

荆水字〔2019〕17号

## 关于印发《荆门市供水总公司“一站式服务” 管理制度（试行）》的通知

总公司各单位、部门：

为规范一站式服务管理，现将《荆门市供水总公司“一站式服务”管理制度（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2019年4月29日

# “一站式服务”管理制度（试行）

为了进一步提高服务效率，让用户“最多跑一次”，更好地方便用户，结合公司实际，特制定本制度：

一、本制度适用于各服务窗口及其工作人员。

二、“一站式服务”是指各窗口及其工作人员为用户办理供水服务范围内的所有事项，再根据职能要求分办，在规定时间内办结回复用户，以提供简便、快捷、优质的服务。

三、“一站式服务”原则：

规范用语，文明办理，受理各项业务必须做到廉洁、文明、高效。

四、“一站式服务”流程：

原则上按照“受理、审核、办理、送达”的程序办理（详见各流程图）。

五、“一站式服务”内容

## （一）业务咨询

内容：水费、水量、水压、水质、故障报修和新装接入等供水服务相关业务咨询。

要求：热情接待用户来访或咨询，为用户提供职能范围内的业务指引、介绍、解答及相关解释工作。

## （二）直接办理

内容：水费缴纳、月基础水量调整、预留信息、更名过户。

要求：因特殊情况不能马上办理的，应说明原因，告知用户所需资料，做好解释工作。

### **（三）受理事项**

内容：新装接入、水量疑问、供水设施管理、报停、销户和用户投诉等无法现场办理的其它事项。

要求：填写《业务受理登记表》，告知用户相关流程和处理时限，及时流转受理事项至相关业务部门，并对时限予以监督，办理完结后告知用户结果并对服务质量进行回访记录。因特殊情况不能马上受理的，应说明原因，告知用户所需资料，做好解释工作。

六、接到《业务受理登记表》的承办部门或人员，要在 5 个工作日内将事项处理结果反馈给受理人，由首问责任人回访用户，并将详细情况记录至《业务受理登记表》。到期受理人未收到回复的，受理人应联系对应部门，询问办理进度，及时向用户反馈，并上报公司纪委，追查未完成原因，因承办部门造成延期的，进行问责处理。

