桐柏县城区水务管理公司文件

桐水务〔2022〕 13 号

签发人：邱　霄

关于印发《用水报装工程分类管理制度》的通知

公司各部室：

为全面深化“放管服效”改革，进一步提升获得用水指标工作，优化桐柏营商环境，完善用水报装服务机制，为企业和群众提供更加优质用水报装服务，根据《河南省营商环境优化提升行动方案（2022版）》（豫营商〔2022〕1号）《南阳市2022年营商环境优化提升方案》（宛办文〔2022〕8号）要求，结合我公司业务实际制定用水报装工程分类管理办法，请各部门做好贯彻落实。

桐柏县城区水务管理公司

2022年4月6日

桐柏县城区水务管理公司用水报装工程
分类管理办法

一、指导思想

以用户需求为导向，强化公司各部门协同联动，加强用水报装全流程管控，进一步促进用水报装提标、提速、提效，积极为用户提供有态度、有速度、有温度的水务服务，实现用水报装“零审批”、“零环节”、“零等待”，不断提升用户的获得感、幸福感和满意度，助力桐柏经济高质量发展。

二、适用范围

桐柏县城区社会投资简易低风险项目（具体标准见附件 1）以及民营企业、外资企业（均不含房地产项目），连接水管的管径不大于 DN300、距离现有水源和供水管道接口不大于 200 米且不需进行二次加压的新装用水报装项目。

三、分类实施

（一）市工程建设项目审批平台推送项目

通过与市工程建设项目审批管理系统数据共享，用户无需申请，提前获知项目信息，主动对接用户，先行开展工程设计施工、代办破路破绿行政审批手续，提前完成外线工程实施，根据用户需求，直接开栓通水。

1.办理环节 1 个：开栓通水。

2.办理时限：1 个工作日。

3.申请材料：0 件。

（二）一般工程建设项目

对于不能提前获知项目信息的，接受用户咨询或用水需求后，提供前置服务，即：先行开展工程设计施工、代办破路破绿行政审批手续，提前完成外线工程实施。根据用户需求，1个工作日内予以开栓通水。

1.办理环节2个：窗口/线上受理、开栓通水。

2.办理时限1.5个工作日：受理0.5个工作日、开栓通水1个工作日。

3.申请材料1件：用水需求确认表。

（三）按下接水“快进键”

通过水务公司内部流程并联办理，制定标准化设计图集、标准化物料清单、标准化结算依据（详见附件 2），执行零审批流程，对适用范围项目中属社会投资简易低风险项目的，实行简易工程管理模式，全流程一般为 1 个工作日，其中：前置服务 0.5 个工作日(包括确定用水方案、图纸设计、工程施工)，因疫情防控、恶劣天气等不可抗力或施工条件复杂的除外。

四、保障措施

（一）推进首席客户经理制度

获知用户用水需求后，“首席客户经理”从首次介入服务到开栓通水实行“一对一”的全流程跟踪，主动提供预约上门、咨询解答、进度协调、帮办代办等“管家式”精准服务，在提供设计、施工、代办破路破绿行政审批、工程验收等一站式前置服务中，及时解决用户报装中遇到的问题，有效促进用水报

装提速提效，提前完成供水管网配套。开栓通水后，“首席客户经理”一个工作日内回访用户，并结合热线中心每月的竣工验收工程二次回访台账，对报装业务进行满意度统计和分析，及时完善报装业务，提升用户满意度。

（二）实行“免申即享”

定期梳理公布惠企政策清单，通过线上公示和线下上门服务主动向企业精准推送，保障企业对惠企政策“应知尽知、应享尽享”，并且通过数据共享，无需用户提交符合惠企政策条件的证明，实现“免申即享”，切实增强企业获得感、满意度。

（三）严禁不合理收费

严格贯彻落实《关于印发南阳市清理规范供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展实施方案的通知》（宛发改价管〔2022〕132 号）要求。严禁用水报装工程验收接入环节向用户收取接水费、增容费、报装费等类似名目开户费用，以及开关闸费、竣工核验费、竣工导线测量费、管线探测费、勾头费、水钻工程费、碰头费、出图费等类似名目工程费用。

附件 1：标准化设计图集、物料清单、结算依据.zip