

息县发投供水有限公司

息供水〔2024〕21号



关于印发《息县发投供水有限公司优化提升用水报装工作实施方案》的通知

各部门：

现将《息县发投供水有限公司优化提升用水报装工作实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好落实。

息县发投供水有限公司
2024年9月27日



息县发投供水有限公司优化提升用水报装 工作实施方案

为深入贯彻落实习近平总书记关于优化营商环境的重要指示批示精神、国务院《优化营商环境条例》、《河南省优化营商环境条例》以及省、市、县关于优化营商环境的工作要求，进一步提高用户用水接入效率，优化用水报装流程，提高公共服务质量，制定本方案。

一、工作要求

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，全面贯彻落实党的二十大精神，始终把群众满意作为一切工作的出发点和落脚点，坚持问题导向、目标导向、结果导向和用户导向，全面贯彻国家、省、市、县对营商环境改革的要求，进一步优化用水报装办理流程，减少办理环节，压缩办理时间，降低接入成本，着力提升社会满意度和群众获得感。

二、工作目标

通过政企服务联动、信息共享，深化“减环节、压时限、精材料、降成本”改革手段，在前置服务、容缺受理、帮办代办的基础上，扩展数字化用水服务管理覆盖面，实施用水报装和服务的精细化、智慧化管理，进一步提高用水报装服务质效，构建便捷、高效、优质的服务体系。

三、工作举措

（一）实施超前置主动服务。全面排查尚未铺设安装供水管网的工商户的用水需求，提前布设外线工程，提前进行

方案设计，预留接驳口，争取用户发展的主动权。通过工程建设、工商等信息平台提前获知新建项目和新建企业信息，主动上门征求意见，了解用户需求，提前完成红线外施工，做好用户接水准备，全面提升办事效率和用户满意度。通过提前介入、提前施工、全程帮办代办、并联推进等措施，推广新建工商业“无感接水”服务。

（二）严格规范办理环节、材料、时限、费用。进一步精简用户用水报装环节，将环节压缩为“装表通水”1个环节，0资料受理（即客户办理用水报装只需提供基本信息即可先行容缺受理，通过数据共享及后续客户专员上门采集核对相关必要资料），提前介入，主动上门提供“一对一”管家式服务，全程帮办代办，无需提交申请，无需用户跑腿。无外线工程的，现场具备通水条件，立即装表通水。有外线工程的，实施超前置服务，提前布设外线工程，报装后组织人员上门验收，对符合供水条件的装表通水，时间优化为0.5个工作日。免除给水工程涉及的规划许可、道路开挖等多项行政事业性收费，真正实现用户零费用通水。

（三）线上线下融合，提高用水服务便利度。公司各部门要增强服务意识，在完善现有报装渠道的同时，进一步拓展线上办理途径，加强与政务服务在线办理系统的功能对接，推动报装、维修、过户、缴费、开具发票等业务“一窗受理、一网通办、一站办结”，切实为用户提供“一站式”服务。要进一步完善网络平台、手机APP、微信公众号、服务热线等多渠道线上受理功能，全面落实用水报装“网上办”“掌

上办”“无感办”，实现用水业务全程网上办理和查询功能。制定简捷、标准化的服务办理流程，提供全程全方位咨询服务和帮办代办业务，实施“一站式”“一条龙”服务，实现用户“零跑腿”，全面提升办事效率和用户满意度。

（四）优化审批流程，提高办事效率。涉及用水、用电、用气、用网工程审批事项，由“一件事”综合窗口“一窗受理”、“容缺受理”、联合踏勘、限时办结。在水、电、气、网外线工程审批(占压、挖掘、顶管)上真正实现多部门并联审批，一窗办理，最大限度减少审批材料和审批时间，提高服务事项的接入效率。实行用水外线工程审批年度承诺备案制，公司与行政审批部门签订年度承诺备案书，无需用户申请，获得用水外线工程免于审批，可直接组织施工。

（五）完善客户服务机制，提升用户满意度。全面建立服务承诺制度，在服务窗口、微信公众号等渠道公开办事程序、服务内容、服务时限等，主动接受社会监督。建立客户二次回访机制，通过上门服务、技术咨询、现场答疑等举措，在用水报装、施工、通水、投诉信息全流程中，定期进行回访，落实用水报装流程环节、办理时限及便民服务措施实施情况，实时了解企业用水感受，及时反馈和解决客户问题，提升用户满意度。

（六）建立健全智慧信息系统平台。逐步建立涵盖报装服务、工程建设、运行调度、参数监测、客户服务等业务板块的综合性智慧水务管理平台，做到业务全程网上办理。在全县范围内全面推广安装使用智能远传水表，提高便民服务

水平，并通过智慧水务管理系统，实现小流量自动切断、远程关断等智能安全服务体验。

四、保障措施

（一）加强组织协调。公司各部门要协助企业帮办、代办，做好涉水的审批事项办理工作，搞好组织协调和指导服务，并对服务质量、承诺时限等进行监督。

（二）增强服务意识。加强对工作人员的管理，制定培训计划，提升工作人员服务意识、服务能力。不断建立和完善服务规范体系，持续优化内部工作流程，最大限度的优化服务举措，以实际行动为用户提供安全、便捷、稳定和透明的用水保障服务。

（三）加强宣传培训。要充分利用微信公众号、网络媒体和线下营业服务网点等渠道，广泛开展用水报装政策宣传解读；加强制度建设和服务人员培训，加强队伍建设和过程管理，确保提高用水报装质效，不断提升服务能力，提高效率，持续提升用户获得用水体验。

附件：用户报装全流程图

附件

用户报装全流程图

序号	环节	工作流程		办事指南	承诺时限
1	装表通水（通过提前介入、上门服务、帮办代办，将获得用水环节压缩为1个环节）	前置环节	现场勘查 确定用水方案 施工图纸设计 办理施工相关行政审批手续 提前布设外线施工	供水企业排查工商户用水需求，预留接驳口，做好接水准备。通过“息县工程建设项目审批管理系统”报建的项目，无需提交申请，由系统推送直接受理。（用户无需参与）	服务前置
		无外线工程		提前介入，主动上门提供“一对一”管家式服务，符合通水条件的装表即通水	即时办结
		有外线工程		提前布设外线工程，报装后组织人员上门验收，对符合供水条件的装表通水	0.5 个工作日

说明：以上所有环节材料均可容缺受理，实现零材料、零成本办理，受用户委托由供水公司帮办代办相关行政审批备案手续。