

云南省城镇供水协会文件

云水协〔2019〕43号

云南省城镇供水协会关于优化营商环境 提升供水服务水平的通知

各供水会员单位：

为全面贯彻落实中央、省有关深化“放管服”改革、优化营商环境的相关精神，根据省住建厅《关于优化供水供气报装营商环境的通知》精神，结合《城镇供水服务》（GB/T 32063-2015）标准和云南省供水行业服务的实际情况，协会对进一步提升供水服务提出以下建议，供各会员单位参考。

一、整合供水营业厅，将用水业务申请与营业收费业务集中统一受理，实现“最多跑一次”、一窗受理、一次性告知的服务机制。

二、优化用水报装流程，简化办事程序，压缩办结时限。

（一）按照“最多跑一次”的服务理念，营业窗口受理用水

业务申请后，应安排专人按办理时限，全程跟踪报装流程办理情况，主动服务用户。企业用水全程办理时间（不含施工时间）不超过 25 个工作日（昆明市区不超过 20 个工作日）。

1. 客户向供水单位申请用水，应在承诺时限内完成资料审核。

2. 专人联系客户，预约勘查现场时间，组织现场勘查。按给水相关标准规范出具外部接水方案和内部给水方案的勘察意见。

3. 具备现场施工条件后，施工单位与客户约定安装时间，按照协议约定时间施工并完成通水。

4. 供水单位应参与给水方案的制定、管道安装、验槽、试压、冲洗消毒、加压设备及水箱安装等关键环节的服务。

5. 抄表收费：立户、抄表、收费。

（二）用水申请资料

居民用水申请材料为用水地址的物业权属证明（房产证、购房合同、房款发票、银行抵押合同、契税发票等有效证明文件的任意一项）；

非居民用水报装材料为加盖单位印章的营业执照复印件、工程项目给水总平面图。

三、 供水单位应在营业厅公示水价、水质、业务办理流程、服务承诺及投拆方式等服务标准、资费标准信息；同时在当地政府网站、企业微信公众号、行业网站等平台进行公示。

四、 营业窗口服务时间应按方便用户办理供水业务原则安排。服务人员应统一服装、衣着整洁、佩戴胸卡、举止文明、态

度热情，熟悉业务，遵守职业道德。营业厅应设置客户等待区等便民服务设施。

五、 供水单位应建立和公布 24 小时服务和投诉电话，受理用户反映的临时停水、水质问题、管道漏水等供水问题。计划停水、临时停水应第一时间通知用户，特殊时段应采取送水等临时供水措施。

六、 充分利用互联网+服务，加快手机 APP、微信公众号、网上营业厅等平台开发推广，提升智能化服务水平，推广实现客户从报装到缴费的一次性网上办理。

