

济源北控水务有限公司

关于优化营商环境进一步简化供水报装流程及提升优质服务水平的通知

为贯彻落实《河南省优化营商环境条例》和济源示范区《2022年优化营商环境创新行动方案》文件精神，进一步简化用水报装流程提升优质供水服务，改进城市用水报装服务水平，提升用户获得用水的便利度、满意度、获得感，制定本通知。

一、获得用水报装工作

1. 精简环节、压缩时限

一是通过济源市工程建设项目联合审批系统获取项目建设信息，主动上门，服务前置，提前完成外线工程建设，为客户提供“无感免申请”服务。办理环节为开阀通水一个环节，办理时限为0.25个工作日。如图所示：

工改项目、多规合一项目	
主动上门 提前建设	开阀通水 0.25 个工作日

二是用水报装通过河南政务服务网、济源北控水务有限公司微信公众号、实体营业厅、掌上营业厅、电话、自助柜员机、线下水电气暖通共享营业厅等渠道申请用水报装，供水企业主动上

门服务。办理环节为报备受理即时办理 0.25 个工作日（含现场查勘、确定接水方案、施工图设计），开阀通水 0.25 个工作日（含竣工质量验收、签订供水合同、水费建账立户、装表通水），两个环节总时长不超过 0.5 个工作日（不含红线外工程施工）。如图所示：

线上、线下报装		
申请受理 (即时办理) 线上、线下、电话 受理 ↓ 开阀通水	并联环节	承诺时限
	申请受理、现场查勘、确定接水方案、施工图设计	0.25 个工作日
	竣工质量验收、签订供水合同、水费建账立户、装表通水	0.25 个工作日
郑重承诺：全流程办理时间不超过 0.5 个工作日（不含外线工程），有外线工程：长度 200 米以下（含 200 米）工程施工免于行政审批，1 个工作日内完成工程施工。		
项目报装开阀通水分类表		
项目类别	办理时限	
重大、重点建设项目	0.25 个工作日	
公益、民生建设项目	0.25 个工作日	
一般建设工程项目	0.25 个工作日	
个性化社会投资项目	0.25 个工作日	

2. 用水报装推行“六零”服务

一是“零申请”：公司通过工改系统获取项目建设信息，主动上门对接，了解用水需求，无需用户申请。

二是“零材料”：新建项目通过河南政务服务网、济源市工程建设审批管理系统获取用户信息，已建项目实行“信用办、容缺办”，无需用户递交材料。

三是“零跑腿”：大力推行移动 APP（豫事办）、微信公众号、电话报装等线上报装渠道，工作人员主动上门服务，真正实现用水“零上门”。

四是“零审批”：用水接入工程如需办理挖掘城市道路或砍伐城市树木等行政审批事项的，由我公司全程帮办代办。

五是“零费用”：对用户投资产权边界外供水管网及相关设施建设实行“零收费”，进一步降低企业获得用水成本。

六是“零环节”：对用水企业供水接入项目，公司实行前置服务，提前完成红线外管网建设，为用户提供“零环节无感”服务。

3. 实行“一窗受理”，“一站式”服务

1、线上联合报装。工程建设项目可通过济源市工程建设项目审批管理系统进行网上申报，登录“一个平台”、准备“一套资料”、填写“一张表单”、点击“一键确认”，即可享受水电气暖“一次办理”服务；

2、线下联合报装。在市民之家服务中心专区设置水电气暖联合报装综合受理窗口，同时分别在北控水务、供电公司、中裕燃气专营单位的各营业网点正式开通水电气暖联合报装受理业

务，实行“一窗受理、集中审查、限时办结、统一出件”服务模式。

4. 服务前置，提前介入，合理规划管网布局

通过济源市工程建设项目审批管理系统办理的建设项目，在工程项目取得规划许可后，主动上门对接供水接入事宜，提前介入查看现场，规划管网建设，预留供水接入口，在建设项目需要接入城市供水时，快速通水。

5. 做好用户后续回访工作

对用户进行回访，对用户提出的建议和需求及时落实。

二、优化服务工作

1. 充分利用微信、支付宝等移动网络平台进行水费缴纳；启用电子发票，推行电子发票替代传统纸质水费普通发票；加大宣传力度，让用户足不出户进行业务办理。

2. 完善供水、服务承诺制度，向社会公开收费标准、服务标准和办事流程。

3. 设立服务、抢修和投诉电话，确保 24 小时不间断服务。

