

# 淄博瀚海水业股份有限公司文件

淄瀚水字[2018] 6 号

签发人：于俊



## 淄博瀚海水业股份有限公司 关于印发《简化用水报装专项行动 工作方案》的通知

公司各科室、水厂、分公司：

《简化用水报装专项行动工作方案》已经公司研究同意，现予印发，请结合实际认真贯彻落实。

淄博瀚海水业股份有限公司  
二〇一八年十月二十四日



100-100-100

100-100-100

100-100-100



# 简化用水报装专项行动工作方案

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）部署，深化公司“一次办好”改革和打造“三最”城市升级版工作，进一步优化我区营商环境，全力打造“瀚海”服务品牌，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）和《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》（周水字〔2018〕60号）要求，结合公司实际制定本方案。

## 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。规范公司用水报装办理事项，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，切实增强用水企业和群众的获得感。

## 二、工作任务

（一）优化用水报装服务体系。各部门要切实履行行业服务和管理职能，制定单项供水服务的服务指南和办理流程图，加强工作协调与配合，不断优化供水报装手续办理流程，提高服务效率和服务质量，尽可能压缩办理时间，开展服务事项全流程优化。

积极利用“互联网+”、大数据、服务网点等服务手段，拓宽服务渠道，加快建立网上服务系统。进一步加强客户服务中心建设，建立集用户申请、咨询、交费、故障报修等于一体的“一窗式”综合服务模式。

（二）压缩用水报装工作时限。受理用水报装、现场勘查、方案设计、验收通水等环节的时间总计不超过 12 个工作日（不包含合同签订、供水工程施工等无法控制的时间）。加强与有用水需求用户的沟通联系，将服务关口前移，力争供水工程设施与用户项目同步设计、同步施工，便于用户一次性办理供水工程设施审批手续。

（三）压减申请材料。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，不得擅自向申请人提出额外的申请材料或证明。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。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、网上银行等电子支付方式，方便申请人交纳有关费用。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，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，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公司各部门的组织协调，积极配合好上级有关部门的工作。

### 三、优化程序

#### 1.报装申请

用水报装申请实行“一次性”书面告知制度。用户申请材料符合标准要求的当场受理；申请材料不齐全或不符合标准要求的，一次性告知需补充或完善的材料内容。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。

#### 2.现场勘查

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，与用户进行技术对接。

#### 3.方案设计和工程预算

在现场勘查结束后，按承诺时限组织完成施工图设计和供水工程预算。

#### 4.交费和签订合同

与用户就设计方案达成一致后，用户应按要求交纳相关费用。交费完成后，双方应及时签订合同，明确彼此的权利义务、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

提前启动工程材料设备及施工前期准备工作，优化公司内部协同工作机制，严格工程技术规范和合同约定进行工程施工。

#### （六）竣工验收和交付使用

项目施工完毕后，会同用户按照投资建设责任及时组织单项竣工验收。

供水设施验收合格并与用户共同确认后，应及时挂表通水，并将抄表频次、水费交费标准和方式、故障报修方式、使用注意事项等内容告知用户，保证用户能够按照合同约定使用。

#### 四、工作措施

（一）明确任务分工。各部门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，切实落实“一次办好”改革任务，确保有关要求落实到位。

