



□责任编辑:李冠鹏 □美术编辑:黄海明  
□电话:0595-22500110 传真:0595-22500225  
E-mail:xwb@qzwb.com

## 便利“获得用水” 惠泽千企万家

### 解读省营商环境专项指标第一名背后的泉州水司服务

核心提示

本月初,一块写着“2023年度福建省营商环境‘获得用水’专项指标第一名”烫金大字的牌匾,被泉州市自来水有限公司的工作人员郑重地挂在服务大厅墙面上。荣誉得来不易,是本地地区获得用水有外线工程对外公示的环节数量、居民饮用水达标率、本年度内开户的新增智能水表数占新增水表总数占比等三项指标均位列全省第一的叠加结果。

成绩背后,是泉州市自来水有限公司聚焦市场经营主体高质量用水服务需求,履行国企社会责任,加强政企联动,多措并举优化服务、提升供水可靠性的辛勤付出。

□融媒体记者 陈淑华 通讯员 陈思虹 柳炯煌/文 苏锐/图



泉州自来水公司工作人员为企业提供服务

我的成就感

营商环境是市场主体生存发展的必备条件,更是城市实现高质量发展的肥沃土壤。过去一年来,泉州水务集团有限公司权属的泉州市自来水有限公司用水创新服务举措迭出。“用水秒批”“跨市联办”“信用+用水”等举措先后入选泉州市推广优化营商环境工作典型经验做法,“供水接入靠前服务”“欠费不停供”等举措入选“泉心泉意”服务企业举措。

便利:

#### 一次申请 “水电气网”全办理

近日,因片区征迁,丰泽区金崎社区的不少居民集中向泉州自来水公司申请拆卸自来水表。在办理过程中,他们惊喜地发现,户主身份证忘带也没关系,只需报上身份证号码,水司工作人员即可在电脑上调取电子证照,完成证件审核流程。

去年底,市自来水公司实现在自家电脑系统上调用电子证照的便民服务,使得这一服务不局限于市行政服务中心的给水服务窗口。借助福建省政务服务网证照电子化及数据共享优势,市自来水公司依托自主建设的水务大脑,大力推行“互联网+供水服务”模式。如今,经办事企业、群众同意,在办理用水服务中,工作人员即可调用电子居民身份证、电子营业执照、不动产证(个人)、企业变更证明,实现“无证明”办事。

这些年来,市自来水公司一直在推动信息化手段运用,让数据多跑路,让用户少跑腿,实现涉水服务“不打烊”。

——用水报装线上办,服务便民。该公司全面升级网上营业厅,优化“泉州自来水”微信公众号,上线“泉方位”用水小程序,施行“合同电子签”,让用户“动动手指”即可办理业务,真正实现足不出户办业务。

——审批流程优化,效率更高。依托水务大脑平台,增设掌上OA系统报装管控流程,突破时空限制推行审批,强化全流程时间节点监管,分秒必争、服务快速响应,受理审批后即勘察。其中,工程建设项目供水,在接到工程建设方的管道施工(含项目内部及接驳工程)完成通知后,市自来水公司会在1小时内予以接入通水。

供水服务是城市的关键基础设施,用户包含居民用户和工商业用户。针对工商业用户,为实现资源共享、利企惠民,公司于2022年5月推出供水、供电、供气、供网“一件事”联办服务。运用以来,市自来水公司持续深化落地举措,除在福建省网上办事大厅“一件事一次办”主题模块配置“供水、供电、供气、供网一件事”套餐事项后,还在自来水官网、“泉方位”小程序、微信公众号接入“一件事联办服务套餐”“掌上办”申报端口,实现应用程序掌上办理;在政务服务自助终端(E政务)配置“一件事联办”模块,实现“水电气网一件事”

联办服务”套餐“自助办”。近期,该公司还参与起草修订福建省首个“水电气网全生命周期”联办服务规范,将“水电气网”联办服务的成果向全省推广。

优质:

#### 力推“水玲珑”品牌 一站式帮代办获好评

市自来水公司在全省首创“水玲珑”供水营商服务品牌,通过一站式帮代办、供水靠前服务等便民举措,精简业务所需材料,便利群众办理用水相关业务,持续提升企业满意度和获得感。

据悉,该公司组建获得用水营商工作专班,设置“供水营商服务经理”“供水营商服务专员”,提供一站式、全流程“零跑腿”帮代办服务。依托政务“一体化”服务平台、工程项目审批管理系统等平台,该公司主动上门对接项目建设方的给水管道勘察设计,联合电气网等公共相关部门现场踏勘,代办破路审批手续,同步施工市政管网,加快供水工程施工,跟踪回访做好供水保障。

当前,中心城区片区建设如火如荼。主动对接洛江双阳、丰泽东海等片区拆迁改造需要,该公司将服务前移,指派营商经理及营商专员共同前往拆迁片区,上门为涉及拆迁的企业用户办理水表销户手续,了解企业用户今后用水需求,提前对接用水新装、扩容、改管道等业务。

积极落实省市相关政策,市自来水公司将给水管网的铺设延伸到项目建筑区的红线外,为小微企业提供“零上门、零审批、零成本”服务,并提供供水水质检测、管网漏损排查等延伸服务,切实做好用水保障工作,全面提升企业用水获得感。

