

沈丘县城市管理局文件

沈城管〔2021〕6号

签发人：程怀峰

沈丘县城市管理局关于印发 《沈丘县城区公共供水企业进一步优化 营商环境工作方案》的通知

机关各科室、局属各队室、沈丘县国投水务有限公司：

《沈丘县城区公共供水企业进一步优化营商环境工作方案》已经局党组研究同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

2021年1月18日

沈丘县城区供水企业简化用水报装工作

实施方案

为进一步优化营商环境，减轻市场主体负担，提升用水报装服务水平，制定《沈丘县城区公共供水企业进一步优化营商环境工作方案》，内容如下：

一、总体要求

1. 指导思想。按照省市县“一次办好”和深化“放管服”改革要求，坚持问题导向，围绕提供优质供水服务精准发力，大力推进简化用水报装工作，减少环节、优化流程、压缩时间，提高供水服务报装质量和办事效率。

2. 工作目标。按照“优质、稳定、高效”工作理念，对沈丘县城区公共供水企业供水服务范围内的用户报装业务流程进一步梳理、精简，重点对用户报装业务流程中的堵点、难点等环节进一步优化整合，理顺各项业务办理工作节点和时限，简化办事流程，缩短办事时限，提升供水服务效能。

二、主要工作举措

1. 精简用水报装环节。全面梳理和优化用户用水报装流程，合并供水企业内部流转环节，将现场勘查、确定用水方案、施工图纸设计审查及签订施工合同并联至用户申请环节、将竣工验收、签订供水合同、用水开户、装表通水环节并联至开阀供水环节，如有外线施工办理，可与用户申请环节同步办理，进一步提高办理效率。所有环节在2个工作日完成。

2. 压减报装申请材料。取消与用水报装无直接联系的一切

材料，通过政务资源共享，实行用水报装申请“零资料”，用户只需填写1张报装申请单即可进行报装办理，同时按照信用原则对不能即时提交相关资料的企业实行容缺受理。

3. 提供前置服务。通过周口市工程建设项目审批系统推送项目建设信息，或通过实体营业厅、政务服务大厅、微信公众号、河南省政务服务网、电子邮件、电话咨询等渠道，获取用户信息，供水企业主动对接，为用户提供包括设计、行政审批、外线工程施工等“前置服务”，提前完成外线工程，手续完成后，立即为用户挂表通水，全程让用户“零跑腿”。

4. 深化“客户代表制”服务。对用水报装业务实行专人负责、全流程跟踪的服务模式，用户只需提出接水需求，从勘察现场到开阀供水的全部环节，均由专人提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调督促进度等精准、贴心的服务，确保用户无忧。

5. 报装“一站式”服务。用水报装外线工程涉及的行政审批手续由供水公司全程负责办理，同时协同其他有关职能部门协助客户准备用水接入工程行政审批所需的用水规划报建图、施工建设图等相关资料，也可按照用户需求，在结算水表之后的管道部分及设施，接受用户委托，提供设计、施工等延伸服务，并严格执行相关收费标准，不得单独向客户收取申请费、手续费等未提供实质服务的费用，为客户提供全流程一站式优质服务。

6. 供水业务一窗受理。优化设置供水业务服务窗口，实现用户可在自来水营业厅的任一窗口一次性办结所有涉水事项，

并开通线上办理渠道，从根本上解决过去用户来回跑、排队等问题，减轻客户麻烦，缩短办理时间，降低营业成本。

7. 完善线上用水报装渠道。供水服务入驻“河南省政务服务网”“周口市工程建设和项目审批网”“微信公众号”等，方便用户申请政务时同步办理用水业务。供水企业营业厅、政务服务大厅窗口、供水便民服务点全面开通报装业务受理渠道，进一步提升供水服务效能。

三、公开服务信息，提升用户体验和感受

1. 主动公开供水信息。主动公开供水政策文件和相关举措，通过政务服务大厅、供水营业网点、微信公众号等平台，及时更新供水服务承诺、办事指南，推广企业用水进度实时查询、咨询建议等双向互动功能。

2. 提升用水透明度。依托政务服务一链办理、供水资讯查询等功能，实现用水信息主动公开，保障客户知情权。

3. 提升水费水量透明度。在微信公众号、营业大厅、供水便民服务点主动公开水价调整信息，做好水价政策信息的宣传、告知和解释工作。全面推广电子发票和电子账单，欠费和停水采用电子化通知。全面实现电子支付，网上水费查询功能。

4. 完善投诉处理机制。充分运用政务服务平台、12345 民生热线、12319 数字化城管监督热线、监管部门热线、企业热线电话、公众号等，加大对用户投诉反映问题的处理，并进行统计分析，加大对共性问题和堵点问题的排查整治力度，对用户满意情况进行测评。

四、加强综合管控，提高供水可靠性

1. 强化不停水作业。落实不停水作业审查机制等，优化不停水作业工序安排，切实降低停水时户数；加强供水管网优化整合，事先通过管网仿真系统对供水管网进行模拟仿真，开展管网施工方案和停水范围审核，做好主管网停水计划。
2. 加强故障停水管控和故障处理。组织开展供水管网安全隐患排查整治，加强信息化手段应用，减少外力破坏情况。