

新泰市自来水有限公司文件

新水司发【2019】10号



关于印发《新泰市自来水有限公司供水报装“一站式”服务工作流程》的通知

公司各科室、各部门：

为贯彻落实上级关于进一步做好简化水气报装的相关文件要求，提升供水报装营商环境，为用户提供优质的供水服务，现将《新泰市自来水有限公司供水报装“一站式”服务工作流程》印发给你们，望认真贯彻执行。

新泰市自来水有限公司

2019年10月25日



新泰市自来水有限公司

供水报装“一站式”服务工作流程

一、用户报装工作流程

1、由营业所负责受理用户供水申请业务。提供用水咨询并一次性告知用户用水须知。

2、由用户填写《用水申请表》。

3、对客户相关资料进行审核。

4、与客户约定现场勘查时间，进行现场勘查（对于接水位置明确，现场情况简单的，省略此环节）。对于具备供水条件的用户，与用户先行签订用水合同。对于不具备供水条件的，通过电话或上门方式进行告知。

5、计算供水专项配套费，通知用户缴费，告知用户缴费方式（转账、微信、支付宝、刷卡、现金），留存复印件。

6、建立用户报装档案，填写传递卡、报装单，传递到生技科进行设计。

7、生技科根据供水设计规范在规定时限内完成施工图设计，并将传递卡、施工图传递至预决算科。

8、预决算科完成审核后，将传递卡、施工图、领表单传递至安装公司。

9、安装公司与用户联系，约定开工时间，准备施工材料，领取水表，供水合同同时转至营业所，建立用户抄表档

案。施工完成后，按照用户要求挂表通水，并报公司供水工程验收领导小组验收。

10、营业所在整个报装过程中随时对用户进行回访，了解用户需求，工程进度等，根据回访情况及时发现问题，及时督导、协调工作流程中的各环节工作。

11、供水报装要推行“一对一”、“一站式”服务，确保用户“一次办好”。用户只在用水申请阶段参与，其他流程为企业内部流转，用户不参与。

二、用户要求对表后管道延伸服务的工作流程。

1、为方便用户，解决总表到水嘴“最后一公里”的接水问题，公司根据用户要求、结合下属设计、施工部门的实际情况，进行有偿服务。由营业所受理用户延伸服务申请业务。

2、由用户提交延伸服务申请及总表内用水要求及相关参数，营业所传递到生技科进行设计。

3、生技科根据用户要求完成施工图设计，传递至预决算科。

4、预决算科接到施工设计后编制预算。

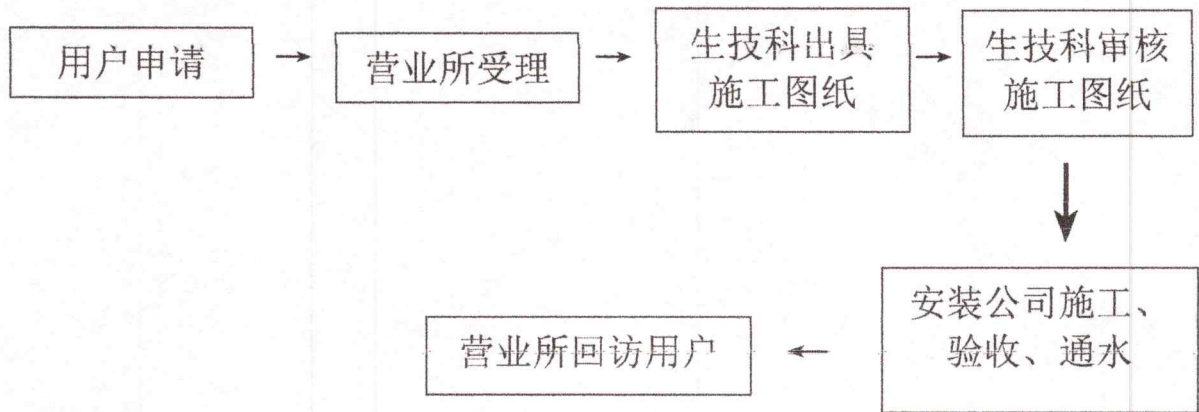
5、安装公司完成工程预算编制后告知用户，与用户协商一致后签订合同，用户核定工程造价无异议后安装公司收取工程款，并开具发票。

6、工程完毕后，安装公司对工程进行打压实验，向用户移交相关资料，交付用户对工程进行打压实验，向用户移交相关资料，交付用户。

附：工作流程图

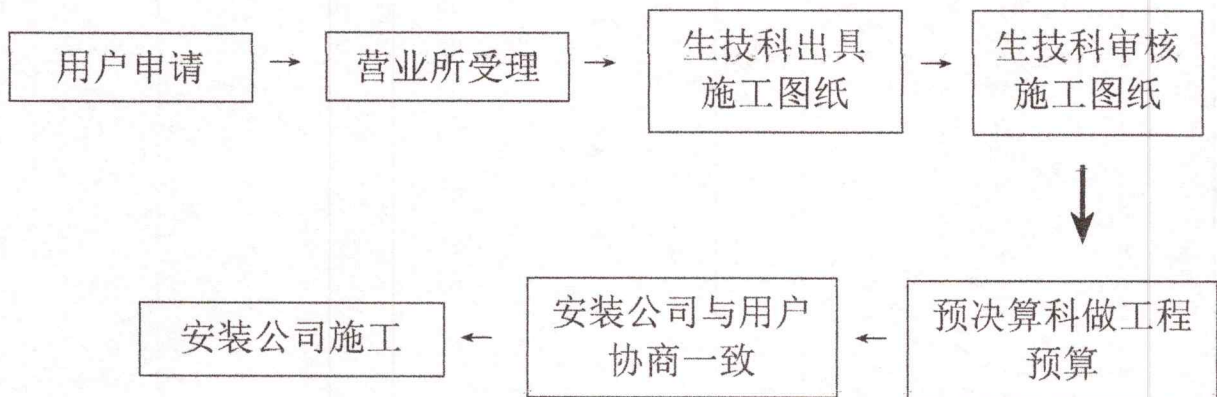


具备接水条件用户工作流程



注：用户只在用水申请阶段参与，其他流程为企业内部流转，用户不参与。

用户要求延伸供水服务工作流程



注：用户只在用水申请、协商阶段参与，其他流程为企业内部流转，用户不参与。