（二）存在问题及时整改。各部门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。

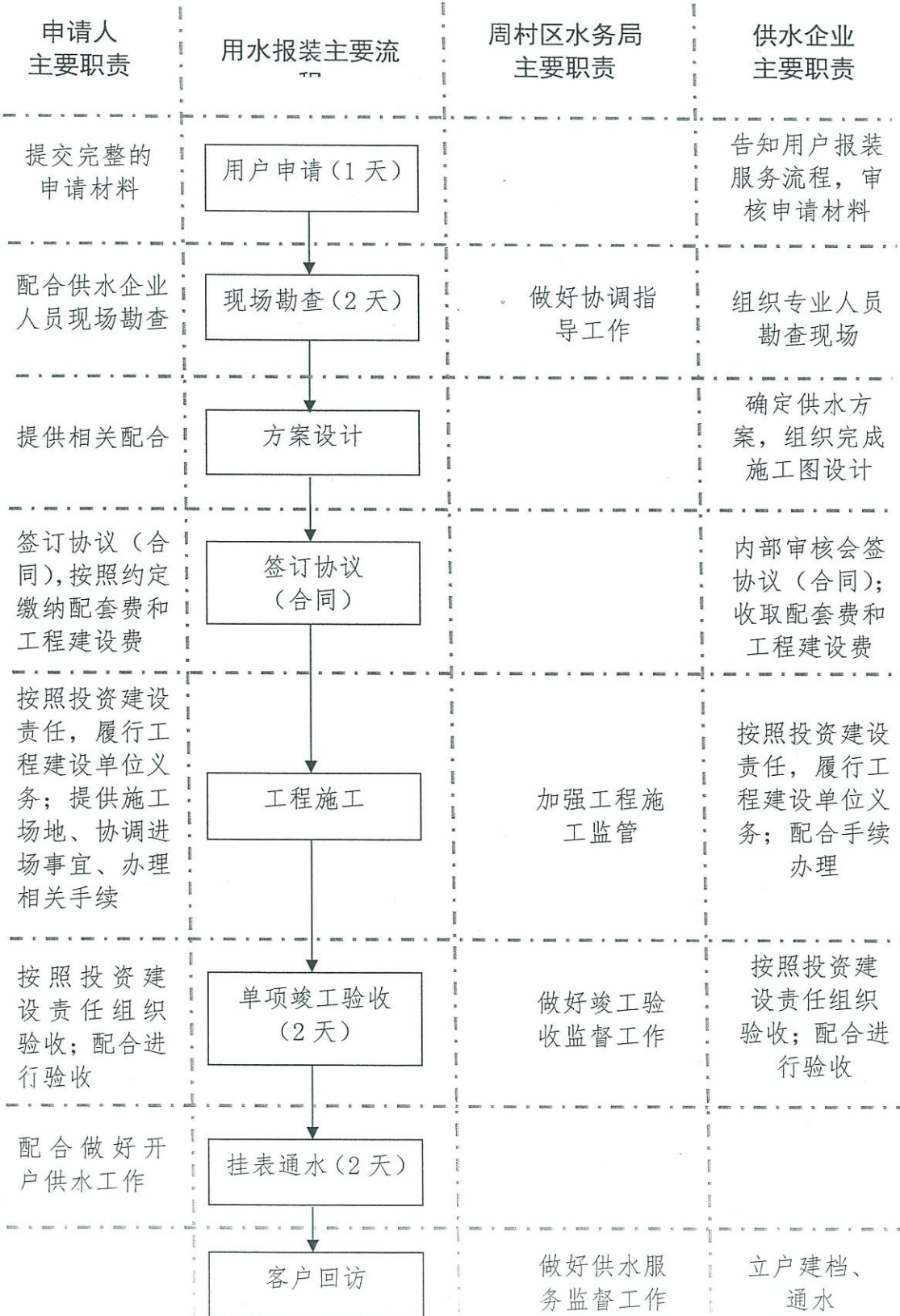
（四）加大协调服务力度。加强对有关政策、标准、流程等宣传力度，视情况提前介入项目建设，进行跟踪服务，提前告知注意事项。定期开展用户回访、征求意见等活动，听取用户意见建议，做好解释说明工作，及时处理群众投诉、举报，确保事事有回音。

