

庐江县水务集团有限责任公司文件

庐水务集团发〔2022〕93号

签发人：夏俊

庐江水务集团接用水报装前置服务工作 实施方案

为深入贯彻落实国务院深化“放管服”改革，持续优化营商环境及省、市、县优化营商环境工作要求，将优化营商环境工作做实做细，进一步提升用水报装服务水平和便利度，按照县委县政府统一工作部署，结合集团工作实际，特制定接用水报装前置服务工作实施方案。

一、总体思路和目标

工作思路：深化前置服务措施，坚持以提前获得用户用水信息赢得先机为目标，以服务前置赢得时间，强化主动服务意识，为用户提供更加高效、便捷、可靠的用水服务，营造一流的供水营商环境。

工作目标：通过提前介入、提前施工、全程代办、并联推进等措施，推广工商业“无感接水”服务。

二、工作措施

(一) 主动获取信息。积极与主管部门对接建立信息共享渠

道，通过走访属地政府（园区、街道）、大建办等线下渠道，并联通县工程建设项目审批管理系统、“多规合一”业务协同平台、企业开办平台、招商项目落地信息等线上平台，多措并举获取有潜在用水需求的用户信息，开展“一对一”上门服务。

（二）服务关口前移。庐江水务集团客服大厅为服务总开关，为用户提供“一站式一条龙”服务。主动与企业对接，及时了解潜在需求，结合用户生产经营及发展规划，为潜在用水需求用户编制接水方案，统筹市政主管道和接水设施的设计和施工，现场勘察编制区划红线内工程预算，签订用水意向协议等前置服务。

（三）免费全程代办。供水客服专员全程代办供水接入涉及占用挖掘道路、市政设施、园林绿化移植等行政审批手续，提前完成用户建筑区划红线外工程施工，预留水表位置

（四）申请当日通水。继续推广复制新站经开区“无感接水”成功案例，对招商引资等企业提前介入，了解用水需求，制定用水方案，按县委、县政府要求，同相关单位同步为企业建设“入驻即用水”的硬件条件，对已签订用水意向协议的用户，用户通过安徽政务服务网、庐江水务集团网上营业厅、皖事通APP、服务热线、供水营业厅、政务服务中心水电气综合窗口等渠道报装，无需任何材料，申请当日即可通水。

三、相关要求

（一）高度重视，统筹推进。用户获得用水“前置服务”是集团落实优化营商环境的重要措施，集团各单位要充分认识此项工作的重要性，深刻理解，统筹部署，结合实际做好实施方

案落实，确保取得实效，为广大企业用户提供优质、稳定、高效的供水服务，努力营造良好的用水环境。

(二)积极宣传，优质高效。要充分利用门户网站、网络媒体和线下营业服务网点等渠道，广泛开展用水报装政策宣传解读；加强制度建设和服务人员培训，加强队伍建设和过程管理，确保提高用水报装质效，不断提升服务能力，提高效率，持续提升用户获得用水体验。

(三)督导检查，狠抓落实。客服大厅为供水服务总开关，设立企业服务专门通道，统筹推进《合肥供水集团接用水报装前置服务工作实施方案》落到实处。采取明察暗访、四不两直、电话回访等形式开展督导检查，提出完善改进意见，通报正、负面典型案例，推动用水前置报装服务能力的持续提升和服务模式的转型升级。

庐江县水务集团有限责任公司

2022年12月16日



