

信阳市供水集团有限公司文件

信供水（2026）23 号

关于印发《信阳市供水集团有限公司 2026 年优化营商环境工作方案》的通知

公司各部室、子公司：

现将《信阳市供水集团有限公司 2026 年优化营商环境工作方案》印发你们，请认真贯彻执行。

信阳市供水集团有限公司

2026 年 4 月 29 日

信阳市供水集团有限公司

2026 年优化营商环境工作方案

为深入贯彻落实市委、市政府关于优化营商环境的决策部署，持续深化“放管服”改革，聚焦“破除中梗阻、提升软环境”专项行动要求，结合公司实际，制定本年度工作方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神，全面落实中共中央、国务院关于优化营商环境的决策部署，坚持以提升用户获得感和满意度为核心，以“信阳水管家”品牌建设为主线，以智慧水务建设为支撑，全面对标提升省、市营商环境无感监测指标，聚焦业务流程再造、政务服务协同、信用体系建设、供水可靠性提升等重点领域，推动供水服务从“能办”向“好办、快办、智办”转变，打造环节最简、效率最高、服务最优的用水环境。

二、工作目标

建立健全无感监测内部响应机制，确保指标数据在省、市级监测评价中位居前列。通过信息化建设，让数据共享更顺畅，努力实现“高效办成一件事”向“一类事一站办”升级，大力推广“信用+承诺+容缺”服务模式，进一步拓展“水

管家”服务团队和范围，实现“诉求有人跟、问题有人管”。

三、具体举措

（一）吃透政策要领，常态开展无感监测。主动对接各级营商环境主管单位，传达学习相关文件精神，用好市营商环境一体化综合服务平台，确保指标数据实时上传、真实可靠。同步建立内部监测预警机制，将省、市级营商环境监测指标以及整改内容分解到各部室、子公司，形成责任清单，实行“监测－分析－整改－反馈”闭环管理，针对评价监测发现的问题，24小时内分析原因，3日内制定整改措施，7日内反馈结果。

牵头部室：优化营商环境部

责任部室：客服信息部、生产技术部、制水部、申蓝水质检测有限公司、盛润安装工程有限公司

（二）聚焦流程再造，推动服务效能再提升。一是持续精简优化流程，全面落实《中华人民共和国供水条例》（国务院令第831号），持续推行用水报装“一窗受理、一网通办、一次办结”，将居民用水报装环节压缩至2个环节、时限缩短至1个工作日，企业用水报装按规模分级压缩时限。深化与供电、燃气、通信等部门协同，实现水电气网等市政公用设施联合勘查、联合审批、联合验收，降低项目建设成本。二是落实我市“破除中梗阻、提升软环境”工作要求，各部室、子公司逐项梳理现有业务流程，查找“梗阻”环节，形成问题清单和优化方案。三是做好“高效办成一件事”，

完成政务窗口微改革事项，持续推进水电气信“一件事一次办”以及不动产登记与水电气联办过户，优化办事指南，明确办事标准。落实好“首问负责”“容缺受理”“告知承诺”“帮办代办”“延时服务”等制度，构建从“前置介入、方案预编”到“全程代办、通水送达”的全流程服务闭环。

牵头部室：优化营商环境部

责任部室：人力资源和企业管理部、客服信息部、生产技术部、盛润安装工程有限公司

（三）深化品牌内涵，拓展服务半径。进一步完善“水管家”服务标准，制定“信阳水管家”服务手册，统一服务流程、时限。推行“项目全周期服务”，从项目立项、报装、施工到后期维护，实行“一个项目、一名管家、一套方案”，持续拓展服务队伍，实现服务全覆盖。通过“服务一键响应平台”，每季度筛选重点企业入库，扩大服务范围。在涉企服务过程中建立“水管家服务档案”，记录服务过程、用户反馈、问题处理情况，作为绩效考核依据。

牵头部室：优化营商环境部

责任部室：生产技术部、客服信息部、营业部、盛润安装工程有限公司、物资供应部

（四）深化诉求清零攻坚，筑牢源头治理防线。一是压实清零责任，严格落实我市12345市长热线群众诉求清零攻坚月工作要求，建立“领导包案、分级负责、限时办结、闭环管理”工作机制，实现存量诉求清零、增量诉求提质，坚

决杜绝“久拖不决、重复投诉、敷衍退件”等问题，确保“事事有回音、件件有着落”。二是聚焦用水高频事项，提升协同效能，深化“热线+网格+窗口”融合机制，推动诉求办理与基层网格治理深度联动，网格员第一时间发现问题、上报问题、协助解决问题，实现“小事不出网格、大事不出社区”，责任部室要多渠道主动收集归纳，全面掌握涉水需求、意见与建议，建立专项意见台账，实现诉求“早知晓”。三是强化政企联动协同，建立“涉水诉求一驻场专员一责任部门”直通链路，搭建“市长热线+供水服务+企业”会商机制，针对复杂问题实施“现场研判一方案制定一跟踪督办”闭环管理，确保诉求处置规范高效。四是建立分级响应与24小时保障机制，根据问题性质与企业用户画像，划分“紧急处置类”“常规服务类”“政策咨询类”诉求，配套差异化响应时限与处置流程。“信阳水管家”随时待命，为企业提供24小时在线解答和上门服务，确保企业用水无忧。

