

宝丰县银龙水务有限公司文件

宝丰银龙〔2022〕12号

宝丰县银龙水务有限公司 2022年优化营商环境获得用水实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于加大营商环境改革力度的重要指示精神，全面落实国务院、省政府关于优化营商环境和深化“放管服”改革决策部署。我单位上下高度重视、积极对标先进，向省内外先进供水企业学习经验。并结合我公司实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记对河南工作重要指示精神，按思想提升治理体系和治理能力现代化的要求贯彻落实国家优化营商环境条例，坚持问题导向，进一步规范获得用水接入流程，着力提升工商业用户接入

服务满意度。

二、适用对象

本方案适用于宝丰县主城区范围的用水报装。

三、工作目标

全面整合优化用水报装流程，为申请即通水 1 个环节。按照深化营商环境综合改革的决策部署，结合实际，以客户为中心，把便民利企作为出发点和落脚点，取消前置条件，提前预判企业用水意向，容缺受理，主动上门服务，及时跟踪回访，协调经营难题，让服务“多跑路”，使企业更安心。依托河南政务服务平台不断健全一站式办理和互联网+服务机制，健全服务渠道，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，持续推行供水报装零申请、零跑腿、零材料、零费用、零审批“五零”服务。同时，不断提升饮用水水质，改善城市水环境，优化城市水服务，为城市建设提供优质可靠的供水保障。

四、具体目标要求

（一）获得用水渠道。

1、无需申请，主动接洽，针对潜在客户无需申报，服务管家全程跑腿，对潜在客户建立完整报装档案，具备自来水接入条件的，直接现场出方案供客户决策。

2、实行 365+24 服务制度，用户可通过河南省政务服务网、

24 小时热线电话 6522670，指尖水务 APP，随时提出报装申请，随时接单，即时办理；

3、提前介入，主动对接。企业用户建设项目工程在建设许可阶段或立项阶段，公司即与建设单位主动对接，将用水报装手续提前到开工前办理，用户无需前往营业厅上门报装。

（二）用水办理流程、费用。

在流程和费用方面，获得用水接入“五零”服务。一是我公司通过提前介入、主动上门、共享建设项目报建信息，实现对政府推送小型低风险社会投资工程附属小型供水接入零申请、零跑腿、零材料。二是对市场主体用水报装红线外的管道及设施全部由我公司负责投资建设，全面推行零收费服务。用水接入过程中，如需办理挖掘城市道路或砍伐城市林木等行政审批事项，在用户自愿委托的前提下，帮办代办，由公司全程代办，实现用户“零审批”

（三）用水办理一个环节到底。

一是“客户经理”提前介入，免费技术指导，政府推送小型低风险社会投资工程附属小型供水接入通水前的环节由供水企业全程包办，用户无需申报，一个环节到底，流程减少至 1 个环节，即“报装即通水”。用户报装全流程由“客户经理”负责，组织设计、预算、施工、监理等，实现全流程无缝衔接，提升用户获

得用水体验。对于不涉及外线工程审批的项目在 0.5 个工作日内办结，涉及外线工程的项目，实行告知承诺制，行政审批手续与施工环节并联办理，工程验收合格后，0.5 个工作日内完成通水。二是获得用水业务可通过“指尖水务”APP 全流程电子化流转，信息系统具备任务消息提醒、超时预警和督察管控等功能，保障业务按时办理。

（四）用水报装材料。

1、在用户报装用水环节采用“五零”政策，即：零申请、零费用，零材料，零审批，零跑腿。

2、在零费用方面，公司执行红线外工程的所有费用由公司承担这一标准，真正做到费用为零。

3、在零材料部分，在获得用水报装过程中，对户主身份证、租赁合同等缺失的，一是实行告知承诺制并实行“零材料”容缺受理；二是可通过电子亮照功能出具。

五、主要措施

（一）提高用水便利度。

通过指尖水务的全面建设和投入使用，推广网络业务受理服务，充分利用现代化信息技术，实现移动报装、业务查询、费用缴费等业务办理，做到“让数据多跑腿、让用户少跑腿”。

（二）降低报装工程费用。

进一步提高城市供水管网覆盖率，公司负责出资配套供水管

道到项目红线,用户只需负责从项目红线接入到项目地块的户表工程相关建设费用。同时在保证供水安全的前提下,用水报装项目采取就近接入,为用户提供最优方案,以降低工程费用。公司与所有新建市政道路同步配套建设供水管网,加快推进已建成未配套供水管网的市政道路供水管网建设,完成已建市政道路的供水管网配套建设。

(三) 审批信息以及材料共享。

将用水报装服务纳入相关审批阶段办理并及时推进,接收相关完成土地招拍挂、开办企业项目信息,做到提前介入,主动服务,并安排专人跟踪服务。通过已搭建的相关审批信息以及材料共享平台,及时获取用户营业执照、机构代码、纳税人识别号、企业注册地址、法人身份证等真实信息,减少用户申请多头递交材料,压缩获得用水时间,提高用户满意度。

