

宁波市供排水集团有限公司文件

甬供排水〔2019〕83号

关于切实做好优化营商环境 提升行业服务水平的通知

各子（分）公司：

为深入贯彻落实中央和省、市关于优化营商环境的系列工作部署，纵深推进优化营商环境改革，全面提高集团公司行业服务质量和效率，现将有关要求通知如下：

一、全面贯彻落实供水服务“七项举措”

（一）**精简流程，压缩时限。**一是小用户用水报装推行“221”目标，即无外线工程的用户从申请至通水时间不超过2个工作日，办理环节不超过2个，申请材料不超过1份。二是房产开发项目从受理申请至完成施工进场准备压缩至28个工作日，其中2个工作

日完成受理踏勘，16 个工作日完成施工图设计，10 个工作日完成施工进场准备。三是房产项目工程完工后 20 个工作日内编制完成竣工资料。

（二）提升服务，压实责任。一是推行客户经理和项目经理“双经理服务制”，业务受理至合同签订环节和后期回访由客户经理负责，项目施工过程中由项目经理负责。二是强化“首问责任制”，要求做到有问必答、有疑必释、礼貌热情、办事高效。

（三）信息公开，一次告知。一是针对小用户报装和房地产开发项目，受理时应分别发放《小用户安装工程受理告知单》和《房地产开发项目一次性告知单》，一次性告知相关流程、环节、时限、需准备的资料、收款依据、付款方式、承诺事项、服务人员、监督电话等信息。二是在工程施工进场前，应一次性交底施工阶段相关信息。

（四）优化程序，精减费用。一是优化房地产开发项目供水配套设施建设费支付流程，由房产公司自行选择一次性支付或分期支付方式。二是自 2019 年 12 月 1 日起取消由市自来水工程建设有限公司直接负责施工的市政项目代建管理费。

（五）完善机制，鼓励参与。一是鼓励房产公司参与施工队伍选择。在受理查勘阶段应向房产公司提供施工队伍建议表，由房产公司根据已完工或在建项目的服务配合情况，对不满意的施工队伍提出“不予参加”意见并进行排除，项目施工队伍在剩余的三家以上入围施工队伍中摇号产生。二是推行工程项目施工服务后评价机

制，在工程竣工后，请房产公司或市政业主单位填写《工程施工服务评价表》，对施工管理人员和施工队伍的服务情况（包括工程质量、安全文明施工、协调配合、结算和竣工资料编制等情况）进行评价，评价结果纳入对施工管理人员、施工队伍考核管理。

（六）个性定制，满足需求。针对房产公司样板房及市政代建项目供水设施建设的个性需求，推行“分次进场”施工服务。

（七）明晰责任，全程把控。推行房产开发项目用水报装工作的“正面清单”（附件1）和“负面清单”（附件2），规范从前期地块条件论证到验收通水全过程的服务工作，实行全流程管控。

二、全面开展行业行风建设大排查

各子（分）公司应充分认识加强行业行风建设，提升行业服务水平的重要性和必要性，全面开展行风建设大排查，发现不足和短板，采取有效措施，彻底加以整改。

（一）广泛听取各界意见。各单位应积极采取走访、座谈、咨询等形式，广泛听取主管部门、服务对象、代表委员、兄弟企业、内部员工等的意见，认真剖析原因，深挖根源症结，为全面提升行业服务水平提供基础。

（二）全面梳理制度规范。各单位应认真对照市委市政府及各级行业主管部门的关于营商环境、行业服务等要求，全面梳理企业内部现行的各项制度（包括行风建设、办理流程、岗位职责、操作规则、内部考核、对外合同等），对不符合上级部门要求、不符合社会经济发展需要、隐含垄断企业霸王条款等内容的，坚决予以修

订完善。

(三)认真编制整改方案。各单位应在意见收集、制度梳理的基础上，认真归纳总结，形成问题清单，制定整改措施，明确整改时限，落实整改责任。问题清单、整改措施、整改时限和整改责任等内容应以整改方案的形式书面上报集团公司，市自来水公司和建设管理分公司于2019年12月10日前上报，市排水公司、工业供水公司和杭州湾自来水公司应于2019年12月30日前上报。

(四)强化整改执行落实。各单位应根据编制的整改方案要求，切实做好各项措施的执行落实工作。市自来水公司和建设管理分公司整改落实工作原则上应于2019年12月30日前完成，市排水公司、工业供水公司和杭州湾自来水公司的整改落实工作应于2020年3月31日前完成。整改落实情况应按上述时间节点要求，书面上报集团公司，集团公司将对各单位整改落实情况适时进行专项督查。

三、全面建立提升行业服务长效机制

(一)建立完善服务对象回访机制。各单位应根据行业特点，有针对性的建立完善服务对象回访机制，建立重点服务企业名录，明确回访内容及要求。原则上每年应安排不少于2次的回访活动，每次回访比例应不少于重点服务企业总数的30%，全年回访覆盖率应达到100%，每次回访应做好档案归集。

(二)建立完善服务教育培训机制。各单位应充分结合业务培训、书记讲党课、廉政教育谈话等形式，对全体干部职工开展优化

行业服务方面的思想教育培训活动，重点面向基层干部、一线服务人员等，结合岗位职责特点，有针对性的开展服务培训。同时，要求施工单位对施工人员开展常态化岗前教育，交底《十要十不要》工作要求，强化施工人员服务意识、廉政意识和责任意识。各岗位人员服务培训频次原则上每年不少于1次，每次培训应做好培训教育效果评价和档案归集。

