

# 广元市供排水（集团）有限公司文件

广水司〔2021〕6号

## 广元市供排水（集团）有限公司 关于开展“用水您动嘴 代办我跑腿”零跑路 用水服务质量提升行动的通知

各部门、分（子）公司：

为深入推进“放管服”改革，以用户需求为导向，转变服务意识，强化服务能力，扎实推进“获得供水”营商环境建设。现就开展“用水您动嘴 代办我跑腿”零跑路用水服务质量提升行动作出如下工作安排及要求：

### 一、推行“用水您动嘴 代办我跑腿”全程代办



在供水业务办理中，用户只需一个电话，从申请用水到竣工通水的全部环节，均由客户经理负责“代办”。在项目策划生成阶段提前介入、提供政策咨询服务；受理用户申请后，提供“一对一”对接引导、报装、接入服务；用户通水后，开展不定期跟踪回访服务，结合企业反馈的意见进一步提高服务质量和水平，实现“企业用水您动嘴，用水代办我跑腿”。切实提高供水业务办事效率，提升用户办事满意度。

## 二、实施“四免四减”

秉承“能并则并 能减则减”的原则，严格把控各节点办理时限，整合优化关联业务，提高获得用水便利度和获得感。

“四免”：凡没有法律法规依据的材料、免提供；同一企业办理用水业务，已经提交且尚在有效期内的材料、免提供；凡联动部门推送的材料、免提供；凡在政府部门通过数据共享可获取的材料、免提供。

“四减”：①减环节，将原来“申请受理、踏勘设计、验收通水”3个环节，进一步压减至“申请受理、建档通水”2个环节。②减时限，工业企业、外资企业设计单表无外线安装3个工作日

作日；工业企业、外资企业设计单表有外线安装 5 个工作日。（有外线安装，但不涉及行政审批工程）。③减资料，将工商业用水报装申请资料精简为 3 项（除必备提供的用水申请、其余申请资料可容缺受理）。④减费用、对工业企业、外资企业申报用水设计单表 DN50 口径（含 DN50）以下给水安装工程，施行减免其设计费和工程费。（建筑红线内用户内部管网由用水单位自行建设完成）

### **三、实施“四零”专项服务行动**

为单表设计为 DN25 口径的中小微企业用水报装开设绿色通道，开展实施“零跑路、零审批、零等待、零费用”四零专项服务行动。

### **四、实施“一企一议、专人专班”服务机制**

重点聚焦企业关注的用水问题，客户经理对企业用户“一对一”服务，及时解决企业用户的用水需求。

### **五、强化考核督查力度，打造供水营商环境**

公司纪委将把优化营商环境情况列入纪检督促检查内容，对形式主义、官僚主义和慢作为、不作为、乱作为等破坏营商环境行为坚决查处，确保有令必行、有禁必止。请各部门高度重视，严格执行，切实保障城市营商环境在供水上得到提升，城市服务形象在供水上得到优化。



广元市供排水（集团）有限公司综合部

2021年1月24日印