

成都市水务局文件

成水务发〔2018〕109号

成都市水务局关于印发《成都市提升企业给水接入便利化水平行动计划》的通知

各区（市）县水务局，五城区水务部门，高新区环境保护与城市综合管理执法局，天府新区成都管委会环境保护和统筹城乡局，彭州市城乡规划建设局，成都环境集团：

为全面贯彻落实市委、市政府关于进一步优化营商环境的决策部署，提升企业给水接入便利化水平，市水务局制定了《成都市提升企业给水接入便利化水平行动计划》。通过广泛征求市级有关部门和各区（市）县供水主管部门及供水企业意见，经市政府法制办合法性审查，报市政府分管领导同意。现印发你们，请你

们结合工作实际，认真开展提升企业给水接入便利化工作。

特此通知。



2018年12月29日

成都市提升企业给水接入便利化水平行动计划

为全面贯彻落实市委、市政府关于进一步优化营商环境的决策部署，着力打造国际化营商环境，助推我市经济社会发展，结合我市实际，制定本行动计划。

一、总体目标

以企业用户为中心，充分运用“互联网+”、大数据等信息技术，实现用水报装“一站式”服务办理，打造“多、快、好”的用水服务，提升企业给水接入便利化水平，为打造国际化营商环境标杆城市提供优质的供水服务。

（一）丰富报装途径，让用户选择更多。用户办理用水报装时，可通过供水企业服务大厅、网上营业厅、热线电话等多种方式提出用水报装申请，让用户拥有更多选择。

（二）简化报装流程，让客户用水更快。优化整合供水企业内部资源，简化报装流程和手续，提升办事效率。在市政自来水管网覆盖区域，办理时限压缩至18个工作日：接入受理及查勘2个工作日，设计及预算编制10个工作日，验收及通水6个工作日。

（三）提升客户体验，让客户感受更好。推行“线上线下”等多渠道服务模式，变被动服务为主动服务，实现企业用户“最多跑一次”即可办理业务，让用户体验感更好。

二、主要任务和分工

（一）优化办事程序。进一步优化给水接入受理、工程设计、

工程施工、验收通水等环节，精简业务流程，提高办理效率；将供水企业内部业务受理、现场查勘、工程设计等工作人员岗位进行合理整合集中，最大程度缩短供水企业内部衔接时间，实现“一站式”服务，尽可能为用户节省时间。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县（含成都天府新区、高新区，下同）供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司、成都市兴蓉安科建设工程有限公司，各区（市）县城市供水企业

（二）简化接入条件。供水企业应精简用水报装申请资料，非主要申请资料缺少或存在异议时，供水企业应先行受理企业用户用水报装申请，并一次性告知用户需补正的资料、时限。同一企业用户多次办理业务，已存档且在有效期内的资料不需重复提供。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司、成都市兴蓉安科建设工程有限公司，各区（市）县城市供水企业

（三）完善“一次性”告知服务。在供水企业客户服务大厅及门户网站上，将办理给水接入的工程设计、行政许可、施工等事项的办理流程图、所需材料等信息“一次性”告知用户，制定规范性给水报装办事指南，让用户熟知办理流程 and 所需提供资料。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司、成都市兴蓉安科建

设工程有限公司，各区（市）县城市供水企业

（四）开通多途径报装。供水企业应优化其客户服务大厅“线下”流程，拓展供水服务热线、网站、微信公众号、手机报装 APP 等“线上”渠道，方便用户用水报装申请。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司，各区（市）县城市供水企业

（五）公开透明收费项目。清理和规范各类收费项目，包括水费（含自来水费、污水处理费）和工程费等。供水企业应将收费项目、收费标准、投诉监督电话公示于其客户服务大厅明显位置和门户网站等，主动接受用户监督。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司，各区（市）县城市供水企业

（六）丰富线上缴费平台。改变已有单一的线下缴费模式，开通微信、支付宝、手机银行等电子支付平台，进一步拓展用户缴费渠道，持续丰富移动支付功能。并不断完善缴费记录查询、缴费、停水信息查询、业务办理等功能，为用户提供暖心服务。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司，各区（市）县城市供水企业

