

罗山县城市管理局

关于推行首席服务水管家优化全生命周期

“一对一”供水服务效能的意见

局属各相关股室、县城供水企业：

进一步提升供水服务专业化、精细化水平，现就推行首席服务水管家制度、优化全生命周期“一对一”供水服务效能提出如下意见：

一、总体要求

（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，聚焦用水营商环境考核目标，通过构建“首席管家+全流程服务”模式，打通供水服务“最后一公里”，实现服务资源精准配置、服务效率显著提升、用户体验持续优化，为我县经济社会高质量发展提供坚实的供水保障。

（二）基本原则

主动服务原则：变“用户申请”为“管家主动对接”，提前介入重点项目用水需求，预判问题、前置服务。

全程闭环原则：建立“需求收集—方案制定—跟踪落实—反馈评价”全链条服务机制，确保用户诉求“事事有回音、件件有落实”。

创新提效原则：依托数字化手段优化服务流程，推动供水服务从“人工办理”向“智能协同”升级。

（三）工作目标

2025 年底前，实现首席服务水管家服务覆盖率 100%，用水报装平均办理时限压缩至 0.5 个工作日内（不含客户施工时间），用户满意度达 95% 以上，供水服务相关投诉量同比下降 30%，各项指标符合营商环境考核要求。

二、重点任务

（一）构建首席服务水管家体系

1. 团队组建与能力建设

县供水企业要按照“区域分片、责任到人”原则，持续优化首席服务水管家团队，原则上每位管家负责不超过 800 户用户或 1 个产业园区/重点项目，确保服务资源精准匹配，实现供水服务全流程、精细化覆盖。

建立“岗前培训 + 年度轮训”机制，培训内容涵盖营商环境政策、供水法规、应急处置、沟通技巧等，年度累计培训时长不少于 40 学时，考核合格后方可上岗。

2. 职责定位与服务清单

服务阶段	核心职责
报装阶段	提供“零材料容缺受理”指导，协助对接规划、住建等部门，制定个性化供水方案。
施工阶段	全程跟踪管线铺设、设备安装进度，协调解决施工障碍，确保工程按时通水。
运维阶段	每月开展用水安全检查，推送节水知识与水质报告，24小时响应故障报修。
政策衔接	落实小微企业用水优惠、用水报装“一窗通办”等政策，主动告知用户适用条款。

（二）优化全生命周期服务流程

1. 报装服务“极简办”

推行“一表申请、一窗受理、一次勘查、一图审图、一站办结”五个一工作法，取消非必要材料，对简易项目实行“容缺受理 + 承诺制”。建立重点项目“管家提前介入”机制，项目落地前1周内主动对接用水需求，定制供水方案，压缩报装时限至1个工作日（小微企业）和2个工作日（一般项目）。

2. 运维服务“智慧化”

依托供水 GIS 系统、智能水表等技术，为管家配备移动服务终端，实现用户用水数据实时监测、故障自动预警、维修调度精准化。开通“管家专属服务通道”，用户可通过电话、微信、APP 等多渠道直接联系管家，形成“线上派单—线下处置—线上反馈”闭环。

3. 政策服务“精准化”

管家需建立用户档案，分类梳理企业、居民、特殊用水户需求，针对性推送阶梯水价、节水补贴、报装优惠等政策。每季度开展“政策上门”活动，面向重点企业解读用水成本控制策略，帮助用户降低用水支出。

（三）强化服务监督与考核激励

1. 多元监督机制

建立“用户评价 + 部门督查 + 第三方评估”三位一体监督体系：用户可通过服务评价系统实时打分，局政务服务股每季度抽查服务记录，邀请营商环境观察员开展实地走访。设立投诉专线（0376-2139489），对投诉事项实行“接诉即办”，1个工作日内反馈处理结果，回访满意度需达 100%。

2. 考核激励措施

实行“基础绩效 + 服务绩效”考核模式，服务绩效占比不低于 40%，考核指标包括报装时限达标率、用户满意度、投诉处理及时率等。对年度考核排名前 30%的管家，授予“营商环境服务之星”称号，优先推荐评优评先；对连续两次考核不合格的，调离管家岗位并进行通报批评。

三、保障措施

（一）加强组织领导。监管部门要加强对供水企业的组织领导，指导供水企业成立专项工作小组，明确分管领导与联络员，形成备案。

（二）强化资源保障。统筹安排专项经费，用于管家团队培训、信息化设备购置、服务创新奖励等。县供水企业需将管家服务纳入年度预算，保障工作顺利开展。

（三）营造良好氛围。通过政府网站、微信公众号、服务窗口等渠道，广泛宣传首席服务水管家制度的服务内容与典型案例，提升社会认知度。及时总结推广先进经验，形成可复制的“罗山供水服务模式”。

（四）抓好评估问效。局督查室会同政务服务股，每半年对首席服务水管家制度落实情况进行评估，重点检查服务覆盖率、用户满意度、指标完成度等，评估结果作为科室与企业年度考核的重要依据。对工作推进不力的单位，予以通报批评并责令限期整改。

