

昆明自来水集团有限公司文件

昆水集技〔2022〕1号

昆明自来水集团有限公司关于印发《持续优化 2022 年营商环境工作实施方案》的通知

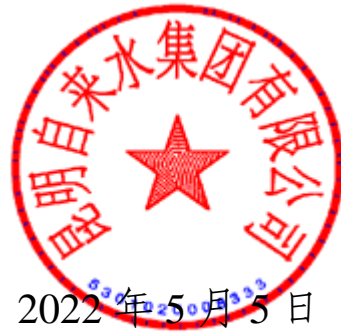
集团公司各管理部门、下属各公司：

为贯彻落实市委、市政府在全市开展“当好排头兵”大讨论大调研大竞赛行动，持续优化营商环境，经集团公司 2022 年第二次总经理办公会研究，已通过《昆明自来水集团有限公司持续优化 2022 年营商环境工作实施方案》。现印发给你们，请结合工作实际，认真遵照执行。

为及时掌握各公司改革情况，推动工作落实，请通用水务、清源公司及水工集团结合各自职能职责，全面梳理改革相关情况，分别于 5 月 30 日、7 月 30 日、12 月 30 日前将本公司改革

及工作落实情况报告通过集团公司办公 OA 系统报送至集团公司技术部。

特此通知。



昆明自来水集团有限公司

持续优化 2022 年营商环境工作实施方案

为深入学习贯彻习近平总书记考察云南重要讲话精神，贯彻落实市委、市政府在全市开展“当好排头兵”大讨论大调研大竞赛行动，在全省率先打造全国一流的市场化法治化国际化便利化营商环境，实现获得用水指标在国家、省级营商环境评价中进位争先，实现“全国叫得响，全省争第一”目标的工作部署，持续深化“放管服”改革和优化营商环境，以服务产业发展、促进项目投资、培育和激发市场主体活力为主题，努力打造流程最优、效率最高、服务最好、企业和群众获得感最强的供水服务新品牌，依据《优化营商环境条例》（国令第 722 号）、《关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展的意见》（国办函〔2020〕129 号）、《云南省优化营商环境办法》（云政规〔2020〕1 号）、《云南省打造一流营商环境三年行动计划（2022-2024）》（云办发〔2022〕32 号）、《关于印发优化营商环境 2022 年重点任务清单的通知》（云发改办公〔2022〕709 号）、《昆明市开展“当好排头兵”大讨论大调研大竞赛行动工作方案》（昆办发〔2022〕3 号）等文件要求，结合 2021 年营商环境评价“获得用水”指标存在问题的提升措施，集团公司制定本实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届历次全会和习近平总书记考察云南重要讲话精神，以便民惠企为目标，坚持市场主体和社会公众满意度为导向，以数字化引领，提升智慧水务服务水平为重点，围绕与企业经营、项目建设、居民生活等密切相关的用水服务事项，对标国内先进城市经验，持续推进企业“获得用水”供水接入“五减”（即减环节、减时间、减材料、减费用、减跑腿）和提升企业和群众用水全生命周期用水的便利度、满意度为主要内容的供水服务改革举措。

二、工作目标

（一）精准服务，实行“一类一策”，工程建设项目新装、扩容供水接入工程，进一步推进“五减”（即减环节、减时间、减材料、减费用、减跑腿），提升供水接入服务效能。

（二）建立社会投资简易低风险工程建设项目附属供水接入快速机制，推行“11000”工作模式，即：1个环节（接入通水）；1个工作日完成装表通水；0材料办理；0费用（用户0投资）；0跑腿。

（三）持续完善提升“一网通办”平台功能，拓展政企信息共享、业务联办，进一步提升线上服务便利度、满意度。

（四）结合优化营商环境评价中直接面向市场主体调查评估评价方式的改变，推行“获得用水”全流程客户经理制，完善客户经理考核机制，切实提升市场主体对用水报装业务的满意度。

