

供水服务是水务企业服务民生的首要环节。为深入贯彻落实省市关于“最多跑一次”服务改革与优化营商环境的部署要求，对标先进城市，进一步优化宁波市供水营商环境，近期宁波市供排水集团接连创新启动供水报装“221模式”“双经理服务制”等一系列便民服务举措，为业务办理提速，让用户省时省心省钱。

# 缩短报装时间 精简受理环节 优化营商环境 宁波市供排水集团在行动

## 单位用水报装“221”跑出加速度

近日，东部新城投资开发有限公司的沈先生来到新河路上的江东供水营业厅办理单位用水报装业务。当询问需要准备什么材料时，宁波市供排水集团工作人员告诉他只要提供一份《单位用水申请表》就可以了。原本必备的单位营业执照，只要在浙江政务服务网等平台可查询核实，也不需要提供。而且更让沈先生高兴的是，水表将在2个工作日内装好。

“减少用户反复跑，让水表报装业务从原有的多次跑减少到最多跑一次甚至是零跑。”市供排水集团负责人介绍，这其中关键一项就是集团已经与市公安局和市国土局实现数据配对，通过用户身份信息就能获取产权证等信息，完成“一证通办”。该负责人还介绍，居民个人用水报装申请，可以直接登录浙江政务网进行办理，一次也不用跑。

令记者眼前一亮的是，市供排水集团针对单位用水报装业务，在省住建厅提出“431”（即无外线审批及施工的用水申请，从用户申请至通水时间不超过4个工作日，环节精简至3个，申请材料精简至1份）的标准上，又自我加压，主动简化报装流程、减少材料递交、缩短报装时限，推行单位用水“221”（即无外线审批及施工的用水申请，从用户申请至通水时间不超过2个工作日，环节精简至2个，申请材料精简至1份）。单位用水报装时限由原来的平均4.8个工作日减少至2个工作日（无外线工程），压减率60%。

为支持全流程“最多跑一次”，市供排水集团还开通工程款扫码支付，用户无须再到营业厅现场支付工程款，并且承诺不收取申请费、手

续费等未提供实质服务内容的费用。同时，从2019年12月1日起，取消由宁波市自来水工程建设有限公司直接负责施工的市政项目代建管理费。

市供排水集团还通过“提前介入”，为企业正式报装用水节省时间。如通过浙江省水气报装管理系统提前获取非居民用户信息后，第一时间对接企业客户，提前评估周边的水管等接入条件，提前进行施工方案设计，主动配合完成各审批内容等。

或在建项目的施工队伍服务配合情况，对不满意的提出“不予参加”并进行排除，项目施工队伍将在剩余的三家以上入围施工队伍中摇号产生。在此基础上，集团大力推行房产开发项目施工服务后评价机制，在工程竣工后，请房产企业填写《工程施工服务评价表》，对施工管理人员、施工队伍服务质量进行评价，评价结果纳入对施工管理人员、施工队伍考核管理。

为规范管理，市供排水集团还公布了房产开发项目用水报装工作的“正面清单”和“负面清单”，其中正面清单23条，负面清单24条，对从前期地块条件论证到验收通水全过程的服务工作，实行全流程管控。

“分次进场”施工服务。房产供水配套设施建设费支付流程也更人性化，房产企业可自行选择一次性支付或分期支付，减轻负担。

11月25日，在市供排水集团优化营商环境会议上，参会代表润房产相关负责人表示，各大举措中，印象最深的是市供排水集团提出了房产企业可参与施工队伍的选择，这体现了市供排水集团的责任和担当。该负责人提到的“房产企业可参与施工队伍的选择”，是市供排水集团在受理查勘阶段提供施工队伍建议表，房产企业可根据已完工

于提供。针对房产公司用水报装，市供排水集团按照“该减的一律减掉”原则，确保房产开发项目从受理申请至完成施工进场准备时间不超过28个工作日（受理踏勘2个工作日，设计16个工作日，施工进场准备10个工作日）。重新梳理用水报装流程，合并办理事项，将房产企业参与环节减少为“受理查勘、施工图设计、签订合同、施工、验收”5个。还为房产企业“量身定制”贴心服务，针对样板房供水设施建设的个性需求，推行



图为营业厅业务受理现场。

## “双经理”走街串巷 为房企帮办业务

根据房产项目有正式受理和施工两个环节的特性，市供排水集团从用户体验这一关注出发，首推“双经理服务制”。客户经理全程服务用户从申请用水到开栓通水整个报装过程；项目经理负责协调具体施工中的各类问题。

