昆明自来水集团有限公司文件

昆水集技〔2023〕4号

昆明自来水集团有限公司
关于印发2023年持续提速增效优化营商环境行动方案的通知

集团公司各管理部门、下属各公司:

为进一步优化提升获得用水服务水平，贯彻落实《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)、《昆明市全面优化提升营商环境三年攻坚行动方案(2022—2024年)》(昆办发〔2022〕27号)、《昆明市落实优化提升营商环境三年攻坚行动2023全面提质年工作意见》(昆政办〔2023〕15号)、《昆明市2023年获得用水优化营商环境实施方案》(昆水函〔2023〕8号)等文件精神，结合集团公司实际，集团公司制定了《昆明自来水集团有限公司2023年持续提速增效优化营商环境行动方案》，现印发给你们，认真遵照执行。

特此通知。



2023 年 7 月 12 日

昆明自来水集团有限公司
2023年持续提速增效优化营商环境行动方案

为深入贯彻市委、市政府关于打造全国一流的市场化法治化国际化便利化营商环境的工作部署，进一步优化提升“获得用水”指标服务水平，根据《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）、《昆明市全面优化提升营商环境三年攻坚行动方案（2022—2024年）》（昆办发〔2022〕27号）、《昆明市落实优化提升营商环境三年攻坚行动2023全面提质年工作意见》（昆政办〔2023〕15号）、《昆明市2023年获得用水优化营商环境实施方案》（昆水函〔2023〕8号）等文件要求，对标先进城市工作经验，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，深入贯彻党的二十大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。实现昆明市2023年获得用水进入全国“优异”行列。

二、工作目标

（一）持续“五减”优化，提升供水接入服务效能：对社会投资低风险项目，持续实施供水接入快速机制，实行“11000”服务；对一般项目及市场主体用户用水报装实行“350”服务。全面实行“客户经理制”。

（二）政企共享，数字赋能，推进“一件事一次办”，办事更省心、高效。

（三）擦亮“一网通办”金字招牌，进一步提升网办能力，优化指尖服务体验。

（四）做优延伸服务，打造“昆水管家”服务品牌。

（五）完善监督体系，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）进一步“五减”，提速增效

1.持续进行“五减”优化（即减环节、减时间、减材料、减费用、减跑腿）。严格落实昆明市住房和城乡建设局等 7 个部门联合印发《关于开展用水用电用气用网等市政公用外线接入工程联合审批事宜的通知》的要求，对全市市场主体用户及一般项目用水报装实行“350”服务（即无外线工程 3 个工作日通水，有外线工程 5 个工作日通水，0 材料）。对依托云南省工程建设项目审批管理系统推送的社会投资低风险项目接水项目，持续实施供水接入快速机制，实行“11000”服务（即 1 个环节，1 个工作日通水，0

材料，0 费用，0 跑腿）；对依托云南省工程建设项目审批管理系统推送的重点项目、应急工程等接水项目（已采取前置服务或有预留口、用户确认费用、具备水表安装条件、无土方施工），实现报装即通水。年度工商企业用户办理用水用时中位值不超过 0.5 个工作日。

各类项目环节及时限见下表:

工程类别		申请受理（工作日）	验收通水（工作日）	合计（工作日）
社会投资低风险项目	无外线工程	——	1	1
	有外线工程	——	1.5	1.5
市场主体用户及一般项目	无外线工程	1	2	3
	有外线工程	1	4	5
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：2023 年 6 月 1 日起

2.实行容缺受理。可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可调阅的申请材料，不再向用户收取；通过政府平台无法获取材料的，一次性告知用户，按照信用受理的原则，实行“容缺受理”机制，根据申请单位承诺可

先行办理，相关材料在验收通水前补充完善。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 1 日起

3.小型项目持续实行免费供水接入。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）》要求，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接入，企业“0 费用”。供水接入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、清源公司投资建设，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：2023 年 12 月 31 日前

4.全面实行“客户经理制”。用水报装全面实行 “客户经理制”，实现用户办理全程“只找一个人”“零跑腿”。学习借鉴银行、电信行业服务理念，完善客户经理资源调配及考核机制，做到主动、专业、贴心服务，切实提升市场主体用户对用水报装业务的满意度。验收通水后，适时开展二次回访，跟进服务。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 1 日起

（二）政企共享，数字赋能，推进“一件事一次办”

6.建设项目落地用水“一件事一次办”。在收到“云南省工程建设项目审批管理系统”推送的建设项目信息时，各公司应及时受理、靠前服务，经确认尚未办理供水接入的，主动联系或上门了解需求，对确有用水需求的，可将踏勘、设计、外线审批及施工等工作环节整体前置，实现建设工程规划许可与用水报装并行办理。在用户正式申请用水报装时，只需完成装表及接入通水一个环节，办理环节减至最简，进一步减少办理时间。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 1 日起