(五)进一步规范供水服务收费,开展延伸服务试点,清晰界定基础服务与延伸服务,编制并公布延伸服务收费目录清单。

(六)完善监督体系,提升监督效能,建立“一把手”走流程机制,建立“一感一度”调查纪检监督机制。

三、主要措施

(一)细化类别,精准服务

1.非居民用水报装类别

(1)社会投资简易低风险工程建设项目附属供水接入(以下简称“低风险项目”):根据昆明市工程建设项目审批制度改革工作领导小组办公室印发的《昆明市社会投资低风险项目“一站式”审批服务实施办法(实行)》规定,申请用水项目为在本市行政区域内,新建、改建、扩建的标准厂房、普通仓库,满足总建筑面积不大于10000平方米,建筑高度不大于24米,且不涉及易燃、易爆、有毒、有害物品或危险品,供水接入口径为DN40及以下且外线管道长度200米以内的供水接入项目(含临时施工用水)。

(2)一般项目:申请用水项目为在本市行政区域内,新建、改建、扩建的标准厂房、普通仓库,满足总建筑面积不大于10000平方米,建筑高度不大于24米,且不涉及易燃、易爆、有毒、有害物品或危险品,供水接入口径为DN40以上及DN200以下且外线管道长度200米以内的供水接入项目(含临时施工用水)。

(3)其他非居民项目:除低风险项目及一般项目以外的其他非居民供水接入项目(含临时施工用水)。

2.居民用水报装类别

(1) 零星居民项目：在供水覆盖范围内（不涉及改移装、增容），申请用水水表口径为 DN15-DN20 及以下的居民生活用水用水接入项目。

(2) 其他居民项目：除零星居民供水接入项目以外的新建小区（住宅）、户表改造等的其他居民供水接入项目。

(二) 优化办理环节

(1) 可依托政府工程建设项目平台提前获取项目信息前：

低风险项目：2 个，即现场踏勘审核、接入通水；

一般项目：2 个，即现场踏勘审核、接入通水；

零星居民项目：2 个，即现场踏勘审核、接入通水；

其他非居民和居民项目：按现行服务标准执行。

(2) 可依托政府工程建设项目平台提前获取项目信息后：

低风险项目：1 个，即接入通水；

一般项目：1 个，即接入通水；

零星居民项目：2 个，即现场踏勘审核，接入通水；

其他非居民和居民项目：按现行服务标准执行。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2022 年 4 月 30 日前

（三）压缩办理时间

1.可依托政府工程建设项目平台提前获取项目信息前:

（1）非居民供水接入项目

工程类别		正式受理阶段（工作日）		合计 （工作日）
		现场踏勘审核	接入通水	
低风险项目	无外线工程	1	1	2
	有外线工程	2	3	5
一般项目及其他非居民项目	无外线工程	2	2	4
	有外线工程	3	5	8

（2）居民供水接入项目

工程类别		正式受理阶段（工作日）		合计 （工作日）
		现场踏勘审核	接入通水	
零星居民项目		1	1	2
其他居民项目		按现行服务标准执行。		

2.可依托政府工程建设项目平台提前获取项目信息后:

建立低风险项目供水接入快速机制，低风险项目无外线工程推行“11000”工作模式，即：1个环节（接入通水）；1个工作日完成装表通水；0材料办理；0费用（用户0投资）；0跑腿。

各类项目环节及时限见下表:

工程类别		现场踏勘审核 (提前介入)	接入通水 (正式受理)	合计 (工作日)
低风险项目	无外线工程	—	1	1
	有外线工程	—	2	2
一般项目	无外线工程	—	2	2
	有外线工程	—	5	5
其他非居民 项目	无外线工程	2	2	4
	有外线工程	3	5	8
零星居民项目		1	1	2
其他居民项目		按现行服务标准执行。		

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2022年4月30日前

(四) 办理材料

低风险项目及一般项目办理材料：**0**项

1.通用水务及清源公司从云南省工程建设项目审批管理系统或云南省政务服务网等政府政务平台中调阅项目资料，不再向用户收取。

2.如通过政府审批或政务服务平台无法获取的材料，一次性告知用户。按照信用受理的原则，实行“容缺办理”机制，根据申请单位承诺，通用水务及清源公司先行办理，相关资料可在接入

