

广元市供排水（集团）有限公司文件

广水司〔2021〕58号

广元市供排水（集团）有限公司 关于印发《用水报装流程监督管理办法》的通知

各部门、分（子）公司：

集团《用水报装流程监督管理办法》已经审议通过，现印发你们，请遵照执行。

特此通知

广元市供排水（集团）有限公司

2021年6月10日



广元市供排水（集团）有限公司

用水报装流程监督管理办法

根据广元市住建局《关于进一步优化全市用水用气服务标准的通知》（广住建〔2021〕187号）文件精神，为进一步提高用水报装效率，打造川内最优供水营商环境，特制定用水报装流程监督管理办法。

第一条 本办法适用于供区范围内的所有非居民、居民用水报装项目。本办法主要是对集团用水报装流程进行监督管理，按照集团“三标一网”中报装流程标准化，对流程中涉及的相关部门、分（子）公司予以监督考核。

第二条 成立用水报装流程监督考核领导小组，监督考核领导小组组长由集团党委书记、董事长担任，副组长由分管营商环境工作分管领导及集团纪委书记担任，成员由营商办、纪检监察室、综合部、人力资源部组成。领导小组办公室设在营商办，并负责日常工作。

第三条 用水报装流程监督考核领导小组办公室定期组织对用水报装项目的各个节点工作质量、报装时效进行监督，监督检查情况上报用水报装流程监督考核领导小组，定期将监督考核

情况向各部门、分子公司进行反馈。各相关部门、分子公司应严格按照报装流程、办理时限，通力配合按质按量完成好各自工作内容。

第四条 监督考核重点内容如下：

1. 优质服务。与用户交流中应做到全程微笑服务、必须将供水服务各项政策措施应牢记于心，严格按照集团对外办事指南为用户提供便捷、优质、高效的供水服务。

2. 工程造价。用水报装中的所有预算价格，都必须符合现有工程价格的规章制度，满足国家对工程项目的要求。

3. 廉洁风险点。用水报装项目所有线上、线下流程要做到公开、透明、合理，符合国家相关规定。如有发现违法违规的将对责任人予以严肃处理。

4. 满意度回访。所有用水报装项目要求用户满意度在 98%以上。优化营商环境办公室将不定期抽查回访，如有发现满意度过低或投诉率过高，将对相关部门予以处罚。

5. 投诉通道。用水报装项目流程中涉及接触用户的部门，必须明确的告知用户投诉通道。安信部接到投诉后，应立即予以核实处理，并将处理结果反馈用户。

第五条 全体职工共同努力做好营商环境工作，不得以任何理由破坏优化营商环境。对监督考核过程中发现有损害营商环境

行为的，将按照集团《损害营商环境行为责任追究处理办法（暂行）》进行严肃追责。

第六条 本办法由营商办负责解释工作，本办法之印发之日起执行。

非居民用水申请（报装）流程图

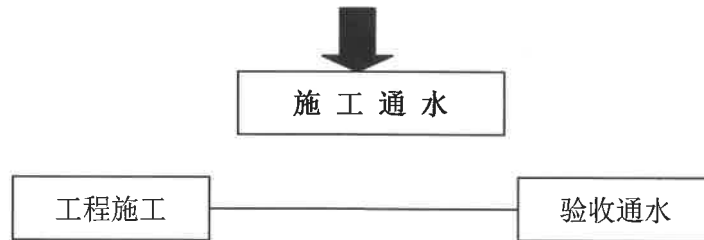


注：通过项目规划、备案阶段提前获取信息，供水公司提前介入完成现场踏勘、施工设计、预算编制、合同拟定等内容。



用户申请时，客户经理向用户同步确认并递交设计图纸、预算书、合同等
(1个工作日)

注：涉及外线工程行政许可由客户经理代办服务在1个工作日内同步完成



无外线工程2个工作日内完成

有外线工程4个工作日内完成