7.不动产登记与水表过户“一件事一次办”。严格落实《关于在昆明市主城区启动不动产登记与水、气联办过户的通知》（昆自然资归联〔2022〕15 号）要求，做好不动产登记与水表联办过户工作，过户时间压减至 0.5 个工作日以内。2024 年进一步压缩办理时间，实现“即报即办”。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 30 日前

8.用水、用电报装“一件事一次办”。通过集团公司与昆明供电局合作，在昆明自来水微信公众号“一网通办”平台和昆明供电“南网在线”APP 共同上线“水电联合报装”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、通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 30 日前

（三）提升“一网通办”平台运行效能，优化核心业务

9.实施一网通办平台 4.0 升级。整体提升优化一网通办平台软硬件运行环境，支持百万级用户规模应用，适应更高用户并发访问及流量负载，切实提升平台运行效率及可靠性。优化获得用水办理超时预警、时限考核及投诉差评闭环处理流程等核心业务功能。实现线上可办率达 98%，全程网办率达 100%。加强一网通办平台与“一部手机办事通 APP”、“i 昆明 APP”、“e 办通”自助终端及不动产登记系统等政务集成应用的运维工作，保障政企联办业务通畅、可靠。

责任单位：集团公司技术部

完成时间：2023 年 10 月 31 日前

10. 加强信息化建设实现“智慧用水”。利用企业现有的 SCADA 供水生产管理系统、水质在线监测系统、PDA 抄表系统、管维工单系统等应用，实现对数据的远程采集和分析，提高应急保障能力。建设集供水、营销管理、服务、保障于一体的智慧水务信息系统平台，利用物联网、云计算、定位及可视化等信息技术，广泛集成水务公司业务运转信息的多元数据，科学管理水务工作。

责任单位：集团公司技术部

完成时间：2023 年 12 月 31 日前

11. 推广“电子合同网签”。加快推广电子合同、电子印章等

在用水报装及过户中的应用。加大电子合同网签宣传力度，引导用户网签《供用水合同》、《工程合同》，提升客户接水体验。

责任单位：集团公司技术部、通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 12 月 31 日前

（四）持续提升服务质效，用水“全生命周期”服务

12. 进一步做优延伸服务。总结试点经验，进一步提升专业能力和服务水平，加强客户宣传力度，打响叫亮“昆水管家”服务品牌，继续在主城区（不含呈贡区）三环范围内开展有偿延伸服务。延伸服务收费严格按照“原则上成本利润率不超过 10%”要求执行，价格信息公开透明，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：2023 年 6 月 30 日前

13. 提升供水可靠性。严格规范停止供水行为，保障不间断供水。由于工程施工、设备维修等原因确需停止供水的，经城市供水行政主管部门批准并提前 24 小时利用网络、微信公众号、社区通知等多种形式通知用水单位和个人；因发生灾害或紧急事故，不能提前通知，应当在抢修的同时通知用水单位和个人，并尽快恢复正常供水；停水超过 24 小时，应当采取应急供水措施。各公司要科学统计全年停水时段、时长和区域，形成有效的数据信息，建成预警机制。各公司要每季度通过网站、微信公众号等渠道对外公布计划停水、突发性停水、用户平均停水时间、漏损率等用

水基础设施供应质量、可靠性和可持续性等关键指标数据信息。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 30 日前完成，持续执行

14. 规范供水基础设施建设管理。严格执行《给水排水管道工程施工及验收规范》（GB 50268-2008）相关要求，规范给水管道供水施工及验收。制定巡检计划，定期对给水管道进行安全检查。对新建、改建、扩建庭院、小区（泵房）给水工程，严格按照《昆明市庭院、小区（泵房）给水工程技术导则（试行版）》等有关规定和制度要求进行验收及运营管理。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 30 日前完成，持续执行

15.严格落实“好差评”。在各公司营业厅和门户网站显要位置对外公布评价和投诉渠道。各办理用水营业厅应当设置评价器，引导用户开展好差评，实现评价覆盖率 80%以上，每月汇聚评价数据至省政务服务平台。持续做好差评问题和投诉问题核实、整改和反馈，确保投诉整改完成率和按时整改率均达 100%。

责任单位：通用水务、清源公司

完成时间：2023 年 6 月 30 日前完成，持续执行

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：2023 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。集团公司纪检监察部门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，调查情况及时抄报集团公司纪委，并定期向集团公司党委汇报。集团公司下属各级纪检监察机构加强对满意度调查结果的监督检查，对发现的破坏营商环境的违纪违规行为开展审查调查，及时进行处置。

责任单位：集团公司纪检监察室、通用水务纪委、清源公司纪委、水工集团纪委

完成时间：2023 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新举措，加大宣传力度，营造“四季如春营商环境”、“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、各相关子公司

完成时间：2023 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半年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：2023 年 12 月 31 日前

昆明自来水集团有限公司办公室　　2023 年 7 月 12 日印发