（三）建立完善服务监督考核机制。自2020年起，集团公司将进一步完善内部考核机制，将各单位行业服务开展情况和效果全面纳入对各单位的年度考核。同时，各单位也应将行业服务工作纳入对各基层单位及相关责任领导和管理服务人员的考核，形成上下一致的考核体系。建设管理分公司要加大对自来水工程建设公司项目经理、施工员到岗履责情况的督查，完善人员考勤和施工监理补位监管工作制度；加强对施工入围单位服务质量常态化督查。此外，集团将进一步健全督查网络，形成自上而下督查体系，定期不定期的对各单位行业服务情况进行明察暗访。

- 附件：1. 房地产开发项目用水报装工作正面清单
2. 房地产开发项目用水报装工作负面清单

宁波市供排水集团有限公司

2019年11月29日



附件 1

房产开发项目用水报装工作正面清单

| 序号 | 阶段 | 主要内容 | 备注 |
|----|---------|---|-----------------|
| 1 | 条件论证阶段 | 提前掌握周边水源或现状管网供水负荷需满足地块用水需求 | 受理前 提前介 入 |
| 2 | 扩初会审阶段 | 地块接水水源、管道井尺寸、泵房面积、泵房位置等需符合相关规范和公司管理要求 | |
| 3 | 受理查勘阶段 | 房产公司提供的资料若有缺少，应做好提醒，并可容缺受理，在查勘时可同步补充 | |
| | | 房产公司的个性化需求，要明确可否办理。如需先行建设样板房供水设施的，可提供“分次进场”服务 | |
| 4 | 施工图设计阶段 | 认真核对房产公司提供的管道井尺寸、泵房面积等是否符合相关规范及管理要求，如有问题，一次性告知 | |
| | | 复核周边水源或现状管网供水负荷需满足地块用水需求 | |
| | | 积极配合房产公司做好综合管线设计布局 | |
| | | 需要房产公司补充、调整的内容一次性告知 | |
| 5 | 签订合同阶段 | 检查合同签订要件完整性，尽快确定合同文本 | |
| | | 签订合同前提供施工队伍建议表 | |
| | | 抓紧落实合同签订 | |
| | | 合同等资料可提供免费双向快递服务 | |
| 6 | 施工阶段 | 施工交底时一次性告知施工阶段相关事项（如泵房接电、照明、排水、基础等要求）；递交“工程施工服务评议表” | |
| | | 主动对接房产项目施工计划、施工节点，积极编制施工配合计划 | |
| | | 主动对接明确自来水进场施工条件和时间节点 | |
| | | 检查核实现场管道井和泵房布置是否与施工图一致，如有问题，及时告知 | |
| | | 积极配合房产公司做好现场统筹协调 | |
| | | 提高变更时效 | |
| 7 | 验收阶段 | 积极配合房产公司做好现场验收工作 | |
| | | 根据房产公司需求做好开阀通水 | |
| | | 及时提交供水设施竣工资料，配合房产公司做好竣工资料备案工作 | |
| | | 收回“工程施工服务评议表”，做好后评价 | |

附件 2

房地产开发项目用水报装工作负面清单

| 序号 | 阶段 | 主要内容 | 备注 |
|--------------------|---------|----------------------------------|-----------------|
| 1 | 全过程 | 不执行“首问责任制”，办事推诿，态度恶劣，发表不负责任言论 | |
| 2 | 扩初会审阶段 | 未在扩初会上一次性提出接水水源、管道井尺寸、泵房面积等的必要意见 | 受理前 提前介 入 |
| 3 | 受理查勘阶段 | 收取资料超出房产项目用水申请所需范围 | |
| | | 对提交的资料是否符合要求未一次性告知 | |
| | | 未核实地块周边水源、水压情况是否符合建设需要 | |
| 4 | 施工图设计阶段 | 管道走向不够合理 | |
| | | 泵房布置及其他土建要求不够明确 | |
| | | 出图进度未满足规定要求而影响房产进度 | |
| 5 | 签订合同阶段 | 让房产公司经办人多跑、再跑 | |
| | | 向房产公司索取重复资料 | |
| | | 要求房产建设费用必须一次性支付 | |
| 6 | 施工阶段 | 管道材料及配件、泵房设备、水表进场过慢而影响房产交付进度 | |
| | | 施工队伍提出过高的进场施工条件和要求 | |
| | | 施工队伍现场施工进度明显跟不上房产施工进度 | |
| | | 施工队伍提出不合规费用需求 | |
| | | 施工管理人员存在缺位失职现象 | |
| 7 | 验收阶段 | 施工管理人员和施工队伍存在吃拿卡要现象 | |
| | | 提出施工图设计和交底阶段等未提到的额外要求 | |
| | | 提出不合理的水量补偿等要求 | |
| | | 供水设施验收标准不统一 | |
| | | 因自身问题要求房产出资整改 | |
| | | 无客观原因，竣工资料编制慢，影响房产公司验收 | |
| 无客观原因，通水时间影响房产公司交付 | | | |

抄送：市水利局，市国资委。

宁波市供排水集团有限公司综合管理部

2019年11月29日印发
