

庐江县水务集团有限责任公司文件

庐水务集团发〔2022〕16号

签发人：吕明才

关于印发《县水务集团关于营商环境获得用水管理办法》的通知

公司各部门、各子（分）公司：

为进一步深化“放管服”改革，持续优化营商环境，方便企业获得用水，经集团党委研究，制定了《县水务集团关于营商环境获得用水管理办法》，现印发给你们，请认真遵照执行。

庐江县水务集团有限责任公司

2022年3月3日



县水务集团关于营商环境获得用水管理办法

为进一步优化营商环境，提高服务质量，根据县营商办及县政务服务管理局相关文件要求，结合本县用水行业实际，特制定《县水务集团关于营商环境获得用水管理办法》（以下简称《办法》）。

一、适用范围

本《办法》适用于全县非居民用户获得用水接入工程。用水设施及用户设施的建设依照建设工程要求予以实施。

二、工作目标

依托“一网通办”平台，实现用户获得用水接入“210”服务，即：用户办理环节不超过2个，受理材料1份，用户通过在线申请即可获得服务实现“0”跑腿。获得用水接入时间进一步优化，其中无外线工程的2个工作日、有外线工程的10个工作日内完成接入挂表。

三、主要任务

（一）改革创新，再造流程，进一步提高办理效率和透明度。

按照“能并则并、能简则简、分类处理”的原则，形成并联审批、同步操作。加强“提前服务”和“事中事后监管”，进一步优化流程，压缩时间，为用户建立获得用水接入绿色通道。依托企业网站、微信公众号等信息媒介，进一步公开获得用水接入环节信息、时间周期等内容，提高信息透明度，保障用户知情权。

（二）落实责任、加强协调，进一步提高行业管理和服务水平。

明确集团公司是为用户提供获得用水接入服务的实施主体，为用户提供一站式服务、代办相关手续服务，减少用户负担。明确各环节的责任单位和协调部门。责任单位加快自身工作流程，对于符合条件的外线工程，要确保审批手续及时办理，协调相关部门及时进行督促办理。

（三）提供延伸服务，进一步提高用户满意度和获得感。

全面开展延伸服务，结合供水服务特点，为用户提供全面的解决方案，内容包括供水设施及用户设施工程的代建管理服务、供水工程安装服务、供水设施配套及保养服务、流量计设备及维保服务，同时根据服务内容制定相应的工作标准，形成完善的服务供给体系。通过信息化手段和信用管理措施，建立透明高效的工作机制，为优化审批服务和事中事后监管提供支撑。

四、办理流程

（一）企业办理

1. 获得用水接入一口受理。用户向集团公司提交申请后，集团公司在 2 个工作日内完成申请受理接入挂表。
2. 实行窗口一站式服务，开展“互联网+”线上办理和预约上门服务，实现用户“0 跑腿”。
3. 利用“一网通办”平台，实现资料共享，完成并联审批。用户申请材料缩减至 1 项：即获得用水接入申请表。
4. 受理当日完成合同签订。

5. 集团公司受理后应告知用户接入环节、周期、安全用水条件等信息，同时告知用户相关延伸服务，满足用户安全用水需求。

(二) 方案设计

1. 集团公司负责获得用水接入方案制定工作，在确保安全用水的条件下，结合用户用水需求，管网布局，运行管理等内容，科学制定接入方案。

2. 编制标准化接入设计方案，符合小型标准化接入条件的，在受理时即告知用户接入方案。

3. 对于一般接入项目，集团公司要进一步优化工作流程，无外线工程的 1 个工作日，有外线工程的 2 个工作日内完成方案设计及预算编制交用户确认。

(三) 接入挂表

1. 集团公司负责获得用水接入总体协调。

2. 小型标准化接入项目，在符合安全用水的前提下，集团公司受理后原则上在 2 个工作日内完成接入挂表。

3. 由用户委托集团公司提供延伸服务的，服务时间以合同约定为准，不计入流程周期。

4. 外线工程项目，集团公司要积极配合选线设计单位，统筹优化选线方案和供水方案，开展沿线管线单位意见征询，针对可能存在的管线矛盾和问题，可申请资规局提前介入组织协调。

5. 工程预、决算严格按照国家颁布的定额标准编制。

五、用水服务

（一）水费收取

根据庐江县物价局相关文件规定，工业生产及经营服务类企业用水按 3.3 元/吨收取；特种用水按 3.5 元/吨收取。每月 15 日完成抄表录入，15 日之后即可完成缴费并开具相应发票。

（二）投诉处理

集团公司按照闭环式投诉处理机制，通过电话、网络、官网等渠道受理投诉问题，根据内容进行划分，制定限时方案，由承办人及时将处理结果反馈给投诉人。一个工作日内，企管部按照程序对投诉结果进行回访。

本办法自发布之日起施行。