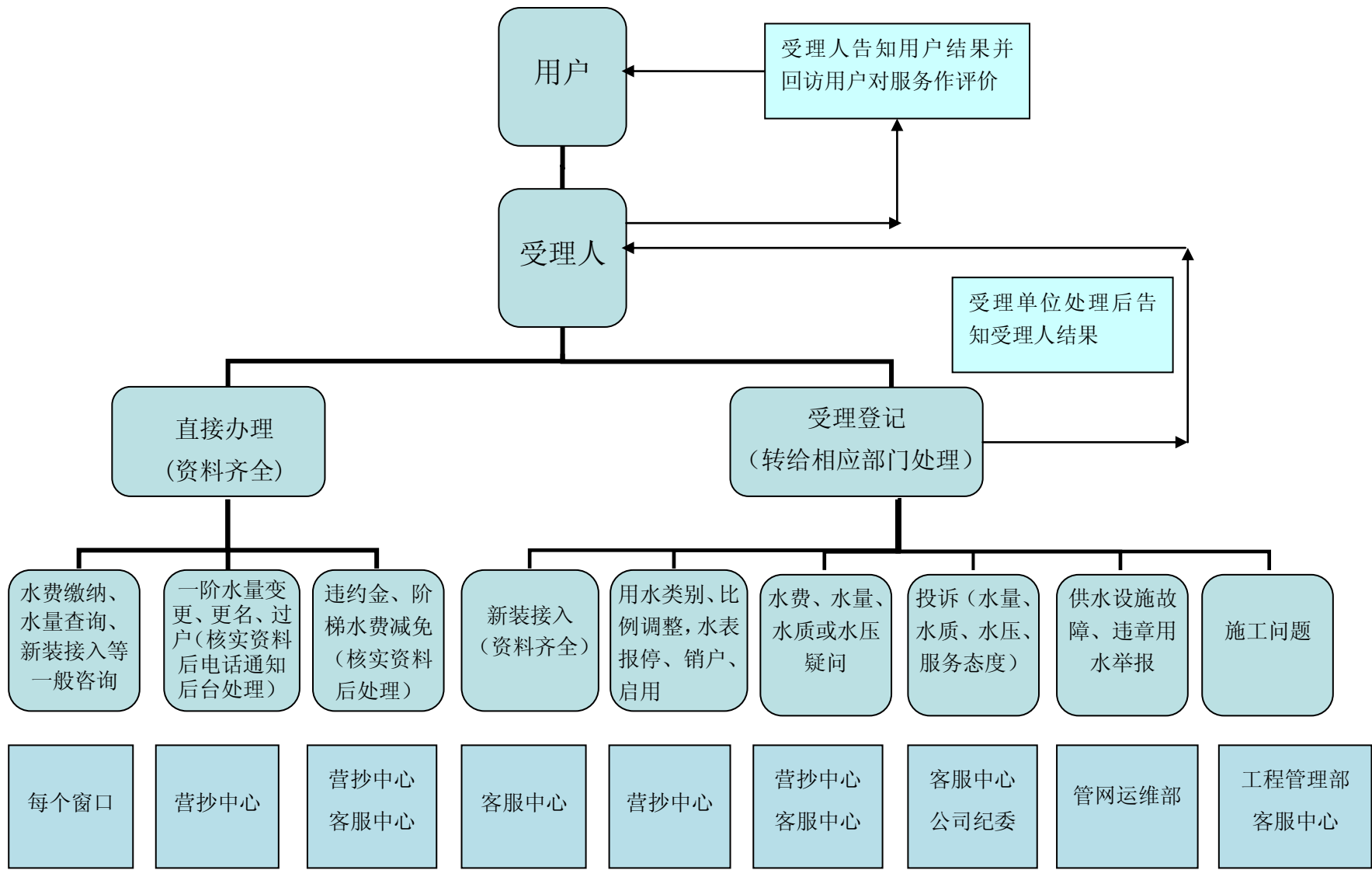
七、各服务窗口及其工作人员一律挂牌上岗，严格遵守工作纪律、规章制度和廉政规定。

八、“一站式服务”制度落实情况纳入季度工作考核范围。

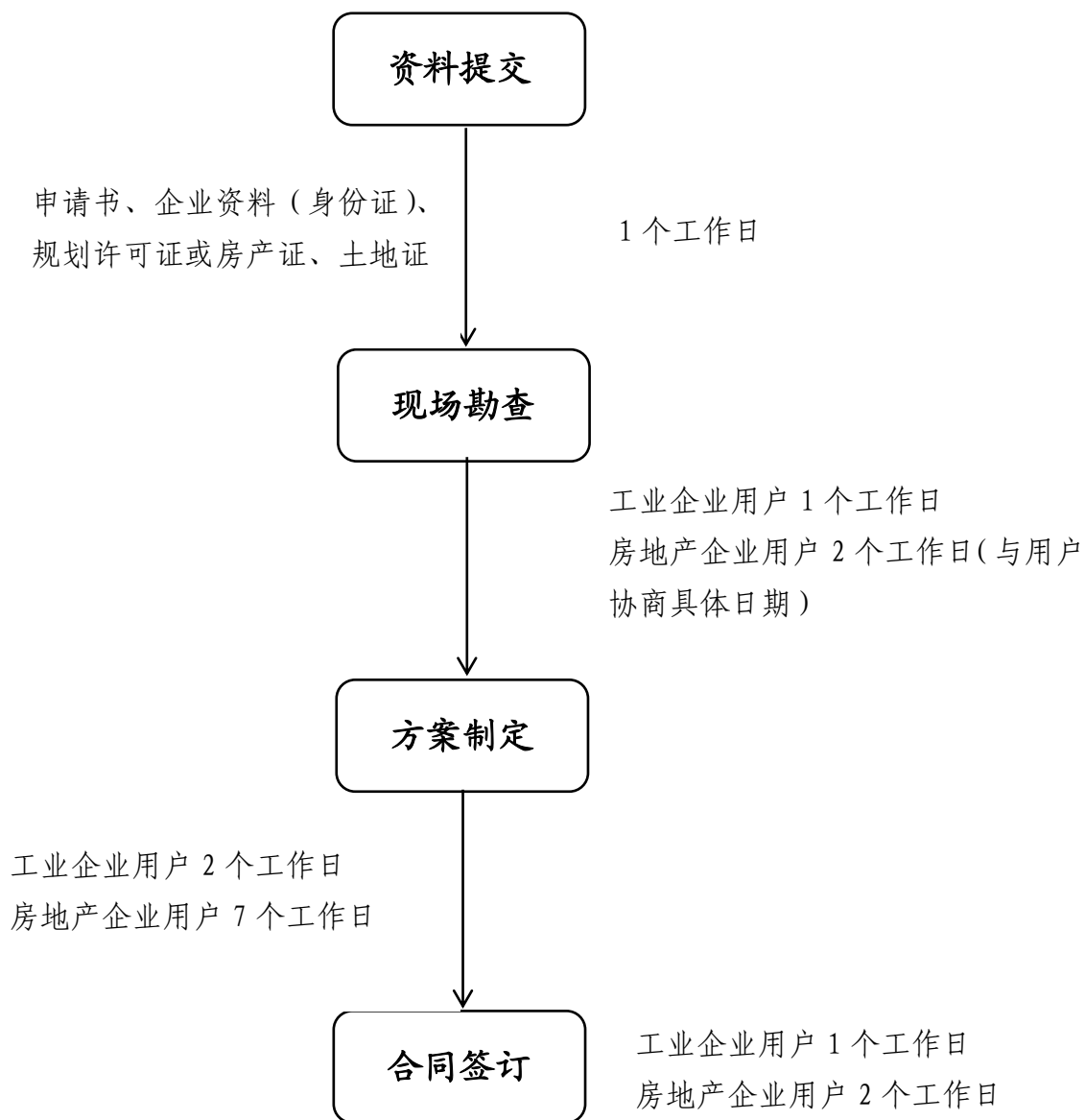
九、本制度自 2019 年 5 月 1 日起执行，客服中心对本制度享有最终解释权。

- 附件：1. 《荆门市供水总公司“一站式服务”流程图》
2. 《荆门市供水总公司供水接入流程图》
3. 《用户用水类别、用水比例调整流程》
4. 《用户报停、销户、启用办理流程》
5. 《用户第一阶梯月基础水量调整流程》
6. 《水表计量不准确投诉处理流程》
7. 《水表拆装流程图》
8. 《用户用水业务审批表》
9. 《荆门市供水总公司“一站式服务”业务受理登记表》
10. 《荆门市供水总公司水表过户更名申请表》

