

广元市供排水（集团）有限公司文件

广水司〔2021〕96号

广元市供排水（集团）有限公司 关于印发《“三标一网”提升实施方案》的通知

各部门、分（子）公司：

为提升我市供水营商环境整体服务水平，加快推进“三标一网”打造市县一体化机制，争创全省一流供水营商环境，集团在原有“三标一网”的基础上，进行了深挖细化，特制定本提升方案。

一、总体要求

坚持习近平总书记提出的优化营商环境没有最好只有更好

的思想指导，围绕 2020 年获得用水存在的突出问题，进一步完善标准，建立市县供水企业联动机制，督促推动市县供水企业接水报装服务标准化、管理规范，持续优化我市供水营商环境。

二、重点工作

（一）推动报装接入标准化。制定《广元市供水接入服务标准》，统一供水报装申请的服务内容、环节、时间，将用水接入申请资料精简至 1 项，非居民不涉及外线工程项目办理流程精简至 2 个、时限压缩至 3 个工作日，外线工程项目流程精简至 3 个、时限压缩至 5 个工作日，居民用户（50 户以下）办理流程精简至 3 个、时限压缩至 15 个工作日。同时，强化省政务服务平台工程建设审批系统（2.0 版）等“一网通办”应用，主动上门辅导用水企业线上用水申报。持续开展“免申即享”、“四免四减”、“容缺受理”、中小微企业“零接入”服务等报装服务，不断提升供水报装服务标准化建设管理水平。

（二）推动服务管理标准化。编制《供水管家服务规范》《获得用水案例分析实操》，对抄表维修、用水报装、工程施工、投诉举报等服务内容进行规范，形成一批可复制、可量化、可检验、可追溯的标准化供水服务流程。继续深化抢险维修网格化管理，实现中心城区至北部新城、三江新区至东部新城抢险维修“15 分钟”上门服务圈。对标对表浙江、广东等地先进经验，继续深

化客户经理全程代办服务。出台《供水服务“好差评”工作管理制度》《损害营商环境行为责任追究处理办法》，规范建立市场监督、沟通、反馈机制，畅通供水服务投诉渠道，强化服务过程中的监督管理。

（三）推动指引引领标准化。根据广元市《关于进一步优化法治化营商环境的实施方案》，牵头制定《广元市获得用水指标指引》，推动全市获得用水指标落实标准化、统一化。牵头建立完善《获得用水测评指标分解表》，建立市县优化供水营商环境“指标长”机制，制定完善获得用水指标任务分解和责任体系建设。加强对县（区）供水企业营商环境专项辅导培训力度，快速复制推广市供排水集团营商环境经验做法。建立健全市县指标引领联动会商机制，确保市县（区）实现获得用水指标引领一体化整体提升。

（四）打造智能水务物联网。充分利用地理信息技术、信息采集系统、管理系统、服务系统等信息化手段，通过智慧水务建设，达到“物在线、人在线、管理在线、服务在线”的要求，全面实现厂站管理“节能高效、智能管控”，管网管理“安全可靠、运行通畅”，客户服务“优质便捷、主动精准、业务零跑路”，水务信息“及时透明、安全准确”，运营决策“智慧预判、防患未然”。以信息技术物联网为手段，全面提升供水服务便利度，力

争实现“水务信息随手查、反馈信息随手报、缴纳费用随手办”。

三、工作措施

(一)集团营商环境办公室负责“三标一网”机制建设，深入挖掘具有引领全省“获得用水”报装接入服务、流程、时限、各项涉水标准，全力做好我省供水领域标准化建设的领头羊，将我市供水营商环境提升到一个新的高度。

(二)主动作为加大对县区供水企业工作辅导力度，对标准执行情况向市级主管部门及时反馈。

(三)加强对省住建厅、省发改委、省大数据中心沟通对接，针对升级主管部门对我市供水营商环境提出的问题主动整改完善。

(四)全市供水企业应提高思想认识，形成工作合力，牢固树立“人人都是供水营商环境，事事关系供水营商环境”的浓厚工作氛围，打造川内一流供水营商环境。

广元市供排水(集团)有限公司

2021年8月12日



广元市供排水(集团)有限公司综合部

2021年8月12日印