

濮阳市自来水有限公司文件

濮水司〔2023〕27号

濮阳市自来水有限公司 “水管家”服务工作方案

为贯彻落实《濮阳市优化营商环境打造市优化营商环境“一县（区）一品牌、一指标一经验”专项行动方案》（濮营商办〔2023〕2号），加快营商环境集成化改革、系统性重塑，进一步提升企业、群众的获得感和满意度，现结合实际，制订本工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，全面落实国家、省、市优化营商环境决

策部署，按照省委十一届四次全会、市委八届四次全会要求，把优化营商环境作为“一号改革工程”，对标国内前沿地市做法，以便民利企为导向，深化企业全生命周期服务系统性综合改革，构建积极健康的营商环境，为经济社会发展提供强有力的供水保障。

二、工作目标

围绕审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好的“六最”营商环境目标，紧盯用户最关心、最迫切的诉求愿望和突出问题，以“热情、高效、规范、便捷、安全”为服务标准，倾力打造“水管家”服务品牌，实现供水事前、事中、事后闭环全过程服务，为广大用户安全、稳定用水保驾护航，促进供水服务能力和服务水平提升。

三、服务方式

（一）事前服务。供水报装服务主要通过信息推送、日常巡查了解用户需求，一是根据开办企业时推送的企业用水意向信息；二是根据工改系统推送的企业建设信息，二是在日常巡检、抄表过程中发现的企业改扩建动态信息后，“水管家”即上门主动与客户对接，了解客户用水需求，并制定可行的供水方案。

（二）事中服务。事中服务由“水管家”提供全程代办服务，实行水电气暖网线上线下联合报装、联合勘察、联合审批、联合施工、联合验收。实现一表申请减材料、一窗受理减次数、

一次踏勘减环节、一同施工减成本、一并验收减流程，最大限度的减少对用户带来的影响，使用户在无感中接通自来水。

（三）事后服务。用户接通自来水以后，“水管家”向用户提供增值服务，党委班子成员带队定期对用户进行回访，通过实地走访、座谈交流、体验办理等方式，倾听用户的意见和建议，解决用户在用水过程中的问题，确保用户水压稳、水质优、水量足。对于用户拥有产权的供水管道及其设施的维修维护问题，由“丹泉”志愿服务队提供无偿服务，使用户用水安心、放心、顺心。

四、保障措施

（一）加强工作领导。将“大员上阵”制度由事前、事中服务延伸至事后服务。由营业处、市场发展部列出重点用户和营商环境企业清单，公司党委委员分别承包若干企业，亲自带领相关人员对企业展开回访，及时处理用户反映的各种用水困难和问题，同用户建立和谐的供用水关系。

（二）建立工作专班。建立“水管家”百人助百企工作专班，由公司党委书记、董事长李大放任专班负责人。依据地理区划划分，分设6个区域小组，由6名党委委员分别担任小组长，市场发展部、营业处、客服中心、管网运行部等部门抽派人员担任组员，协助小组长为用户做好供水全流程服务。

工作专班定期召开工作会议，听取服务工作开展情况汇报，协调解决工作过程中遇到的困难和问题。

（三）强化监督激励。专项行动落实情况列入公司重点督查事项，公司纪检监察室将强化对“水管家”事前、事中、事后服务全过程的监督，定期通报监督情况。对工作成效显著、用户满意度高的区域予以通报表扬；对工作不到位、用户意见较大的区域予以通报，情节严重的，严肃追责问责。

（四）加强宣传引导。通过新闻发布、专题采访、追踪报道等多种形式，全方位、深层次、多渠道宣传“水管家”全流程服务的成功做法、典型经验和实施效果，讲好濮阳供水优化营商环境故事，提升宣传交通，扩大宣传效果，打造具有濮阳特色的“水管家”服务品牌。