12月3日一大早，项目经理江怡就赶到海曙区徐家漕周边的房产地块，与房产企业机电设备负责人沟通供水设施的前期进度，现场踏勘二次供水泵房、房屋立管的施工质量，考虑科学合理安排施工班组的下一步工作进度。

“现在房产用水报装方便多了，减少了很多环节，手续从繁到简，还享受到了延伸服务。”该机电负责人坦言，房产项目讲究进度，如今供水设施配套设施建设不断进步，能感受到供排水的工作人员下了不少功夫，为他们点赞！

“针对房产开发项目，我们在受理时就发放《房产开发项目一次

性告知单》，一次性告知相关流程、环节、时限、需准备的资料、收款依据、付款方式、承诺事项、服务人员、监督电话等信息。”江怡介绍，在工程施工进场前，我们还必须一次性交清施工阶段的相关信息，方便房产企业安排配套工作。

客户经理和项目经理负责一年两次走访房产企业，对水质、水压及服务质量进行了解和处理，主动听取用户意见建议，做到“自己多跑腿，用户少跑腿”。

滴水为源，润泽社会。在优化供水营商环境的大主题下，市供排水集团将不断自我革命、提高标准、积极创新、主动作为，努力打造流程最简、速度最快、标准最高、形象最优的高质量供水服务品牌，努力为广大用户营造更加安全、高效、便捷的供水营商环境，不断满足市民百姓对美好生活的向往与追求。

文/摄 王岚 王力平 张良

## 重点改革服务房企用水报装施工事宜

房产企业开发周期长、现场变化也多，市供排水集团既定的供水服务程序，往往很难满足房产企业的实际需求。针对这一情况，集团刀刃向内，对原有工作流程作了一系列改革与精简。

如以往房产企业办理用水报装，不但需要提供《住宅小区开发用水申请表》，还需要给排水总平面图、规划许可证、立项文件、规划红线图和建筑总平面图等七八份资料，如今简化为只要填写一份申请表，其营业执照和图纸可通过在浙江政务服务网等平台查询核实而免



农行志愿者情系四明山留守儿童，带领他们欢度“六一”。

(张俊敏 摄)

记者 张正伟

“同学们，你们身上的零花钱多不多？大家来说说平时都是怎么进行理财让钱增值的？”12月3日下午，农行宁波奉化支行工作人员来到奉化实验中学，为学生们上了一堂生动的“金融选修课”。

“压岁钱是父母帮我保管的。”“我的压岁钱存在银行里。”“零花钱不是有多少用多少吗，还能增值？”一时间，学生们讨论开了，课堂气氛一下子活跃了起来。

为进一步普及金融知识，教育引导青少年增强金融安全意识，树立正确的理财观，自2017年以来，农行宁波奉化支行已连续3年在奉化实验中学设立“金融选修课”。每周二下午，奉化支行“星火”志愿者服务队都会准时来到学校，为选修这门课程的学生进行金融知识宣传教育。

据了解，奉化支行“星火”志愿者服务队，仅仅是农行宁波市分行各项志愿服务的一个缩影。近年来，农行宁波市分行通过成立青年志愿者协会，组建护苗敬老、抗洪

救灾、“三农”服务、金融知识普及、公益环保等各类志愿者队伍，广泛开展关爱留守儿童健康成长、爱心支教、爱心助学、金融知识普及“四进”等系列志愿服务活动，引导全市各级单位和员工积极参与社会公益活动，传递正能量。

### 爱心接力，日久见人心

2016年，农行宁波市分行组织发起“小积分·大梦想”关爱留守儿童健康成长公益活动，聚焦余姚四明山镇中心小学的一个特殊群体——留守儿童。这些留在农村的孩子，因他们的父母远赴外地工作，有的年迈的爷爷、奶奶照料生活起居，有的被托付给远亲近邻，与父母相伴的时间微乎其微。4年来，农行宁波市分行的志愿者们每年都去看望这些大山里的留守儿童，为他们带去学习用具、书籍等，并通过家访等方式实时关心孩子们的学习生活及心理状况。每年的“六一”，是这些孩子最期待的日子，因为农行宁波市分行的志愿者们会带着他们走出四明山，去感受外面的

