



武汉市水务集团有限公司
WUHAN WATER GROUP COMPANY LIMITED

武汉市水务集团
2020 年优化营商环境
“获得用水”
蓝皮书

武汉市水务集团有限公司

2021 年 1 月

弘扬抗疫精神 提升全生命周期服务品质

己亥末，庚子春，荆楚大疫，武汉封城，交通停运，小区严控。疫情汹汹，形势严峻。

在这场 76 天的殊死较量中，在以习近平总书记为核心的党中央和市委、市政府坚强领导下，处于风暴眼中的武水集团，迎难而上，创新施策，精准发力，对 11 座自来水厂实行封闭运行管理，守护城市供水生命线；抢建火神山、雷神山医院和武汉洪山体育馆、武汉全民健身中心等 8 座方舱医院供水管网；“一点一策”确保 406 处医疗机构、隔离点、援汉医疗人员驻地等安全优质供水；下沉社区严守疫情防控第一线，帮助居民渡过难关；再造获得用水服务流程，创新云端服务平台，心系中小微企业，把用水优惠政策送上门。

2020 年 10 月，国家发改委发布首部营商环境评价领域国家报告《中国营商环境报告 2020》，武汉市优化营商环境获得用水入选为标杆城市最佳实践案例，作为典型经验做法在全国推广。

一、聚焦顶层设计统筹谋划

近年来，武汉市认真学习贯彻习近平总书记关于“营商环境没有最好，只有更好”重要指示精神，市委市政府着眼国际一流、国内领先，争创“全国营商环境获得用水最优城市”。

面对突发疫情，武汉市及时出台支持企业复工复产和中小企业经营发展的若干政策措施，加大对个体工商户扶持力

度，落实落细用水用气价格优惠政策，延长水电气价格优惠政策执行期限、支持商贸流通在营保供企业和物业服务企业共渡难关、对受影响较大的中小企业停征污水处理费。

作为供水企业，武水集团按照市委市政府统一部署，迅速落实相关惠企援企政策，出台《市水务集团关于印发落实疫情防控期间对部分企业实行用水优惠价格和停征污水处理费政策的实施细则(试行)的通知》、《市水务集团关于进一步落细水价优惠政策有关事项的通知》、《市水务集团关于印发武汉市个体工商户和民办教育机构实行用水优惠政策的实施细则的通知》等一系列帮助企业渡过难关、复工复产的支持政策措施。

2020年5月武汉复工复产、疫情防控常态化后，市委、市政府第一时间出台《中共武汉市委、武汉市人民政府关于进一步优化营商环境的意见》、《2020年武汉市深化“四办”改革优化政务服务实施方案》、《2020年武汉市深化政务服务“一网”通办实施方案》，市水务局联合市政务服务和大数据管理局、市自然资源和规划局等部门出台《武汉市进一步优化供水接入营商环境的实施方案》，全方位推进优化获得用水营商环境。

武水集团在总结2019年经验成果基础上，着眼获得用水全方位服务，将“全面提升获得用水全生命周期服务品质”作为目标，通过优化供水服务流程和“一网通办”，全力推进供水服务标准化、协同化、智能化，提升企业获得感。

二、供水服务事项对标再优化

对标北京、上海、杭州、深圳、广州、济南等先进城市，进一步梳理、规范供水服务事项办理条件、办理方式、申请材料、办理时长、审核程序，重点解决事项不够精细规范、环节不够精简、线上线下融合度不够等问题，全方位推进供水服务流程优化再造。

（一）推进“一网通办”。提升供水服务事项覆盖面，通过主动对接，新增接入“湖北政务服务网”供水服务事项30项。企业用户可通过鄂汇办APP查询服务事项及办事指南、通过湖北政务服务网在线办理相关事项。在对标城市中处于领先水平。截至2020年12月底，线上业务事项办件及时率100%、办件合格率100%、用户满意率100%。

（二）确定优化目标。进一步查找薄弱环节，从“四办”“五减”着手，结合市大数据局授权及电子证照共享应用，通过进一步优化查勘方式、引导网上预审、推进邮政快递等措施，实现供水服务事项办理总时长再减22个工作日，新增“零跑腿”业务19项。接入“湖北政务服务网”的30项供水服务事项全部实现“零跑腿”。

（三）升级告知承诺制。开展供水服务事项“告知承诺马上办”试点，明确告知承诺制适用情形，逐项制订告知承诺书范本；推行容缺受理制度，将申请材料按照“必备”和“可容缺”进行分类，并在办事指南中予以明确；对企业办理用水优惠、水价调整、签订混合用水协议等业务，实行“告知承诺”和“容缺办理”，由申请人作出相应承诺后先行办理，相关资料、手续在承诺期限内补齐。截至目前，13项业

务实现“告知承诺马上办”、17项业务实现“一事联办”、5项业务申请材料“容缺办理”。

(四)编制“一件事”办事指南。以企业群众“我要办……”的视角更新办事指南表述，提升办事指南可读性；将多个联动供水事项整合成企业群众视角的“一件事”，并对其办理条件、办理方式、申请材料、办理时限、办理流程等基本要素进行再优化，形成“一件事”申请表单，编制“一件事”办事指南，编制，实现“一表申请、一链办理，一次办好”。

