

# 广元市供排水（集团）有限公司文件

广水司〔2021〕121号

---

## 广元市供排水（集团）有限公司 关于进一步做好提前介入服务管理的通知

各部门、分（子）公司：

按照广元市工程建设项目审批制度改革领导小组办公室《关于印发〈广元市水电气信等市政公用服务外线工程改革实施方案〉的通知》（广建审改办〔2021〕17号）文件精神，为进一步做好优化营商环境工作，进一步提升用户体验感，压缩“获得用水”服务时限，现将提前介入服务管理通知如下：

### 一、指导思想

在报装环节和工程施工时限已压缩至“极限”的情况下，集

团将供水报装服务的关口提前、工程施工提前。主动了解潜在用户相关项目的内容、进度及后期用水量、接水时间等情况，对具备施工条件的，在用户尚未提出报装申请前介入、提前施工，利用政府工程建设项目审批管理系统的共享信息，政企联动及时发现潜在用户公司，实现“即报装”“即通水”“零等待”。

## **二、目的及意义**

深入贯彻落实《优化营商环境条例》（国令第722号），按照国际可比、对标世行、中国特色的原则，扎实推进供水接入改革工作，以提高用户便利度、获得感、满意度为出发点和落脚点。通过进一步压缩时限、优化环节，简化审批、加强协调、落实责任、切实提升城市供水接入效率和服务水平，为我市城市供水打造省内最优营商环境提供有力支撑。

## **三、服务内容及流程**

通过四川省投资项目在线审批监管平台及客户经理发现潜在用户，客户经理主动与用户联系了解用户的用水需求，通知查勘人员主动与用户联系，经过前置查勘设计、预算等服务，申请即施工、通水。

## **四、服务范围**

集团供区范围内，电话咨询、前台咨询的用户，以及开发用地项目，未申请已立项的项目等。

## **五、提前介入管理要求**

**（一）务必高度重视。**提前介入服务工作对服务人民群众具

有重要意义，对我市打造全省最优营商环境具有重要的意义，各级各部门务必高度重视提前介入服务工作，切实把该项工作做细做实，作出成效。相关部门要尽快建立完善管理制度和工作流程。

**（二）提升服务意识。**各级各部门要进一步树立主动服务、超前服务意识，要主动了解用户需求，及时登记反馈服务信息。特别是报装工作与日常巡线、管线施工协调、答复客户咨询等工作人员，要主动了解潜在用户相关项目的内容、进度及后期用水量、接水时间等情况，及时发现潜在用户。

**（三）加强过程管理。**严格前置服务办理质量，提前介入不等于放慢速度，各级各部门要严格管理时限，做实做细做深各项工作。设计深度达到施工项目要求，勘察必须细致严格，尽量只做一次，预算编制及时，严格控制价格及费用，降低用户获得用水费用。

**（四）提前告知用户。**及时告知用户服务内容、服务要求以及服务时限，提前让用户明白服务标准及流程，减少用户对接，确保整个过程中，与用户见面次数不超过两次，即可完成获得用水全部工作。

广元市供排水（集团）有限公司

2021年10月15日



---

广元市供排水（集团）有限公司综合部

2021年10月15日印

