

# 新泰市自来水有限公司文件

新水司发【2020】16号



## 新泰市自来水有限公司 《供水报装工作实施细则》的通知

公司各科室、各部门：

《新泰市自来水有限公司供水报装工作实施细则》经公司党委研究同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻执行。

新泰市自来水有限公司

2020年8月10日





# 新泰市自来水有限公司 供水报装工作实施细则

## 第一章 总则

第一条 根据《山东省住房和城乡建设厅关于进一步做好简化水气暖报装专项行动的通知》（鲁建办〔2019〕1号）、《中共泰安市委泰安市人民政府关于持续深入优化营商环境的实施意见》（泰发〔2020〕9号）、《进一步深入简化泰城水气热报装实施方案》（泰公用发〔2020〕7号）要求，为进一步优化营商环境，结合公司实际，特制定本实施细则。

第二条 公司各部门负责本细则的实施。

## 第二章 建立领导机制

公司成立“简化供水报装工作领导小组”，公司党委书记、经理任组长，公司其他班子成员任副组长，各相关部门负责人为成员。加强对优化营商环境工作的领导，刀刃向内，深刻分析问题根源，准确把握问题症结，深入研究解决问题的办法，确保各项措施落实到位。

## 第三章 实施步骤

### 一、事项名称

供水专项配套服务。

### 二、受理主体

新泰市自来水有限公司。

### 三、法律依据

《建设工程规划许可证》的项目。

#### 四、申报材料

建设单位用水申请1份。

#### 五、适用范围

新泰市供水范围内的建筑。

#### 六、报装承诺时限

1、中小规模用户（中小规模用户是指外线工程在200米以内或水表DN40以下报装用户），承诺时限2个工作日内。

2、接通条件较为复杂的用户（不包含中小规模用户），承诺时限4个工作日内。

#### 七、服务内容

##### （一）提前介入

在受理接水申请前，针对房地产和工商业申请项目推行“保姆式专员服务”，配备业务熟练的人员担任“服务专员”，让用户在报装过程中遇到任何问题找“服务专员”，“服务专员”全程跟踪服务，协调解决报装各环节遇到的问题。“零跑腿”业务包含：1. 开户受理业务；2. 水费查询业务；3. 故障报修业务；4. 投诉建议。“只跑一次”业务包含：1. 更名过户业务；2. 缴费卡补办业务；3. 用水证明开具；4. 用户资料变更；5. 阶梯水量调整；6. 水费发票打印。

##### （二）报装程序

1、报装环节和时限。

(1) 中小规模用户，报装简化为2个环节，时限不超过2个工



环节办理，时限不超过1个工作日；验收、挂表通水并联为1个环节，时限不超过1个工作日）。(2)接通条件较为复杂的用户（不含中小规模用户），办理环节为3个，报装时限不超过4个工作日（其中报装受理为1个环节，报装时限即办，不超过1个工作日；现场勘查编制方案为1个环节，报装时限不超过2个工作日；验收、挂表通水为1个环节，报装时限不超过1个工作日）。

2、用户申请。供水报装实现线上线下“一站式”受理服务，申请表填写规范、符合标准的当场受理转办；暂未实现共享的材料，实行容缺受理，由该项目的“服务专员”主动对接，提供全程服务。

3、现场勘察编制方案。报装受理后，由“服务专员”通知生技科进行现场勘察，详细了解现场实际情况，与申请人进行技术对接，初步制定供水方案。

4、图纸设计。新建单位或个人项目（单表用户）接水工程的图纸设计时间定为9个工作日；新建住宅小区项目接水工程（多表用户）接水工程的图纸设计时间定为15个工作日；中小规模用户接水工程的图纸设计时间定为2个工作日；户表改造用户接水工程的图纸设计时间定为9个工作日。

5、工程施工。施工单位在接到用户项目设计图纸后，第一时间与用户对接，并做好施工前的准备工作，严格按照与用户约定的施工期限施工。涉及道路、绿化等占据审批的，由公司办理相关手续，并承担费用。工程竣工后，根据用户要求先行

工验收，竣工验收合格后，出具合格意见，按照承诺时限及时办理开通手续，告知申请人维修电话、使用收费标准和交费方式，保证申请人按协议约定接通使用。

### （三）缴费服务

为方便用户缴纳水费，开通网上缴费服务，用户可以利用手机微信、支付宝等网上银行缴费。供水服务热线0538-2172046,为各类客户免费提供24小时咨询服务、受理市民投诉、意见建议等事项。

八、本细则自2020年8月10日起执行。

## 中小规模用户报装流程

报装时限 2 个工作日

用户报装受理  
现场勘查确定方案

( 1 个工作日, 1 个环节)



挂表通水 (含验收)

( 1 个工作日, 1 个环节)

备注：报装受理、现场勘查编制方案并联为 1 个环节，报装时限不超过 1 个工作日；验收、挂表通水并联为 1 个环节，报装时限不超过 1 个工作日。

## 接通条件较为复杂的用户（不含中小规模用户） 用户报装流程

报装时限 4 个工作日

用户申请受理

（1个工作日，即时办理，1个环节）



现场勘查编制方案

（2个工作日，1个环节，现场勘查1个，确定用水方案1个）



挂表通水（含验收）

（1个工作日，1个环节）

注：报装受理为 1 个环节，报装时限即办，不超过 1 个工作日；现场勘查编制方案为 1 个环节，报装时限不超过 2 个工作日；验收、挂表通水为 1 个环节，报装时限不超过 1 个工作日。1份申请材料。