牵头部室：监察部、人力资源和企业管理部

责任部室：各部室、子公司

（五）聚焦项目建设，供水可靠升级。深入贯彻落实市委、市政府关于重点项目建设“五项制度”，以项目管家为纽带，全面对接省市重点项目、产业园区用水需求，推动供水服务与项目建设同频共振。另一方面，2026年争取在供水可靠性建设上实现新突破。一是强化水源与水质保障，健全水源地保护机制，加快出山店水库建设，完善多水源互补格

局，加强原水、出厂水、管网水全流程水质检测，确保水质达标率 100%。二是扎实推进供水项目建设，同步对全市老旧供水管网、设施、庭院二次供水开展系统摸排，结合中心城区实际，推进信阳市出山店供水工程、浉河北路供水主干管延伸工程、供水厂工艺升级改造以及中心城区两个管网改造项目共 27 条道路约 55 公里老旧供水管网改造工程整体进度，持续优化供水格局，全面提升城市供水稳定性与安全保障水平。三是推进智慧水务平台建设，整合优化供水业务一体化平台，集报装、缴费、过户、停水抢修、电子合同等功能于一体，实现“一键办理、全程可溯”。加快 GIS 管网系统建设，实现管网数据动态更新、实时监测，支撑精准调度和快速抢修。推广“智能水表+远程抄表”，逐步增加工商业用户、新建小区智能水表试点覆盖范围，提升抄表准确率。四是完善供水应急保障体系，修订完善供水应急预案，定期开展应急演练，配齐应急抢修队伍、设备和物资，提升极端天气、突发事件下的应急处置能力，最大限度减少停水影响范围和时长。五是规范供水运行管理，加强供水管网测压点建设，做好水压监测，确保供水管网压力符合国家规定标准，强化二次供水设施规范化运维，定期清洗消毒、水质检测，保障终端用水安全稳定。六是完善停水信息多渠道推送机制，对受影响的重点项目企业和社区主动送水上门，实现“项目推进到哪里，供水保障就到哪里”，以高可靠性供水赋能全市项目建设提速增效。

牵头部室：生产技术部

责任部室：客服信息部、制水部、申蓝水质检测有限公司、二供运维中心、优化营商环境部、盛润安装工程有限公司

（六）进一步规范涉水收费行为。全面落实《供水条例》及国家发改委、住建部收费清单管理要求，实行“清单之外无收费、清单之内明码标价”。严格执行《城镇供水供电供气公用企业价格行为合规指南》《城镇供水供电供气公用企业计量行为合规指南》，落实水表“安装前强制检定、到期轮换、超期免费更换”制度，建立水表台账，实现从采购、安装、使用到更换的全流程可追溯，规范水表拆装、维修、校验等环节的收费行为。落实用户建筑区划红线外用水接入“零收费”要求，建立健全价格合规体系，增强服务意识，提高工作效率和服务水平，向用户提供价格合理、质量合格的供水产品和服务，充分保障用户知情权，并接受社会监督。

牵头部室：生产技术部

责任部室：计划财务部、人力资源和企业管理部、盛润安装工程有限公司、客服信息部、优化营商环境部、物资供应部、商务合约部

（七）加强“信用+用水”环境建设。进一步拓展“信用+用水”应用场景，在办理各项供水业务过程中，服务人员可充分使用信用报告，对信用良好的市场主体推行“零材料报装”“容缺受理”“免申即享”“承诺即开工”。一是健全

统一、精准、高效信用信息归集共享机制，推动关键信用信息联通共享，及时归集上报用水信息至国家信用平台，做到数据上传依法、依规、全覆盖、无遗漏。二是实施信用奖惩机制，严格落实《信用分级分类监管制度》，对信用良好的用水主体，提供优先服务、绿色通道等激励措施；对存在无正当理由长期拖欠水费、窃水、违约用水等不良信用行为的用水主体，依法依规纳入供水服务黑名单，实施限制供水、暂停供水等惩戒措施，直至其履行相关义务、修复信用。三是强化信用宣传教育，多渠道广泛宣传“信用+用水”政策、信用分级分类监管制度、供水服务黑名单等内容，引导用水主体自觉遵守用水规定、按时缴纳水费，营造“诚信用水光荣、失信用水可耻”的良好社会氛围，进一步提高企业和群众对信用体系建设工作的知晓率、参与度。

牵头部室：客服信息部

责任部室：营业部、优化营商环境部、生产技术部、盛润安装工程有限公司、党群工作部

（八）做好示范创建工作。对照《信阳市创建河南省营商环境创新示范市工作方案》中的任务分工，确保涉及供水各项指标和创新举措落实到位，争取在三年创建期间，实现本行业创新亮点新突破。

牵头部室：优化营商环境部

责任部室：各部室、子公司

四、工作要求

（一）提高站位，加强组织领导。进一步优化责任分工，加强对用水营商环境工作的组织推进，要求各级工作人员提高政治站位、解放思想、勇于创新。

（二）压实责任，强化督查考核。各部室、子公司对照本方案任务内容，制定实施细则，明确责任人、时间节点，确保各项任务落地见效，结合省、市级评价监测报告反馈的问题，深入查找不足。同时，对推进不力、落实不到位的部门和个人进行通报批评和绩效惩罚，情节严重的严肃问责。

（三）注重实效，积累创新案例。各部室、子公司要在日常工作过程中注重创新案例的积累，坚持以用户体验为核心，尤其是涉企服务、前置服务、项目建设等方面。针对在营商环境中探索出创新做法、形成典型案例的部门和个人，给予表彰和奖励。

（四）加强宣传，营造良好氛围。通过官网、微信公众号、社区活动等多种方式宣传优化营商环境政策和成效，及时总结经验，注重提炼、宣传、推广提升用户知晓率和满意度。

