信立工程设计咨询有限公司按职责分工负责协同)

(八) 健全完善信访投诉和问题线索核查处理机制。与3333315 供水服务热线和市政务 12345 服务平台等渠道，建立定期沟通对接机制，对各类型网贴、来电、来信、来访，以及市营商环境投诉举报中心交办事项等及时进行研判，提出处理意见，及时回复处理结果，回访投诉举报人，评估办理质效，做好工作台账记录，定期进行总结分析，为集团供水服务管理提供参考决策依据。对办理、答复情况进行督查督办、随机跟踪回访，确保工作落到实处。(责任部门：安全信访办公室牵头，各部门、各分(子)公司按职责分工负责协同)

(九) 全过程监管水质、全方位保障用水安全。加强与政府环保部门的沟通，确保水源水水质。逐项对照《生活饮用水卫生标准》的相关规定，对出厂水、管网水水质，以及净水材料、净水药剂、二次供水水质等进行全面检测。同时，科学规划，定期对管网进行清洗，根据管网布局、运行状态等，编制清洗规划(含冲洗线路、冲洗时间)，每月针对城市管网中端和末端，结合指定点位在用水低峰定期进行规范清洗排水；分公司对供水区域进行网格化管理，建立健全与用户的直接沟通渠道，及时了解用户诉求，更好的提升水质服务。(责任部门：生产运营部牵头、东城供水经营公司、西城供水经营公司、圣源水业有限公司、嘉源水业有限公司)

三、工作要求

(一) 加强组织领导。各部门、分(子)公司要高度重视营

商环境评价工作，强化组织领导，细化迎评工作措施，加大员工主动服务意识，分管领导要亲自抓，要敢于下深水，及时破解各种影响满意度评价的问题，确保实现迎评工作目标。

（二）落实工作责任。纪检监察室负责为营商环境迎评工作保驾护航；营商办负责总体统筹，协调解决直接评价工作中的重大问题；各部门、各分（子）公司要切实承担本部门迎评工作任务的主体责任。

（三）严格执纪问责。根据评价排名通报，对在评价中出现问题的部门负责人由集团纪委书记进行约谈；连续两次在评价中出现同一问题的部门负责人在集团党委会上检视述职；连续三次在评价中出现同一问题的部门负责人按照《集团损害营商环境行为责任追究处理办法》做降级处理。

（四）实行营商环境年度专项评先奖励。每年组织开展优化营商环境专项评先奖励，将市政府直接评价结果作为评先的重要依据，连续三次排名前五由集团做专项奖励。在评价结果中出现问题的部门取消评先资格。