附件：“水管家”全流程服务区域小组划分表



附件

“水管家”全流程服务区域小组划分表

序号	小组	组长	水管家	用户名称	用户地址	备注
1	第一组	李瑾	李大放	河南省中原大化集团有限责任公司	市人民路西段	
2			李瑾	乐享化科	石化路北、濮水路西	
3			赵宇飞	迈奇化学股份有限公司	市胜利西路西段	
4			高晨航	濮阳市莲花禧悦酒店管理公司	人民路南、昆吾路东	
5			王纪文	国电濮阳热电有限公司	市石化路西段	
6			张国清	濮阳同力水泥有限公司	石化路北、华安路西	
7			马森	河南科之峰材料技术有限公司	石化路北、濮瑞路东	
8			马丽军	濮阳景禧医纺科技有限公司	石化路北、濮瑞路东（永龙化工院内）	
9	第二组	仇光奇	林战波	濮阳龙丰纸业业有限公司	市胜利西路南、濮瑞路东	
10			仇光奇	濮阳惠成电子材料股份有限公司	市胜利西路西段	
11			关朕	濮阳圣恺环保新材料有限公司	濮水路东、胜利路北	
12			韩宗胜	濮阳开发区金硕高级中学有限公司	桃园路南、幸福路东	
13			王青城	河南辰龙化工有限公司	石化路北、濮瑞路东	
14			仝军伟	濮阳市益康餐消有限公司	胜利路北、华安路西	
15			王毅洪	天驰药业有限公司	胜利路南、濮源路东	
16			林硕	河南华龙香料有限公司	濮源路西、建设路北	
17	第三组	王永辉	冯慧兴	中石化中原石油化工有限责任公司	市胜利西路南侧	
18			王永辉	濮阳蓝宝石酒店管理有限公司	市黄河西路394号	
19			樊智勇	濮阳市鹏鑫化工有限公司	市胜利西路西段路北	
20			韩薇	濮阳市红绣球酒店管理有限公司	中原路北、卫河路西	
21			于付江	荣域国际广场	中原路北、濮上路东	
22			吕永志	濮阳市绿城超市京开店	京开大道西、五一路北	
23			张鹏	中农发河南农化有限公司	胜利路与濮水路交叉口西南角	
24			郭战锋	濮阳泓天威药业有限公司	市胜利路西段	

序号	小组	组长	水管家	用户名称	用户地址	备注
25	第四组	李彦丽	钱守洪	濮阳市景文恒丰商贸有限公司	中原路南、丽都路东	
26			李彦丽	濮阳万嘉企业管理股份有限公司	黄河路北、长庆路东	
27			王宇超	郑州丹尼斯濮阳长庆分公司	长庆路与任丘路交叉口西南角	
28			陈由之	河南信必诚商业管理服务有限公司	任丘路东	
29			王利敏	华中恒源电气安装有限公司	黄河路南、香山路西	
30			胡瑟南	濮阳市新豫石油化工有限责任公司	胜利路北、濮水路东	
31			姬鹏辉	濮阳市东濮农贸市场有限公司	五一路南、东濮路西	
32			王志朔	濮阳市华龙区爱的堡小牛津幼儿园	长庆路东、任丘路北	
33			第五组	赵占华	赵俊明	濮阳银座商城有限公司
34	赵占华	濮阳联华大酒店有限公司			市京开大道东、胜利路南	
35	李洋	濮阳市开州国际餐饮有限公司			人民路南、京开大道西	
36	苏晨曦	大庆路格林豪泰酒店			黄河路南、大庆路东	
37	刘威	濮阳市中海油加油加气站			大庆路东、石化路北	
38	丰硕	玖昌悦府幼儿园			扶余路西、花园路北	
39	王冰	濮阳市华龙区东方幼儿园			中原路北、京开大道东	
40	姚耀华	乙烯宾馆			中原路北、丽都路东	
41	第六组	张平冲	马作胜	中粮面业（濮阳）有限公司	市石化路南、马颊河西	
42			张平冲	濮阳市泽世源大酒店服务有限公司	京开大道东、古城路南	
43			李帅	油田基地游泳池	扶余路任丘路交叉口东南角	
44			苏道博	濮阳大浪淘沙酒店管理有限公司	京开大道西、古城路南	
45			王晓宁	中石化经纬有限公司中原测控公司	地球物理测井公司综合服务大队	
46			沈博慧	濮阳市长庆油气有限公司	长庆路东、石化路北	
47			张思佳	濮阳市荣悦置业有限公司	黄河路南、玉门路东	
48			张耀东	濮阳富华酒店管理有限公司（尚客优酒店）	丽都路西、黄河路北	
49			王永安	濮阳市尚霖酒店管理咨询有限公司	京开大道东、古城路北	