稳定:

#### 抓好老旧管网改造 持续稳水压保水质

为了让企业从“用上水”到“用好水”,市自来水公司对标规范,强化城市供水水质、水压及停水计划管理工作,保障市民用水安全稳定,提供用水的全过程服务。

在保持城市供水安全稳定上,该公司把供水旧管网改造及水质优化工程列为每年常态化项目,列入市委、市政府为民办实事项目中,其中2023年完成中心城区供水旧管网10.3公里的改造;2023年起,在市区两级财政支持和市城管局的牵头组织下,开展中心城区老旧小区二次供水设施改造,已完成51个小区的改造,今年还将完成60个以上的老旧小区二次供水设施,实现更广泛范围的用水品质提升。

人间四月天,泉州雨水细腻。密切关注天气可能给水质带来的影响,市自来水公司以人工检测和检测相结合的方式,加密从原水到水龙头的所有自来水生产环节的水质监测。一旦有波动,及时动态响应水质问题,启动高分子助凝剂、活性炭及预氧化剂等应急处理工艺,保障水质安全。在与供水服务相关的其他方面,泉州市自来水公司也秉持着主动解决问题的态度。例如,缩短停水时间方面,该公司严格约束停水时间,购置了应急供水车,尽可能避免群众用水问题。

智慧泉水,惠泽民生。站在新起点,泉州自来水公司将持续优化城市“获得用水”便利度,让广大市场主体和市民群众的用水更舒心、放心。

### 从证照不可或缺到免证“一趟办”

群众获得感

办理用水报装或销户手续,得携带多少份证明材料?仅三四年间,市民就有截然不同的体验。“以往办理涉及业务,我们需提供相应的证件材料供工作人员人工核验、复印存档,有时因材料不齐整需多次往返,耗时耗力且办事低效。现在,身份证、产权证等证照实现了系统调用,免证就能办理业务,太便利了!”受益于新服务的市民黄先生由衷感慨。

2020年春节前夕,作为市委、市政府为民办实事的项目,经过五级泵站连续加压的自来水即将接入山林茂密的丰泽区清源街道清源社区泰峰村。为了将好事办好,市自来水公司上山受理数十户居民的用水报装申请。“那时全市房屋地址已全部用上二维码地址,但居民身份证的地址未及时更新,就产生了报装用水的地址与户主身份证地址不相符合的问题。”市自来水公司客服人员苏先生说。为了方便,信用承诺告知制的做法被工作人

员首次充分运用。2年后,泉州东海一开发公司也受益于信用承诺告知做法,以一份承诺证明代替收集新楼盘所有业主的身份证等1000多份材料,轻松完成用水报装手续。

“如果每次业务申请,都能简便手续该多好!”响应企业、居民的期盼,去年下半年起,市自来水公司响应数字化转型的号召,推出自来水“电子证照”服务。比如办理水表销户,市民可通过手机APP或小程序,轻松查询到自家的水费账单信息,并直接在线提交销户申请。系统会自动审核相关材料,确认无误后,即可完成销户。

好服务值得家喻户晓。一段时间以来,市自来水公司深入洛江新阳征迁指挥部、金崎征迁指挥部现场驻点发放宣传册、设置咨询点等,帮助市民了解和熟悉新服务。窗口服务中,工作人员也主动宣传新服务,指导企业、市民使用“电子证照”,确保便利人人共享,受到了普遍好评。



工作人员走进金崎征迁指挥部,为拆迁群众提供上门服务。

涉水服务实现“免证办”“掌上办”,服务贴心周到。



亮点数据

●通过“水玲珑”提供的各项前置服务,群众企业用水环节最少精简至1个、通水时间压缩至1个工作日内,优于全省标准。

●2023年全年通过掌上办、网上办各类渠道受理用水业务超20000件,实现无纸化办理业务,有效分流窗口办事群众。

●自2023年7月市里开通电子证照功能至今,市自来水公司累计调用电子证照7000余次,减免提交材料,便利群众企业办理业务。

●“水电气网”一件事套餐累计精简压缩61%申报材料,压缩98%审批时限,减少83%办理环节。

荣誉榜

●泉州市自来水有限公司获2023年度福建省营商环境用水专项评比“获得用水”专项指标第一名,并获评“2023年度水业最具社会责任服务企业”。

●“用水新装迈入‘秒批’时代 供水业务跨市异地可办”成为市营商办发文推荐推广的2023年第一批典型经验做法之一。

●“泉州市用水首推‘水玲珑’品牌 助力提升城市形象”成为市营商办发文推荐推广的2023年第二批典型经验做法之一。

●泉州试点“信用+”用水建立健全信用体系”成为市营商办发文推荐推广的2023年第三批典型经验做法之一。

●泉州市自来水有限公司服务窗口获评市行政服务中心“2023年度优质服务窗口”。



汛期,自来水抢修团队冒雨清淤消防管道,进一步改善水质。

2022(第七届)供水高峰论坛  
The 7th Water Supply Summit Forum 2022  
暨“双百双高”产品与技术展示会

### 将心注入 共创未来

陈一如

优化营商环境举措

- 应急供水车
- 与城管局签订供水
- 加密原水监测 优化水质取料点 开发水质模型

市自来水公司负责人分享提升服务质效经验做法