

# 优化营商环境 供水服务先行

昨日,郑州市自来水投资控股有限公司召开优化营商环境推进会,将继续坚持以用户为中心,对标全国供水行业“第一方阵”,积极推行用户报装“123”服务模式,改善用户用水环境,持续优化营商环境,提升用水报装获得感。郑报全媒体记者 张华 通讯员 宁琳 文/图

## 用水报装“123” 服务对标全国行业 “第一方阵”

2019年11月,郑州自来水投资控股有限公司正式对外承诺,用户报装推出减材料、减环节、减时间,推出用水报装“123”模式,即1份材料(报装申请表)、2个环节(受理与供水方案制定、验收通水)、3个工作日,就能完成用水报装手续,供水报装速度真有这么快?

到底快不快,用户说了算。

去年4月27日,郑州市高新技术产业开发区第一幼儿园提了用水报装申请表,郑州供水主动上门服务,并于当天一次性生成供水方案免审批,全程提供“店小二”式服务,协调施工、设计等相关单位,把关质量严控工期,3个工作日完成报装与验收通水的流程,用户非常满意。

2019年底,郑州供水报装在“123”模式的基础上再次升级,对中小微工业商贸企业报装项目,办理时限进一步压缩为1.5个工作日,比原来3个工作日缩短一半。对小微工业商贸企业,实行用水报装绿色通道,开辟一站式、全链条并行的用水报装绿色通道,优先配置用水资源型指标,安排专人跟踪负责,优先尽快办理。

“2018年摸索、2019年成形、2020年模式巩固。”郑州自来水投资控股有限公司客户服务中心副主任李建平介绍,此前用户报装仅材料就需要提供13份,至2018年将材料提供减少至7项。为改善用户用水环境,2018年起郑州供水还先后到北京、上海和深圳等城市学习先进做法,并邀请省内外甚至国际知名企业做业务培训,服务水平对标全国供水行业“第一方阵”,不断探索优化用水报装服务模式。



## 掌上办、网上办、就近办,怎么方便怎么办

3月25日,郑州供水中原路营业厅,家住大学路的市民吴先生去办理水表过户手续,在家门口就办了业务,吴先生觉得很方便。

目前,郑州供水除了华山路客服大厅、市政政务中心政务大厅、郑东新区政务大厅3个营业网点外,对中原路营业厅、经七路营业厅、商城路营业厅、商鼎路营业厅4个网点进行升级,同步受理用水报装业务。

本着便民服务宗旨,目前全市4个不动产交易大厅增加业务办理窗口,与不动产交易同步办理水表过户业务。

除了现场办理,目前郑州供水

已经有19项业务实现河南政务服务网联办,用户通过河南政务服务网、“郑好办”APP、郑州供水网上营业厅、“郑州供水”微信公众号即可同步办理相关事项,实现多渠道、线上线下全覆盖、PC端移动端同步办。

同时,郑州供水还推出“容缺办”,围绕“一网通办”,郑州供水大力推行信用承诺制、告知承诺制,在保证项目合法的前提下,申请人可在规定期限内(开工前)补齐相关手续,极大方便了用户,提升了效率。

通过一系列举措,用户可根据个人习惯,报装业务怎么方便怎么办。

## 政企联合信息共享,用户报装更顺畅

2020年,在“123”服务模式的基础上,郑州供水通过郑州市工程建设项目改革审批系统推出了“2个零”服务,把申请和验收两个环节变成一个环节,用户不用申请就可办理用水报装。

为进一步优化营商环境更好服务市场主体,今年,郑州供水对社会投资小型低风险仓储类项目正式推出“5个零”服务,即零材料、零上门、零成本、零时间、零环节。

没有材料,怎么审批?

秘密来自于政企联合、信息共享。李建平介绍,社会投资小

型低风险仓储类项目从立项、土地规划、审批等环节,与企业进行信息共享,一旦该项目立项后,郑州供水将主动上门对接,服务前置,不需要用户做任何工作就可完成报装。

居民办理其他用水业务,通过政府网站能够查询到共享信息的,仅凭一张身份证即可办理用水性质变更、水表更名过户、水表销户等所有个人用水业务。

持续优化用户服务,郑州供水一直走在精益求精的路上,与政府联动、信息共享,让报装更顺畅。

## 主动承担供水引入管相关费用,减轻用户负担

简化流程、优化服务,郑州供水还拿出了“真金白银”持续优化营商环境。

据郑州自来水投资控股有限公司客户服务中心主任张保峰介绍,每个项目都划有一条红线,即从市政供水管网到项目称为红线外,项目内叫红线内。2020年9月底,郑州供水对属于该公司公共供水区域范围内的用户报装项目,项目供水引入管(红线外)的费用由郑州供水承担。

另外,对社会投资小型低风险仓储类项目,除了承担红线外引入管的费用外,还承担红线内表井前的一切费用(含表井和水表),大大降低了企业的用水成本。

## 帮助企业复工复产 多项措施让利780多万元

让利企业,郑州供水已经不是第一次,在去年疫情期间,为帮助企业复工复产,郑州供水实行了降低水价、减免租金的一系列措施。

为切实降低企业用能成本,2020年2月1日至6月30日,郑州供水调整区域内工商业用水终端价格,为工商业用户优惠水量310万余立方米,优惠金额460万余元。

同时,对承租该公司经营性房产的中小微企业,坚持按照相关政策要求,帮扶到位。截至去年7月29日,中小微企业及个体工商户租金减免金额320万余元。

仅这两项措施,让利780多万元。

## 政企融合 创新服务模式

“减时间”“拓渠道”,在此次推进会上,郑州供水制定一系列措施,助推优化营商环境出实效。

首先与政府部门加强协作,从提高获得用水便利度出发,与政府相关部门进行了初步的沟通与协调。郑州供水将在“建筑工程规划许可”等环节与相关部门进行深入沟通协调,推出便民新举措。进一步加强政企融合深度,在数据共享、资源互换等方面充分合作,通过政府数据平台,预先了解潜在用户信息,让数据多跑腿,让用户少跑腿,进而减少用水企业的报装环节、材料、办理时限,提升服务便利化的目标。

目前,通过供水、燃气、热力3家公司的内部协调机制,已经初步实现了水、气、暖客户服务大厅同步受理3项报装业务的功能。未来,郑州供水将继续推动融合程度、资源共享,同步实现更深层次的线下大厅业务办理融合目标。