世界。今年，在了解到学校正在筹建阅览室之后，农行宁波市分行在全行开展“以书传爱、公益微捐赠”活动，通过捐书为学校设立“爱心书屋”，帮助学校丰富学生的阅读资源。活动一经开展，马上受到了员工的广泛关注，仅仅两天时间就收到员工捐赠的书籍、画册等读物700余册。

在慈溪，也有一场农行人持续了20多年的爱心接力。从1997年慈溪市周巷镇金穗小学建校开始，农行宁波慈溪分行就与该校建立联系。出资赞助建成学校后，几乎每逢重要的日子，农行人都会去金穗小学嘘寒问暖，为学校的师生送去关怀和温暖。从5000元的金穗希望基金，到电脑教学设备及奖学金赞助；从“四点钟”足球学校的成立，到专项爱心基金的设立，学生们的一双球鞋、球袜及训练后的营养点心，全部来自农行人员工的爱心捐款；从给学生普及金融知识、赠送图书、过集体生日，到帮助学生实现“微心愿”，再到持续爱心助学，帮助贫困学生完成大学学业。农行宁波慈溪分行以多种形式

## 深化供给侧改革 促进金融业开放

# 在奉献中书写大爱 ——农行宁波市分行志愿服务活动侧记

### 编者按

日前，市政府办公厅出台关于促进宁波金融业开放提升发展的实施意见，从深化金融改革、防控金融风险、推进金融服务实体经济水平等三个方面提出五大系列18项改革任务。今日起，本报联合市金融办推出“深化供给侧改革，促进金融业开放”专栏，展示全市金融机构强供给、优服务、促发展的典型做法。

帮助学校发展，助力学生圆梦。

农行宁波慈溪分行还成立“金穗”青年志愿者服务队，大力开展“水资源保护”“倡导绿色文明出行”“文明交通执勤”“送金融知识下乡”等学雷锋系列志愿服务活动。同时，创新开展公益助老活动，通过与慈溪市养老指导中心共同发起的“你养老，我尽善，大爱慈溪”项目，为农村困难家庭、空巢家庭及困难老人提供午餐和晚餐累计超1万人份。

农行人的志愿服务，当然离不开金融服务。“为客户提供最便利、最贴心的服务，就是最好的志愿服务。”作为农行江北甬江支行的客户经理，周洁琼常常这样跟队员说。每月的26日，她风雨无阻地来到宁波水产品批发市场，为这里的商户提供上门服务。今年的新版人民币刚一发行，她便第一时间向商户们普及防伪知识，并提醒大家及时升级点钞机。在了解到商户使用的旧型POS机经常遇到系统更新迟滞、回单打印出错等问题时，她发挥业务优势和专业特长，向上级申请为这些商户配备新型智能POS机。同时她还急客户所急，针对商户销售旺季资金周转迫切的需求，提供农行低利率、便捷化的线上循环使用贷款产品“助业快e贷”，并加班加点为客户办理业务，目前已为39家商户发放贷款800多万元。

### 志愿之行，爱无边界

在做好“家门口”志愿服务的

同时，农行宁波市分行还进一步延伸志愿服务的触角，组织员工深入云南腾冲、贵州黔东南等地，开展爱心支教和结对帮扶活动，助力深度贫困地区脱贫攻坚。

李玲是农行宁波市分行公司业务部的员工，2017年8月，她带着分行员工捐赠的价值3万余元的钱物，与同事一起跟随宁波阿拉蕾支教团，辗转近3000公里赶到云南腾冲，“那里的师资力量薄弱，一名老师往往身兼多门课程，孩子周末忙于做家务，学习时间没有保障，看着令人很揪心！”回来后，她如是感慨道。

今年，农行宁波市分行与农行贵州黔东南分行开展东西部扶贫协

作，李玲获知当地仍有较多深度贫困村及建档立卡贫困户后，又主动要求参与结对扶贫工作，利用专业优势和工作便利，积极参加消费扶贫、产业扶贫、爱心扶贫等项目。与此同时，农行宁波市分行一批党员干部，主动申请到黔东南挂职工作，为当地深度贫困村、贫困村送“智”。在各级干部员工的共同努力下，截至目前，农行宁波市分行已完成多个产业扶贫项目的对接和落地工作，为当地商户销售农产品280多万元，结对帮助贫困学生50多名。

爱心宁波，尚德甬城。农行宁波市分行秉承以志愿精神传递友爱、用志愿服务书写奉献，为宁波“爱心城市”这一闪亮的名片“代言”。



农行志愿者带领新疆小朋友体验智能网点金融服务。(农行宁波市分行供图)