

# 银川中铁 水务集团有限公司文件

银水发〔2021〕120号

---

## 关于印发《银川中铁水务集团有限公司 用水报装业务实施细则》的通知

公司各单位、各部门：

为进一步规范用水报装服务，提升服务及管理水平，打造一流营商环境，依据《优化营商环境条例》（国令第722号）、《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）、《自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发持续优化营商环境更好服务黄河流域生态保护和高质量发展先行区建设若干措施的通知》（宁政职转办〔2021〕1号）《银川市2021年优化营商环境工作要点》（银营商指挥办发〔2021〕7号）等政策文件要求，结合公司管理工作实际情况，修订《银川中铁水务集团有限公司用水报装业务管理办法（试行）》，并组织部门间制度联审会议，审核通过，现予以印发，请遵照执行。

附件：银川中铁水务集团有限公司用水报装业务管理办法

银川中铁水务集团有限公司

2021年12月9日



附件：

# 银川中铁水务集团有限公司 用水报装业务实施细则

## 第一章 总则

**第一条** 为进一步规范用水报装服务，提升服务及管理水平，打造一流营商环境，依据《优化营商环境条例》（国令第722号）、《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）、《自治区推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室关于印发持续优化营商环境更好服务黄河流域生态保护和高质量发展先行区建设若干措施的通知》（宁政职转办〔2021〕1号）《银川市2021年优化营商环境工作要点》（银营商指挥办发〔2021〕7号）等政策文件要求，结合集团管理工作实际情况，特制定本细则。

**第二条** 下列用水报装类型适用于本实施细则：

- （一）新建居民、非居民的用水报装；
- （二）改建或扩建居民、非居民的用水报装；
- （三）非居民的临时性用水。

**第三条** 用水报装服务内容。

（一）**办理流程：** 1. 受理；2. 立户通水。共2个环节，每个环节办理时限分别为1个工作日，不含供水企业收集信息，准备所需各种条件，内部流转等造成的耗时。

**（二）服务范围：**根据申报用水项目的建筑区划红线为界，红线以外为“基础服务”，红线以内为“延伸服务”。红线以内部分依据市场化和用户自愿委托原则，可提供全程代建代办帮办服务。

**第四条** 用水报装业务提供线上、线下多途径申报，无需提交纸质申请材料，实现“零跑路、零资料、零费用”。

所需资料（如：立项批复、建设工程用地许可证、建设工程规划许可证、建设工程施工许可证等），由客户服务部通过在区、市级数据共享平台获得（如：宁夏回族自治区工程建设项目审批管理系统，以下简称“工改系统”），按照档案管理的相关要求，将相关资料分发至各相关部门留存。

客户服务部可利用宁夏回族自治区工程建设项目审批管理系统实现“零申请、零跑路、零资料、零费用”四零服务。

**第五条** 持续深入开展银川中铁水务“一站式”服务，协同燃气、电力、供暖等市政公用事业服务企业，依托工改系统为用户提供“水电气暖一站式接入服务”。配合政府部门推行工改系统与“智慧水务报装管理系统”之间信息共享。

**第六条** 打造差异化服务，提升客户满意度。依托工改系统，对“社会投资类简易低风险工程项目”用水报装实行“零申请、零资料、零跑路、零投资”服务。

社会投资简易低风险工程建设项目是指未直接使用各级公共财政投资进行建设，地上建筑面积不大于2000平方米，地下不

超过一层且地下建筑面积不大于1000平方米，功能单一的办公建筑、商业建筑、公共服务设施、普通仓库和厂房。

## **第二章 组织机构及职责**

**第七条** 客户服务部负责报装业务全流程一体化管理。包括受理报装业务；指导、监督各服务窗口的用水报装工作；对“智慧水务报装管理系统”运行使用情况进行督办、考核；对各类型用水报装受理量进行统计，形成月报；建立用户回访机制，并组织实施，开展用户满意度测评；梳理项目实施问题台账，形成问题化解方案，并组织协调。

**第八条** 各属地营销服务窗口、“96666”供水服务热线、微信营业厅等开展线上线下多途径报装业务受理。

**第九条** 各属地营销管理部门负责对所有类型的用水报装业务进行预立户审核、组织竣工验收、签订供用水合同、立户通水。

## **第三章 业务受理**

**第十条** 用水报装实行“零要件、不见面、即时办”，用户通过任何渠道提交用水报装申请后均应即时受理，具体受理方式为：

- （一）微信公众号：YCZTGS-移动营业厅-业务办理
- （二）集团公司门户网站：<http://www.yinchuanwater.com/>
- （三）客服中心业务大厅、各属地营销服务窗口、银川市民

大厅B5厅17号市政综合窗口；

**第十一条** 用水报装业务办理过程中，客户经理应向申请人提供包含但不限于如下服务：

（一）全流程首问负责制；

（二）一次性完整告知内容：

- 1、客户经理服务制
- 2、预约上门服务制
- 3、自愿委托全流程代建代办帮办制
- 4、建设标准及验收标准、
- 5、验收后需整改内容
- 6、政策解读

（三）用户查询用水报装业务进展情况的途径及服务监督电话、投诉渠道。

## **第四章 竣工验收与立户通水**

**第十二条** 给水工程施工过程应严格履行《(GB50242)建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范》、《(GB50300)建筑工程施工质量验收统一标准》《(GB-T17219)生活饮用水输配水设备及防护材料的安全性评价标准》、《银川中铁水务集团有限公司给水工程验收管理办法》等管理制度。

**第十三条** 给水工程实施过程中，属地营销管理部门提供全程服务，在水表安装后，即测即立，提交相关信息进行预立户。

**第十四条** 预立户信息完整，水表上线运行正常，施工企业完成工程竣工，验收资料齐全的，属地营销管理部门1个工作日内邀约施工单位、客户服务部、管网运行中心完成现场验收工作，验收合格后出具《竣工验收报告》。

**第十五条** 工程验收合格后，属地营销管理部门与用户签订《供用水合同》后开阀通水。

## **第五章 附则**

**第十六条** 本实施细则由客户服务部负责解释。

**第十七条** 本实施细则自下发之日起开始执行。