（七）完善投诉处理机制。供水企业应设立投诉服务平台，

保持投诉电话 24 小时全天候快速响应，实现“事事有着落、件件有回音”。并积极受理市长公开电话、市长信箱、文明热线 96110、微信公众号等多种方式的投诉，广泛听取用户意见建议，不定期开展回访。建立闭环式投诉处理机制及内控体系，从事前预防、事中管控、事后提升三方面着手，提高服务质量和水平。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司，各区（市）县城市供水企业

（八）提升硬件设施。供水企业客户服务大厅相关硬件设施是提升企业给水接入便利化工作的重要内容。供水企业应抓紧完善客户服务大厅宣传标识（企业标牌、流程文图、宣传标语等）、配套服务设施（座椅、填单台、饮水机、雨伞等）、示范文本等信息，制发各类用水业务办事指南，方便企业用户用水报装。

牵头单位：成都环境集团，各区（市）县供水主管部门

责任单位：成都市自来水有限责任公司，各区（市）县城市供水企业

三、保障措施

（一）加强组织领导。各区（市）县政府应加强企业用水营商环境建设的组织领导，将区域内城市给水设施的规划建设纳入城市规划统筹考虑。市、区（市）县规划、建设、城管等部门要大力支持用水报装行政审批，尽可能缩短用水接入施工前期规划许可、施工许可、破路手续等行政审批时限。当地供水主管部门

应督促供水企业简化用水报装程序，精简申请资料、简化业务流程、规范报装服务行为、大幅压缩报装时间。成都市自来水有限责任公司和各区（市）县供水企业应成立企业用户报装专项工作组，负责实施企业给水接入便利化行动，协调解决具体工作中存在的重点难点问题。

（二）扎实推进工作。供水企业是提升企业用户给水接入便利化的责任主体。成都环境集团和各区（市）县供水主管部门应督促供水企业制定工作方案、明确目标任务和时间节点，并通过定期例会、定期检查、报装月报等方式，积极有序推进各项工作。在推进过程中，成都环境集团和各区（市）县供水主管部门应及时掌握工作开展情况，会同供水企业研究用水报装过程中出现的新情况，结合典型案例提出解决方案，总结工作经验，进一步提升服务能力，持续优化营商环境。

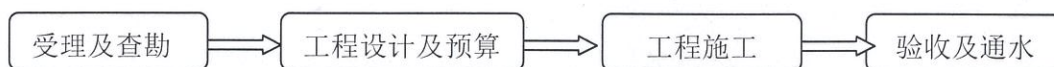
（三）强化督促检查。成都环境集团和各区（市）县供水主管部门要把提升用水服务质量和效率、优化企业用水环境纳入行业管理重要内容，坚持日常指导监管，确保该项工作落到实处。市水务局将依照市委市政府优化营商环境的决策部署，对各地供水企业落实本行动计划、提升企业用户用水便利化工作加强指导，并将其纳入城市供水规范化管理考核。

附件：企业给水接入办理流程及时限

附件

企业给水接入办理流程及时限

1. 企业给水接入业务流程



2. 给水报装工作内容及时限

序号	环节	申请资料名称	工作内容	办理时限	备注
1	受理及查勘	1. 企业用地合法性文件及图纸; 2. 企业营业执照复印件; 3. 用水企业经办人授权委托书及其身份证复印件。	受理登记; 踏勘现场。	2 个工作日	材料齐全的当日受理报装。
2	工程设计及预算		确定用水方案; 工程设计; 编制预算等。	10 个工作日	
3	验收及通水		工程验收; 管道冲洗、消毒; 水质检测; 签订《供用水合同》，立户通水。	6 个工作日	

信息公开属性：主动公开

抄送：成都天府新区、成都高新区管委会，各区（市）县政府，市发改委，市规划局，市建委，市城管委。

成都市水务局办公室

2018 年 12 月 29 日印发