- 附：1. 简化用水报装服务工作流程图
2. 综合用水业务服务指南
3. 住宅项目用水报装服务指南和流程图
4. 公建和工业用水报装服务指南和流程图



附件 1

简化用水报装服务工作流程图



## 附件 2

# 淄博瀚海水业股份有限公司 综合用水业务服务指南 (2018 年 10 月)

### 一、业务内容

综合用水业务指客户申请办理的增加用水计划、改变用水性质、过户、销户、更名等无工程建设行为的用水业务。

### 二、提交资料

用户类型 业务名称	个 人	单 位	收费情况
增加用水计划	1.增加用水计划申请表(2份,原件) 2.身份证(复印件1份)	1.增加用水计划申请表(2份,原件) 2.经办人身份证(复印件,1份)	按照规定 交纳供水 设施配套 费
改变用水性质	改变用水性质申请表(2份,原件)	改变用水性质申请表(2份,原件)	不收费
过户	1.过户申请表(2份,原件) 2.新用户身份证(复印件,1份) 3.不动产登记证(复印件,1份)	1.过户申请表(2份,原件) 2.新用户《营业执照》(复印件,1份,加盖公章) 3.法人或经办人身份证(复印件,1份,加盖公章)	不收费
销户	销户申请表(2份,原件)	销户申请表(2份,原件)	不收费
更名	—————	提供有上级主管部门针对企业改制、重组等情况的说明文件复印件或企业更名时在工商部门办理的工商注册登记表复印件(1份,加盖用户公章)	不收费

注: 1.办理上述业务,用户应当结清水费,否则不予受理;

2.办理业务时,用户需携带相关证件原件供现场核对,核对无误后当场退还。

### 三、申请材料获取方式

用户可登陆我公司电子信箱:hhsy6808077@sina.com(密码:12345678)根据业务需要自行下载填写,也可到我公司客户服务中心现场填写。

### 四、办理流程

#### (一) 增加用水计划

- 1.受理申请
- 2.用户交纳供水设施配套费
- 3.签订合同

#### (二) 改变用水性质

- 1.受理申请
- 2.低用水性质变更为高用水性质,当场办结
- 3.高用水性质变更为低用水性质,由抄表员到现场确认后生效,不影响用户当月费用变更

### （三）过户

1. 受理申请
2. 新用户签订供水合同

### （四）销户

1. 计划科受理资料
2. 公司于2个工作日内安排人员拆除水表并与用户共同确认
3. 用户结清水费后办结

### （五）更名

1. 受理申请
2. 签订合同

## 五、承诺办结时限及跑腿次数

1. 承诺办结时限：除销户业务外，其它综合用水业务现场办结。
2. 承诺跑腿次数：1次（因用户自身原因造成多次跑腿的，不在我公司服务承诺范围内）

## 六、收费标准和依据

### 1. 收费标准

住宅项目供水配套费：20元/平方米

公建和工业项目供水配套费：1500元/吨·天

### 2. 收费依据

《周村区人民政府办公室关于印发周村区城市基础设施配套费征收和使用管理办法的通知》（周政办发〔2009〕2号）

## 七、欠费交纳方式（交费方式任选）

### 1. 现金交费

办理地址：周村区体育场路1397号淄博瀚海水业股份有限公司客户服务中心

### 2. 银行交费

账号：094010634509043

户名：淄博瀚海水业股份有限公司

开户银行：齐商银行新建东路支行

## 八、办理地址

办理地址：周村区体育场路1397号淄博瀚海水业股份有限公司客户服务中心

## 九、服务电话

1. 咨询和受理电话：6808077
2. 用水服务及故障报修：6821010（24小时服务热线）



## 附件 3

# 淄博瀚海水业股份有限公司 住宅项目用水报装服务指南

(2018 年 10 月)

### 一、业务内容

住宅项目用水报装是指按居民用户供水配套费收取费用的报装业务。涉及“二次供水”的住宅项目按照市、区有关规定执行。

### 二、需提交的申请材料

- 1.《开户申请表》(原件 3 份,法定代表人或经办人签字并加盖申请单位公章)
- 2.《营业执照》(复印件 1 份,加盖申请单位公章)
- 3.单位法定代表人或经办人身份证复印件(1 份,加盖申请单位公章)
- 4.住宅项目取得的规划许可证、施工许可证及项目规划总平面图、管线布设综合图等图件(复印件各 1 份,加盖申请单位公章)
- 5.用水工程施工所需的城市规划、住建(市政)、道路、园林绿化等政府部门的许可证件或批准文件(复印件 1 份,加盖申请用户公章)
- 6.用水或供水工程施工涉及第三方利益的,需提供与第三方达成的协议或第三方同意证明(原件 1 份)

### 三、申请材料获取方式和网络提交方式

用户可登陆我公司公共邮箱:hhsy6808077@sina.com(密码:12345678)根据业务需要自行下载。

通过网络申报的用户,请将全部申请材料扫描件(PDF 格式)发送至我公司受理邮箱:jhk8077@sina.com,并致电 6808077 确认收发成功。用户需将全部申请材料纸质件妥善保存,在现场勘查时交付我公司人员。

