

开封市城市水务集团有限公司文件

汴城水〔2022〕53号

开封市城市水务集团有限公司 优化供用水客户延伸服务工作管理办法

为贯彻落实市委市政府关于持续开展优化营商环境工作的部署要求，借鉴学习先进地市水司优秀工作方法，深化开封市城市水务集团有限公司供水服务工作改革创新，更进一步优化公司“获得用水”委托代建及供用水客户延伸服务工作，现结合公司实际情况，制定此实施方案。

一、总体目标

针对客户在办理获得用水有关业务，特别是贸易结算水表后供水管道及供用水设施在设计、安装、维修以及使用过程中的“服务事项”，再研究、再创新，打造客户获得用水服务“人员专业化、人性合理定制”的新服务内容，提升市城市水务集团服务业务覆盖面，切实着力提升用户对集团公司供水服务整体工作的满

意度。

二、主要工作任务

结合《河南省城镇供水管理办法》、市场发展需求和集团公司工作实际情况，探索除常规服务以外的或不属于集团公司承诺提供范围内的延伸服务工作。在汴水〔2019〕18号《开封市供水总公司对外有偿服务收费标准》工作要求基础上，建立客户“获得用水”及客户延伸服务“一体化”服务体系，推行“上门服务”，实现客户申请“零资料”；增加网上办理渠道，加大宣传力度，力争全部实现用户注册贸易水表前后供水管道和设施设计施工、维修、服务等业务的开展。

结合客户需求实际，借鉴优秀工作方法和政策措施，全方位合理优化流程压缩环节减少时限；与设计、施工等第三方单位建立协调协同机制，客户可以自由选择委托本公司施工单位进行工程代建、实现“一站式”用水报装办理；从客户申请、委托受理到通水各环节的时间节点出发，推进落实人员服务职能、确定部门职责、提升服务效率，落实客户获得用水全流程“零跑腿”。

三、创新工作模式

1、实现“服务一体化”

打造客户委托办理业务流程“一体化”管理。“业务受理、方案设计、工程施工、验收通水直至管线、水表移交”全流程实行“一门办理”，为委托客户提供真正的“一站式”对接服务，力争环节最少，时限最短。

2、深化“托管式”接水服务

持续提升客户委托服务水平（服务范围包括：提供免费上门代办、设计咨询服务，提供捡漏、工程施工、表后管道及供用水设施安装等有偿服务），深化专人负责、全流程追踪的服务模式，在提供预约上门、解答咨询、代办行政手续、督促进度等“托管式”服务的基础上，针对客户注册贸易水表前后供水管道和设施有关业务提供客户代表“一对一”对接服务；接水后网格化客户代表继续加强用水情况跟踪，确保客户用水无忧。

3、委托代建工程

供用水工程委托集团公司所属施工单位进行新建或改造施工的项目，可代办如下服务：签订委托代建工程施工手续；委托设计手续（包含需重新设计改造项目）；工程备案手续；二次供水泵房设备备案手续；委托监理手续（包含协助用户签订监理合同）；各类水表（含地表、户表）报装手续；各类设计变更手续；管网开口；供水工程试压、冲洗手续；水质检测手续；协助用户办理供水工程验收移交手续。（涉及单位：设计院、清源工程有限公司、祥符区清泉工程有限公司、润泉二次供水有限公司、管道安装维修处）。

4、合理收费

针对委托客户在延伸服务费用方面严格落实物价部门规定的收费标准，严禁不合理收费，主动采取优惠措施，为用户节约经济成本。

5、加强落实用户服务回访

在实施服务全过程方面听取用户提出的意见和建议。针对委托客户全程专人跟踪，扩大定期走访机制，建立走访回访台账，主动征求用户意见，有针对性的整改提升服务水平。

四、客户申请延伸服务的渠道：

- 1、致电我司 0371-22950111 热线，提出延伸服务事项；
- 2、关注我司微信公众号或企业微信，通过信息化服务平台提出延伸服务事项；
- 3、通过我司营业网点柜台提出延伸服务事项。

七、供水延伸服务的项目

详见附表。建议设定延伸服务收费标准和对接部门。

八、本方案自发布之日起实施。



附表：

供水延伸服务的项目统计表

类别	项目
设计、施工	1. 供水设施设计
	2. 新建小区供水设施建设
	3. 老旧小区供水设施改造
维修	4. 供水管道及阀门维修
	5. 二次供水设施维修
	6. 技术咨询
	7. 二次供水运营管理
服务	8. 检漏及维修
	9. 管网漏损分析
	10. 水质检测
	11. 应急送水
	12. 发票寄送