三、提升服务能级暖企便民

随着疫情防控持续向好，武水集团坚决落实中小微企业用水优惠政策，深耕“获得用水”服务前置，对用水项目“一对一”全过程服务等举措暖企便民。

(一)推出供水接入服务改革3.0版。“减环节”，供水接入服务办理环节仅保留1个，即“接入通水”；“减时长”，接入通水办理时长由3个工作日缩减到2个自然日；“减资料”，接入通水申请资料由1项减为0。持续扩“面”，对申请接入供水管线直径100mm（含）以下新建项目，从原中小微企业扩大到非居民用户工程，并实行“零跑腿、零资料、零费用”惠企政策；对社会投资简易低风险小微项目，供水接入DN40mm（含）以下的，推行“五零”（零跑腿、零环节、零费用、零时长、零资料）服务；对市、区级的重点投资项目或民生项目，开辟绿色通道，推行“先通水后交费”便捷服务。

(二)提升窗口服务时效。实行全流程一站式服务，“获

得用水服务中心”以用水报装为基点，整合查勘设计、现场制定施工方案、确定营业服务方式等业务，同步办理、一步到位；实体营业厅实行“错峰办、午休不间断”服务，根据企业群众办事时段、业务类型等，对实体营业厅的用水报装咨询、房产交易水表过户、设施故障报修、房屋拆迁水表销户等高频服务事项，工作日午休期间可办理，上班下班前、后的30分钟内可预约办理；主动帮办、导办，对不在该营业厅办理或暂不能办理的服务事项，主动提供准确的帮办导办。

（三）拓宽主动办服务途径。推行“预约办”，遇双休或节假日，对重点项目或特别紧急情况，通过服务专线预约上门办；推行“网上办+双向寄”零跑腿服务，对湖北政务服务网、武水集团网站营业厅、微信、支付宝掌上营业厅等办理服务事项，“双向寄”申报资料原件和回执件并领取相关文书，实现零跑腿。

（四）全面推行“水管家”定点服务。与企业客户签订“零跑腿”协议，帮助企业客户协调解决获得用水中的困难和问题。比对客户用水量，提醒异常用水并提供漏水检测维修服务，建立应急供水技术方案，对自来水输配水管网供“7x24”小时巡护，提高供水稳定性。

（五）完善服务评价体系。以客户说了算为标准，依托武汉市网上群众工作部、城市留言板、“企业直通车”、市长专线与供水企业服务热线并号等方式，畅通诉求渠道，强化督办机制，促进问题解决；建立“双评议”服务评价体系，

健全全流程监测、预警、评价机制，用户扫码一键评价满意度。

（六）落实惠民利企政策。2020年新冠肺炎疫情后，市水务集团落实市政府一系列惠价利企政策，帮助支持企业复工复产过难关，累计用水优惠减免近6000万元，惠及4000余户企业和个体工商户。

四、强化“e+”平台服务效能

武水集团以物联网、AI为技术核心，大力推进信息技术和运营技术的深度融合，打通 workflow、信息流和资金流，综合运用云计算、大数据、物联网、移动互联网、人工智能等新一代信息技术，促进“获得用水”服务管理提档升级，智慧水务混合云和一张网建设已初步完成。

（一）进一步畅通线上服务渠道。96510供水服务热线、“武水在线”网站营业厅，支付宝、微信掌上营业厅等实现24小时全时段服务。

（二）实现线下业务线上全覆盖。线上营业厅服务内容涵盖实体营业厅的所有常规业务，实现用户交费、过户、水价调整、故障报修、服务咨询等业务全程网上办“零跑腿”。截至2020年底，市水务集团“零跑腿”业务已占供水服务事项总数的78.12%。疫情期间，依托智慧水务系统开通的24小时智能客服和网上人工客服平台，为企业群众提供了全渠道畅通的咨询服务，“店小二”精神进一步彰显。

（三）智慧水务推进信息共享。运用智慧水务系统平台云计算、物联网等技术，建立信息共享通道，向企业客户开

放实时用水量监测功能，帮助企业掌握用水规律、降低用水成本。

精准服务，靶向发力。武水集团在疫后重振、奋力夺取“双胜利”的征途上，不改服务初心，大力弘扬抗疫精神，坚持以群众满意作为第一标准，以企业感受作为第一感受，凝心聚力，开创新局面，着力打造获得用水营商环境生态圈，再闯高质量发展新路。

2020年武水集团“获得用水”服务改革 大事记

2020年1月

1月23日，所属11座自来水厂、10座污水处理厂全部实行封闭运行管理，确保人员和生产安全；发布《供水服务告用户书》，疫情期间不计收欠费违约金，不对欠费客户停水催收，引导用户通过线上途径办理业务。

1月24日，接到火神山医院供水保障任务，制订“两江水源互补，两厂双回路”供水方案。25日，火神山医院外部供水管网通水。2月2日，医院内部供水管道全部铺设完成，周边市政供水管网和医院内部管网全部打通。