### 四、办理流程

- 1.受理申请材料,进行预审(1 个工作日)
- 2.组织现场勘查并出具《施工现场勘查会签表》。通过网络提交申请材料的用户在现场勘查时,请将全部纸质申请材料交付我公司人员(2 个工作日)
- 3.出具施工方案并提交工程预算(5 个工作日)
- 4.用户完成交费,签订合同
- 5.供水工程施工
- 6.供水工程竣工验收合格后挂表通水,交付使用(单项竣工验收 2 个工作日,挂表通水 2 个工作日)

### 五、承诺办结时限及跑腿次数

- 1.承诺办结时限:12 个工作日(不含供水合同签订、工程施工及非我公司原因造成的通水延迟等时间)
- 2.承诺跑腿次数:1 次(“一次跑腿”是指用户需到我公司领取交费发票)

并签订合同。因用户自身原因或合同签订造成多次跑腿的，不在我公司服务承诺范围内)

## 六、收费标准及依据

### (一) 城市基础设施供水配套费

1.收费标准：住宅项目 20 元/平方米

2.收费依据：《周村区人民政府办公室关于印发周村区城市基础设施配套费征收和使用管理办法的通知》(周政办发〔2009〕2号)

### (二) 工程建设费

收费标准：双方约定

## 七、交费方式(交费方式任选)

### (一) 城市基础设施供水配套费

#### 1.现金交费

办理地址：周村区体育场路 1397 号淄博瀚海水业股份有限公司客户服务中心

#### 2.银行交费

账号：094010634509043

户名：淄博瀚海水业股份有限公司

开户银行：齐商银行新建东路支行

### (二) 工程建设费

#### 1.现金交费

办理地址：周村区体育场路 1397 号淄博瀚海水业股份有限公司客服中心

#### 2.银行交费

账号：37001636641050150755

户名：淄博昊瀚伟业工程安装有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司淄博周村支行

## 八、办理地址

1.办理地址：周村区体育场路 1397 号淄博瀚海水业股份有限公司客户服务中心

## 九、服务电话

1.咨询和受理电话：6808077

2.用水服务及故障报修：6821010 (24 小时服务热线)

淄博瀚海水业股份有限公司  
住宅项目用水报装服务流程图

(2018年10月)

用户主要职责	用水报装流程	我公司主要服务内容
提交完整的申请材料	受理和预审 (1个工作日)	受理申请材料, 进行预审, 并通过电话方式进行反馈
配合现场勘查(网络提交申请材料的用户, 需将纸质申请材料交付我公司人员)	现场勘查 (2个工作日)	组织现场勘查并出具《施工现场勘查会签表》(我公司人员带回网络提交申请用户的纸质申请材料)
确认施工方案和工程预算, 并按约定缴纳工程建设费	施工方案设计, 确定工程预算 (5个工作日)	出具施工方案并提交工程预算
用户交费, 签订合同	签订合同	收取用户交费并开具发票, 签订合同
按照投资建设责任, 履行工程建设单位义务; 提供施工场地、协调进场事宜、办理相关手续	供水工程施工	按照行业技术规范进行供水工程施工
参与工程验收并确认工程合格, 结清工程建设费用后正常用水	供水工程验收, 交付使用 (单项竣工验收2个工作日, 挂表通水2个工作日)	工程竣工验收, 进行调试、安装水表, 交付使用



## 附件 4

# 淄博瀚海水业股份有限公司 公建和工业用水报装服务指南

(2018 年 10 月)

### 一、业务内容

公建和工业用水报装是指公共建筑设施项目或工业项目按照公建类、工业项目类交纳城市基础设施供水配套费的报装业务。

### 二、提交材料

1.《开户申请表》(原件 3 份。个人用户签字,单位用户法定代表人或经办人签字并加盖公章)

2.《营业执照》(复印件 1 份,加盖申请单位公章。个人用户签字)

3.个人用户需提供身份证复印件(1 份)

单位用户需提供法定代表人和经办人身份证复印件(各 1 份,加盖申请单位公章)

