

孝感市自来水公司

孝感市自来水公司限时办结制度

为进一步压缩各项供水业务办理时限，落实各级政府关于“优化营商环境”工作要求，自我回压，内挖潜力，提升供水服务水平，现结合公司实际，制定限时办结制度。

一、公司所有供用水业务，均实行限时办结制度。

二、用水报装业务：

1. 总体时限：

(1)无外线工程具备直接接通条件的用水报装业务：1个工作日(当日内)内完成挂表通水。

(2)有外线工程且属于社会投资简易低风险工程附属小型供水设施接入的用水报装业务：1个工作日（包含建筑区划红线外管线工程施工时间）内完成挂表通水。

(3)其他有外线工程的用水报装业务：1个工作日内完成挂表通水（包含建筑区划红线外管线工程施工时间，不包含行政审批时间）。

2. 具体环节时限：

(1)受理申请：立即办结。

(2)现场踏勘：用户提交申请后立即进行。如用户有时间要求，按照与用户协商时间进行。

- (3)方案制定：现场踏勘结束后立即进行。
- (4)签订合同：用户缴费后立即签订。
- (5)施工组织：用户缴费后立即进行施工安排。
- (6)验收通水：施工完成后立即进行，时长不得超过3小时。

3. 提高审计能力业务：

- (1)需要施工时限：同用水报装业务。
- (2)不需要施工时限：即时办结。

4. 过户业务：即时办结。

5. 销户业务：1个工作日内办结。

6. 更名业务：即时办结。

7. 变更用水性质业务：即时办结。

8. 监督考核：限时办结工作纳入服务程序考核体系，对于发现的违反公司标准，对公司造成不良影响的情况，严肃追究责任人责任。

孝感市自来水公司

2021年1月6日

孝感市自来水公司

孝感市自来水公司首问负责制

一、目的和适用范围

目的:为进一步提高员工工作质量和服务效率,更好地为广大客户提供优质服务,根据公司领导有关讲话精神,结合我公司实际,经研究决定,在我公司推行首问负责制。

适用范围:公司全体员工。

二、首问责任制的基本内容

1、实行“首问负责制”,即在各部门公务处理过程中,首先受到来访、咨询或接待办事的工作人员,要负责的给予办事或咨询一方必要的指引介绍或答疑等服务,使之最为迅速、简便地得到满意的服务。

2、首问负责制的对象包括:前来我公司办事的客户、来访人员、来电、咨询、查询、投诉和业务受理等。

3、首问负责制受理形式:接听来电、接待来访等。

三、执行要求

1、对来人或来电提出的咨询、投诉和业务办理等问题,无论是否属于本部门范围的事情,首先受到询问的工作人员要负责指引介绍或答疑,不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间。

2、首先受到询问的部门或工作人员能当场处理的，要当场解决。不能当场处理或不属于职责范围内的，应该做到：

（1）向对方说明原因，给予必要的解释；

（2）将来人带到或指引到相关部门办理；

（3）可询问客户来电原因并留下客户电话，然后与相关部门联系，及时解决并在第一时间给客户回电解答疑难；

3、答复客户来电提出的问题。要求工作人员态度要热情、用语要文明，要杜绝服务忌语，树立公司的良好形象。责任追究在处理来人、来电的咨询、查询、投诉等业务办理过程中，如发生拒绝、推诿或态度粗暴等现象，一经查实，要对责任人进行必要的教育并记过一次，情节严重的要给予通报批评并给与 100 元罚金。

孝感市自来水公司

2020 年 10 月 9 日

孝感市自来水公司

关于优化营商环境认真改进工商企业用水报装服务的通知

各科室、各二级单位：

按照国家和省政府关于优化营商环境的工作部署及市政府《关于研究降低企业用水成本的专题会议纪要》的相关要求，为进一步改进工商企业用水报装服务，实现企业用水报装减环节、缩时间、降费用的目标，提升企业用户满意度，现结合公司实际，将有关改进措施与服务要求通知如下：

一、简化企业用水报装流程，减少办理环节。工商企业用户用水报装业务的办理环节统一由原来的3个环节合并压减为1个：报装接入。流程简化后，其他业务环节改为内部流转办理和专人联系对接，并保障用户对业务办理进度的知情权，实现信息多跑路、用户少跑腿。

二、压缩企业用水报装业务办理时长。进一步压缩工商企业用户用水报装业务的办理时长，由原来的3个工作日缩减为1个工作日。

三、减少企业用水报装申请资料。工商企业用户用水报装所需提供的申请资料由原来的1项减少为0项。

四、降低企业用户报装接水和用水成本。按照《国务院办公厅转发国家发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展意见的通知》（国办函〔2020〕129号）、《省发展改革委等部门关于清理规范城镇供水供电供气供暖行业收费促进行业高质量发展实施意见的通知》（鄂发改价管〔2021〕88号）有关精神，对现行收费项目和标准进行全面梳理自查，取消不合理收费项目，纠正强制收费，降低偏高收费标准。

五、其他有关要求。一是**主动公开报装服务流程。**优化改进后的报装服务流程、承诺办理时限等要通过新闻媒体宣传、印制宣传单等多种方式向社会公开，主动接受公众监督。二是**受理报装实行一次性告知。**对用户报装申请资料不全的，必须一次性告知用户，指导和帮助用户完善相关资料，实行首问负责和“一次办好”。三是**迅速完善“一站式”服务功能。**实现所有窗口业务全覆盖，让用户只进一扇门、少跑一趟路。四是**加快推进线上平台建设。**要结合供水综合信息管理平台建设项目，在年底前完成在线用水报装板块上网，逐步实现报装业务网上审批、在线进度查询等功能，进一步方便用户。五是**抓紧开展相关人员培训。**各相关科室、单位要针对改进后的报装业务流程和要求，在6月上旬前完成相关岗位人员的学习培训，确保每个业务人员熟悉新流程、掌握新功能、适应新要求，切实提升服务水平。六是**加强过程监督和绩效考核。**公司将对报装服务的全流程进行监督抽查，对于办理时限超期、服务不标准等不规范行为将予以通报，

并在部门和个人绩效考核中从严处罚。