(四) 加大行政审批改革力度。

获得用水工程施工中涉及多部门审批手续办理的,参与有关部门组织的并联审批。入住行政服务中心一站式受理专窗,简化获得用水涉及的行政审批环节、申请材料、办结时间等,提出针对优化营商获得用水项目的审批方案。有外线工程的用户,需要办理供水工程的市政管道规划许可、道路挖掘许可、占道意见书、交通管制许可、绿地树木迁移许等相关行政审批手续,协助实施一窗受理、一次收件、并联审批,压缩办理时间。

(五) 提高获得用水报装信息公开透明度。

主动公开典型设计案例工程指导价、供水主材收费价目表、收费标准以及接入全流程等指导性信息。

(六) 一站式服务。

为用户提供用水报装一站式服务，接受用户委托，全程代办工程设计、行政审批手续办理、施工等工作。用户可自行选择是否委托供水企业代办相关工作。

(七) 梳理和跟踪报装服务。

严格把控各报装环节的办理，精确设置每个环节的耗时标准，同时采用考核机制对各环节耗时进行精准监督管理。实行专人专项报装，对报装项目录入户表工程 GIS 系统信息进行全程跟踪管理，不断提高报装效率。

六、其他事项

(一) 用户委托第三方设计施工。

用户自行选择设计单位进行工程设计、预算、合同完成后，公司应当接收相关材料进行备案，通过备案后方可施工，用户提出备案申请至备案完成的时间计入用水报装环节时间（其中不含要求用户修改工程设计、预算、合同的时间）。用户自行委托第三方进行施工的，用户自行建设的与城市公共供水管道连接的户外管道及其附属设施，必须验收合格后，方可投入使用，用户提出验收申请至验收通水完成的时间计入验收通水环节时间（其中

要求用户整改不合格工程时，时间从用户再次验收申请开始重新计算）。

（二）关于有外线工程的界定。

涉及用户用地红线之外的施工工程，包括涉及开挖道路红线范围内市政设施或需经过其他单位（居民）的土地（建筑物）的工程视为有外线工程。有外线工程的佐证材料可以是行政审批手续，也可以是工程设计、预算、合同文本等相关材料。

（三）延伸服务边界

为用户提供专属服务，提升用户用水获得感。特建立一对一的“小水珠”专员服务机制，为用户提供管网体检、管网维修技术、龙头水水质检测、表后测漏等免费延伸服务，将用水服务延伸至企业内部用水管理中。

七、组织保障

（一）加强组织领导。

各部门要高度重视，督促职工严格落实相关文件和工作要求，协调解决工作推进过程中遇到的重大问题，统筹推进宝丰县县委、县政府进一步优化营商环境的目标。

（二）完善考核机制。

公司效能办要将获得用水指标纳入督查考评工作内容落实责任分工，对成绩显著的部门和个人予以表扬，对缺乏责任心、工作进度缓慢的予以通报批评。

（三）强化宣传引导。

要加强获得用水营商环境相关工作的宣传，公开获得用水办理流程、时限等承诺事宜，接受社会各界监督；适时宣传获得用水营商环境改革工作的做法及成效，与群众共享改革成果，提升群众获得感和满意度。

附件：宝丰县银龙水务有限公司自来水用户报装服务指南

宝丰县银龙水务有限公司
2022年4月12日



宝丰县银龙水务有限公司办公室

2022年4月12日印

（共印5份）

附件

宝丰县银龙水务有限公司 自来水用户报装服务指南

一、适用范围

自然人、企业法人、事业法人和社会组织法人

二、事项类型

公共服务

三、受理机构

1、宝丰县君文路中段宝丰县银龙水务有限公司门口客户服务中心

2、宝丰县行政审批服务中心银龙水务窗口

四、决定机构

宝丰县银龙水务有限公司

五、申请条件

有使用自来水需求即可申请。

六、申办材料

申请材料名称	来源渠道	材料说明	原件/复印件	收取方式
用水客户拟用水安装登记表	网上下载/窗口领取	可根据相关业务下载、领取登记表，按要求填写资料	原件	现场收取原件，网上上传原件

七、咨询电话

宝丰县银龙水务有限公司 24 小时服务热线：0375-6522670

八、受理方式

(一) 宝丰县银龙水务有限公司门口客户服务中心

办理地址和时间：

办理地址：宝丰县君文路中段宝丰县银龙水务有限公司门口
客户服务中心

办理时间：上午 09：00-下午 17：00

(二) 宝丰县行政审批服务中心银龙水务窗口

办理地址和时间：

办理地址：宝丰县山河路与人民路交叉口行政审批服务中心
银龙水务窗口

办理时间：上午 09：00-下午 17：00

办理流程：

1. 收件。综合受理窗口现场收取上传用户用水报装相关资料办理；对申请人提交的材料进行初步审核，依规受理或不受理，不予受理的依规告知理由，受理的直接通过综合窗口上传到政务服务网。

2. 受理。供水业务窗口通过政务服务网、工改网对申请人提交的材料进行审核并受理。

3. 审核。供水业务窗口审核通过给予办理。

4. 决定。供水业务窗口现场办结。

5. 送达。供水业务窗口现场告知申请人已办结。