4.公建或工业项目取得的规划许可证、施工许可证及项目规划总平面图、管线布设综合图等图件(复印件各 1 份,加盖申请单位公章)

5.用水工程施工所需的城市规划、住建(市政)、道路、园林绿化等政府部门的许可证件或批准文件(复印件 1 份,加盖申请用户公章)

6.用水或供水工程施工涉及第三方利益的,需提供与第三方达成的协议或第三方同意证明(原件 1 份)

### 三、申请材料获取方式和网络提交方式

用户可登陆我公司公共邮箱:hhsy6808077@sina.com(密码:12345678)根据业务需要自行下载。

通过网络申报的用户,请将全部申请材料扫描件(PDF 格式)发送至我公司受理邮箱:jhk8077@sina.com,并致电 6808077 确认收发成功。用户需将全部申请材料纸质件妥善保存,在现场勘查时交付我公司人员。

### 四、办理流程

1.受理申请材料,进行预审(1 个工作日)

2.组织现场勘查并出具《施工现场勘查会签表》。通过网络提交申请材料的用户在现场勘查时,请将全部纸质申请材料交付我公司人员(2 个工作日)

3.出具施工方案并提交工程预算(5 个工作日)

4.用户完成交费,签订合同

5.供水工程施工

6.供水工程竣工验收合格后挂表通水,交付使用(单项竣工验收 2 个工作日,挂表通水 2 个工作日)

### 五、承诺办结时限及跑腿次数

1.承诺办结时限：12 个工作日（不含供水合同签订、工程施工及非我公司原因造成的通水延迟等时间）

2.承诺跑腿次数：1 次（“一次跑腿”是指用户需到我公司领取交费发票并签订合同。因用户自身原因或合同签订造成多次跑腿的，不在我公司服务承诺范围内）

## 六、收费标准及依据

### （一）城市基础设施供水配套费

1.收费标准：公建和工业项目 1500 元/吨·天

2.收费依据：《周村区人民政府办公室关于印发周村区城市基础设施配套费征收和使用管理办法的通知》（周政办发〔2009〕2号）

### （二）工程建设费

收费标准：双方约定

## 七、交费方式（交费方式任选）

### （一）城市基础设施供水配套费

#### 1.现金交费

办理地址：周村区体育场路 1397 号淄博瀚海水业股份有限公司客户服务中心

#### 2.银行交费

账号：094010634509043

户名：淄博瀚海水业股份有限公司

开户银行：齐商银行新建东路支行

### （二）工程建设费

#### 1.现金交费

办理地址：周村区体育场路 1397 号淄博瀚海水业股份有限公司客服中心

#### 2.银行交费

账号：37001636641050150755

户名：淄博昊瀚伟业工程安装有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司淄博周村支行

## 八、办理地址

1.办理地址：周村区体育场路 1397 号淄博瀚海水业股份有限公司客户服务中心

## 九、服务电话

1.咨询和受理电话：6808077

2.用水服务及故障报修：6821010（24 小时服务热线）

淄博瀚海水业股份有限公司  
 公建和工业项目用水报装服务流程图  
 (2018年10月)

用户主要职责	用水报装流程	我公司主要服务内容
提交完整的申请材料	受理和预审 (1个工作日)	受理申请材料, 进行预审, 并通过电话方式进行反馈
配合现场勘查(网络提交申请材料的用户, 需将纸质申请材料交付我公司人员)	现场勘查 (2个工作日)	组织现场勘查并出具《施工现场勘查会签表》(我公司人员带回网络提交申请用户的纸质申请材料)
确认施工方案和工程预算, 并按约定缴纳工程建设费	施工方案设计, 确定工程预算 (5个工作日)	出具施工方案并提交工程预算
用户交费, 签订合同	签订合同	收取用户交费并开具发票, 签订合同
按照投资建设责任, 履行工程建设单位义务; 提供施工场地、协调进场事宜、办理相关手续	供水工程施工	按照行业技术规范进行供水工程施工
参与工程验收并确认工程合格, 结清工程建设费用后正常用水	供水工程验收, 交付使用 (单项竣工验收2个工作日, 挂表通水2个工作日)	工程竣工验收, 进行调试、安装水表, 交付使用

