

淄博市周村区水务局

周水字〔2018〕60号

签发人：艾书波

周村区水务局 关于印发《周村区简化用水报装专项 行动方案》的通知

局属各单位、机关各科室，淄博瀚海水业股份有限公司：

《周村区简化用水报装专项行动》已经局党委会议研究同意，现予印发，请结合实际认真贯彻落实。



(联系人：田力 联系电话：6195160)

周村区水务局

2018年9月12日印发

周村区简化用水报装专项行动方案

为贯彻落实《区委办公室区政府办公室印发<关于深化“一次办好”改革打造“三最”城市升级版实施方案>的通知》（周办发〔2018〕63号）工作部署，深化我区水务系统“一次办好”改革和打造“三最”城市升级版工作，进一步优化营商环境，扎实推进简化用水报装专项行动，根据《淄博市水利与渔业局关于印发<淄博市简化用水报装专项行动方案>的通知》（淄水许可〔2018〕83号），结合我区实际制定本方案。

一、总体要求

（一）指导思想。深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大、十九届二中、三中全会和省、市、区党代会精神，坚持以人民为中心的发展思想，围绕区委、区政府“一个总体目标、实施三大战略、三个着力提升、十个率先突破”工作思路，切实提高办事效率，努力优化营商环境，全面提升用水报装服务水平，着力构建便捷、高效、优质的服务体系。

（二）工作目标。规范我区用水报装办理事项，实施全流程优化，简化办理手续，压缩办理时间，落实全程网办，实现“一次办好”目标，切实增强企业和群众的获得感。

二、工作任务

（一）健全用水报装服务体系。各单位、科室要按照《周村区水务局关于印发<深化“一次办好”改革打造“三最”城市升级版工作方案>的通知》（周水字〔2018〕50号）的工作安排，切实履行行业管理职能，指导和监督供水企业进一步简化用水报装手续，

压缩办理时间，开展服务事项全流程优化。

淄博瀚海水业股份有限公司（以下简称“供水企业”）要积极利用“互联网+”、大数据、服务网点等服务手段，拓宽服务方式，建立网上服务系统，成立集用户申请、咨询、费用收缴于一体的客服中心，具备条件的逐步实现网上受理；按照区政府统一部署，适时在区政务服务大厅设置供水报装窗口，实现“一窗受理”。

（二）压缩用水报装工作时限。供水企业受理用水报装申请后，开展现场勘查、方案设计、验收通水等环节的时间总计不得超过12个工作日（不包含合同签订、工程施工、办理行政审批等无法控制的时间）。用水报装工作前移到获得施工许可后，提前介入，供水设施与工程项目同步设计、审图、施工、验收，验收后直接办理供水管线接入。

（三）压减申请材料。供水企业要按照凡是该减的一律减掉原则，统一规范用水报装所需申请材料，不得向申请人提出没有法律法规依据的证明事项和资料要求。对申请材料和交费材料的依据进行公示。推行容缺办理、限期补齐、承诺公示、特事特办等高效办理模式，整合各类数据信息资源，推进数据共享。

（四）提升服务保障水平。供水企业要全面建立供水服务承诺制度，通过网站、报纸、电视、微信、微博和客户端等方式向社会公开所需资料、办事程序、服务内容、办理时限及收费依据和标准等，运用微信、支付宝、网上银行等各类交费方式，方便申请人交纳用水报装费用。建立健全抢险抢修应急预案和服务热线制度，确保24小时不间断服务。对于预约维修的，要在约定时间内提供服务；对于用户反映的问题，要按照服务承诺和行业服务规范进行处

理。用户反映的有关问题，要按规定及时给予解决并向用户反馈。

（五）开辟用水报装“绿色通道”。对市、区重点项目和涉及社会稳定、重大民生问题等，开辟用水报装“绿色通道”，实行特事特办、急事急办制度，适时成立工作专班负责全面组织协调，供水企业积极做好配合工作。

三、优化程序

（一）报装申请

用水报装申请实行“一次性”书面告知制度。申请人申请材料符合标准要求的，应当当场受理；申请材料不齐全或不符合标准要求的，应当一次性告知需补充或完善的材料内容。供水企业要做好申报资料范本、共性问题解释等基础性工作，提高用水报装申请一次成功率。

（二）现场勘查

供水企业应在受理报装申请后，按照承诺时限组织完成现场勘查，详细了解现场实际情况，与申请人进行技术对接。

（三）方案设计

供水企业应在现场勘查结束后，按承诺时限组织完成施工图设计。

（四）签订协议（合同）

供水企业与申请人就设计方案达成一致后，双方应及时签订协议（合同），明确双方权利义务、费用支付、工期、违约责任以及质量、安全和文明施工等事项，依法维护双方合法权益。

（五）工程施工

供水企业应提前启动相关材料设备及施工前期准备工作，优化企业内部协同工作机制，严格按照协议（合同）约定进行工程施工。

（六）竣工验收

供水企业和申请人应在项目施工完毕后，按照投资建设责任及时组织单项竣工验收。

（七）投入使用

供水设施验收合格并经供水企业和申请人共同确认后，供水企业应及时挂表通水，并将抄表频次、水费缴费标准和缴费方式、故障报修、使用注意事项等内容告知申请人，保证申请人能够按照协议（合同）约定使用。

四、工作措施

（一）明确任务分工。各单位、科室要切实履行工作职责，强化责任意识、大局意识，加强相互配合，形成工作合力，进一步提高办事效率，在政策法规、业务指导、部门协调等方面加强对供水企业的支持力度，切实落实“一次办好”改革任务；供水企业是优化服务的责任主体，要切实履行公共服务责任，制定本单位工作计划、实施方案细则、业务台账和相关制度，确保有关要求落实到位。

（二）存在问题及时整改。各责任单位要进一步检查用水报装工作中存在的堵点难点痛点环节，采取有力措施立即整改，坚决杜绝“奇葩证明”“循环证明”等问题，不得擅自增加申请人负担，严禁超标收费、变相收费、重复收费、搭车收费等行为，对“不作为、懒作为”或违反党纪党规和工作纪律的予以责任追究。

（三）加强人员培训教育。对报装、安装、抄表、收费等岗位服务人员，定期开展培训教育活动，学习国家、省、市有关政策要求和行业服务规范，提高从业人员服务意识和技能；要充分发挥和调动一线干部职工的工作积极性和创造性，注重吸收合理化意见建

议，促进服务水平和服务质量不断提高

(四) 加大协调服务力度。供水企业要通过各种方式，加大对有关政策、标准、流程等宣传力度，视情况提前介入项目建设，进行跟踪服务，提前告知注意事项。定期开展用户回访、征求意见等活动，听取用户意见建议，做好解释说明工作，及时处理群众投诉、举报，确保事事有回音。

附件：简化用水报装服务工作流程图

附件

简化用水报装服务工作流程图