1月26日，接到雷神山医院供水保障任务，制订“双厂三水源”供水方案。27日，医院周边供水管网、设施按需求调整完毕，医院外部供水管网通水。2月7日，医院水质监测点安装完成，周边水质和水压正常。

2020年2月

2月9日，组织党员干部骨干下沉社区帮扶防疫。疫情防控期间，武水集团累计下沉社区21271人次，消杀7257栋楼、14193单元；上门排查21166户次，上门测量体温624884人次，检查健康码158035人次；运送防疫物资33543户次；为居民团购、送菜送药77720户次；累计接听诉求电话18993人次。

2020年3月

3月18日，落实市政府部署，出台《关于落实我市企业享受水价和污水处理费优惠政策的实施细则》。

3月23日，印发通知强化复工复产企业供水保障。常态化疫情防控期间，对复工复产企业、复课的学校建立“一对一”联络机制、“点对点”服务保障、诉求当天处理、信息报送和台账制度、督导检查等方面，落实复工复产企业供水保障和水质安全。

3月24日，集团领导参加湖北省新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会，就如何保障市民生活安全供水、开展线上服务和助力复工复产等方面工作，回答记者提问。

2020年4月

4月15日，开通网站营业厅、掌上营业厅用水优惠申请渠道，实现企业办理用水优惠业务全程网上办、零跑腿。

2020年5月

5月1日，出台《关于落实我市个体工商户、民办教育机构实行用水优惠政策的实施细则》。5月15日，开通网上申请渠道。

5月5日，《中共武汉市委武汉市人民政府关于进一步优化营商环境的意见》（武发〔2020〕7号）发布。

5月6日，武汉市公布2019年度“十优满意单位”和“十

差不满意单位”名单，雄楚大道营业厅蝉联全市公共服务企业类“十优满意单位”。

5月7日，出台《市自来水有限公司获得用水服务中心关于推行客户代表制的通知》《市自来水有限公司获得用水服务中心关于承诺可开工服务事项实施规定》《市自来水有限公司获得用水服务中心关于供水接入容缺受理服务事项实施规定》。供水接入服务改革3.0试行版发布。

2020年6月

6月5日，雄楚大道营业厅作为2019年度“双评议”公共服务企业类“十优满意单位”上线长江网武汉城市留言板，在线解答网民关心的营商环境问题。

6月9日，《市人民政府办公厅关于印发2020年武汉市深化“四办”改革优化政务服务实施方案的通知》（武政办〔2020〕56号）发布。

6月18日，《关于印发〈2020年武汉市深化政务服务“一网通办”实施方案〉的通知》（武数政办发〔2020〕1号）发布。

6月，通过网络、电话等方式，与北京、上海、广州等先进城市开展线上对标调研。深入学习好方法、好经验，进行总结提高，为进一步优化武汉市“获得用水营商环境”提供支撑。

2020年7月

7月2日，供水接入服务改革3.0正式版实施，“减环节、减时长、减资料”，持续扩“面”。

7月2日，《市水务局关于印发〈武汉市进一步优化供水接入营商环境的实施方案〉的通知》（武水办〔2020〕51号）发布。

《市水务集团优化“获得用水”营商环境服务承诺》《市自来水有限公司获得用水服务中心关于进一步优化供水接入营商环境实施细则》《市自来水有限公司获得用水服务中心关于非居民供水接入免费项目的管理规定》《市自来水有限公司获得用水服务中心关于非居民用户供水接入前置服务指南》《市自来水有限公司获得用水服务中心关于非居民用户申报接入通水服务指南》发布。

7月3日，《市水务集团关于印发进一步优化供水接入营商环境工作实施方案的通知》（武水〔2020〕63号）发布。

7月10日，召开市水务集团优化营商环境工作推进会。

2020年8月

供水企业报装系统完成升级上线。

到上海、济南开展对标调研。深入学习好方法、好经验，进行总结提高，为进一步优化武汉市“获得用水营商环境”提供支撑。

8月30日，《市水务集团关于印发2020年深化“四办”改革优化供水服务实施方案的通知》（武水〔2020〕65号）发布。

2020年9月

9月4日，湖北省营商环境县(市、区)评价工作正式启动，武水集团积极组织所属供水服务单位配合所在辖区完成“获得用水”指标填报。

9月20日，中国营商环境评价集中填报工作在长沙举行，武水集团代表武汉市参加“获得用水”指标填报。

9月29日，参加武汉广播电视台《行风连线》，现场宣讲获得用水政策，受理居民用水诉求。

2020年10月

10月21日，武汉市治庸问责办发布2020年度9月份“双评议”通报，武汉市水务集团获得全市公共服务企业综合排名第一。

2020年11月

11月27日，自来水水费查询、用水价格调整等30项新增服务事项办理功能在湖北省政务服务网上线。实现了可通过鄂汇办APP平台可查询相关服务事项及办事指南、通过湖北政务服务网在线办理相关事项。