通水前提供或完善。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2022年4月30日前

（五）小型项目免费实施供水外线接入

严格落实《关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）、《昆明市小型项目供水接入费用减负实施办法（试行）》，进一步降低企业成本，激发市场活力，对在本市申请新装、扩容等供水接入，接水装表口径为DN40及以下且从公共供水管道接口到结算水表（含水表）后一米的外线管道长度200米以内的小型项目供水接入免费实施供水外线接入，企业“0费用”。外线管道工程建设及相应的路面修复、绿化树木移栽等费用，由通用水务、清源公司负责建设，按规定由政府承担的部分，由行业主管部门列入年度预算，经行业主管部门审计后拨付支付通用水务、清源公司。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2022年4月30日前

（六）实行用水报装“客户经理”制

进一步优化服务，提升效率，全面推广“客户经理”制，供水接入服务实现用户“只找一个人”，客户经理从业务前期咨询、申请受理、现场勘估、方案设计、市政手续审批、施工到通水全程统筹、全程服务、用户“零跑腿”。通过专业化、规范化、精细化服务，切实提高服务质效。完善客户经理考核机制，切实提升市

市场主体对用水报装业务的满意度。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2022年4月30日前

（七）升级“一网通办”平台，完善“指尖服务”

进一步深化“一网通办”平台效能监督功能，完善获得用水工单时限考核功能，增加超时预警、报警及计时暂停等功能。加强与政务服务 APP 集成，在已进驻“一部手机办事通 APP”及“i 昆明 APP”开通用水报装业务的基础上，增加水费查交、过户、报漏、投诉及信息查询等高频事项，实现用户日常用水高频办水业务全覆盖。

责任单位：集团公司技术部

完成时间：2022年6月30日前

（八）拓展用水、用电联合报装

通过集团公司与南方电网昆明供电局合作，在“一网通办”平台和南方电网微信公众号开通“用水用电联合报装”专栏，用户无论在任何一方平台申报，均可实现“一表申请、水电联办”。

责任单位：集团公司技术部

完成时间：2022年6月30日前

（九）试点开展延伸服务

为满足用户个性化需求，率先在主城区（不含呈贡区）三环范围内开展试点，对用户产权（表后）供水设备设施提供维修保养、清洗及水质检测等有偿延伸服务。按照“原则上成本利润率

不超过 10%”的要求，综合考虑选用材料、施工难度等因素，进一步制定各延伸服务收费项目具体收费标准，推进价格信息公开透明，实时公示收费标准，实行明码标价，不得收取未予标明的费用。

责任单位：水工集团、通用水务

完成时间：2022 年 6 月 30 日前

四、制度保障

（一）开展“一把手”走流程

建立“一把手”走流程机制。按照“一线工作法”和“我为群众办实事”要求，各单位“一把手”定期对本单位供水接入服务及其他供水服务事项，从查询业务办理指南到办理完毕全过程闭环走流程。通过走流程，对标先进城市做法，发现并推动业务流程再减再优，解决企业和群众的堵点、痛点。

责任单位：通用水务、清源公司、水工集团

完成时间：2022 年 6 月 30 日前

（二）定期开展“一感一度”调查

建立“一感一度”调查监督机制。集团公司定期开展企业获得感和群众满意度调查，建立问卷调查机制，每半年开展一次问卷调查，调查情况定期向集团公司党委汇报。集团公司纪检监察部门加强对满意度调查结果的监督，及时搜集营商环境建设和供水服务提升的正面和反面典型案例，视具体情况给予相应处置及曝光通报。

责任单位：集团公司纪检监察室

完成时间：2022年6月30日前

（三）强化宣传引导，营造良好氛围

集团公司及下属各公司综合运用地铁、公交、电视台等各种媒体和宣传平台，多渠道、多形式解读集团公司优化营商环境改革创新举措，加大宣传力度，营造“人人都是营商环境、事事关乎营商环境、处处彰显营商环境”的良好氛围。通过组织企业走访、召开交流座谈会、走进社区等形式，广泛加强与企业和群众的沟通交流，听取企业和群众的意见和建议，积极回应社会关切，建立问题和跟踪机制，事事有回音、件件有落实。

责任单位：集团公司办公室、各子公司

完成时间：2022年12月31日前

（四）适时检查总结

集团公司营商环境领导小组及下属各公司每季度集中召开一次优化营商环境专题会，针对工作方案中明确的事项，总结近期工作情况，梳理存在的问题，确定下一步工作重点。

责任单位：集团公司营商环境领导小组、各相关子公司

完成时间：2022年12月31日前