# 荆门市供水总公司“一站式服务”流程图



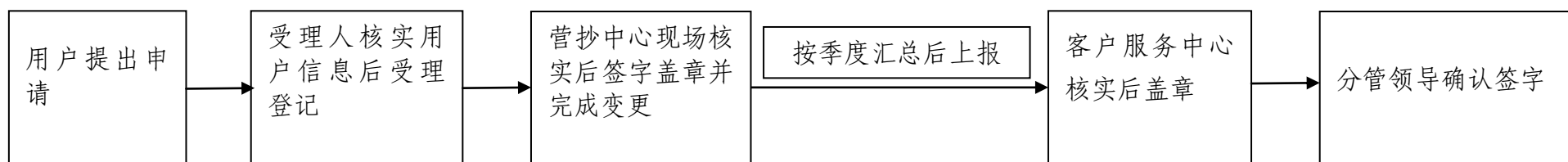
## 荆门市供水总公司供水接入流程图



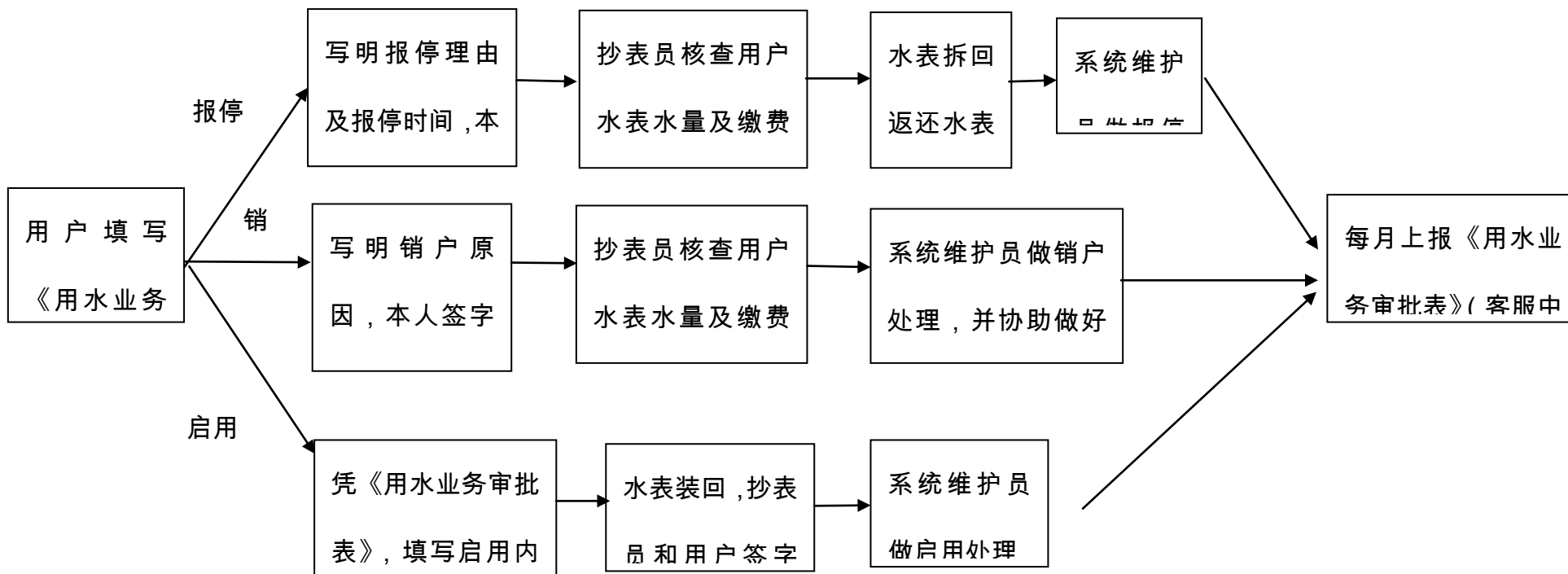
注：以上环节办理成本均为 0 元。

### 附件 3

## 用户用水类别、用水比例调整流程

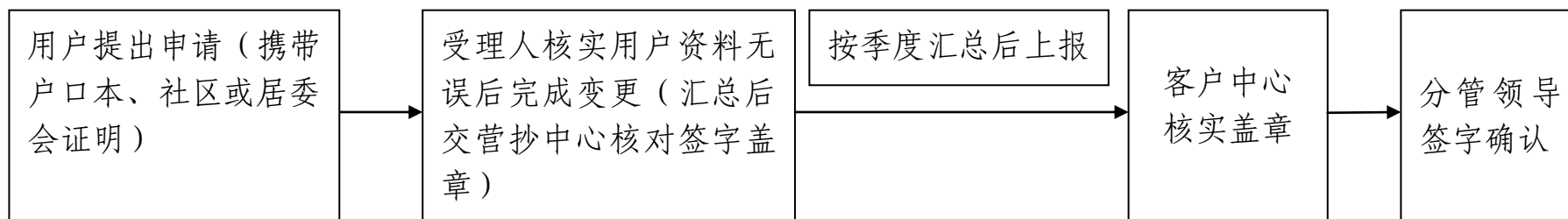


## 用户报停、销户、启用办理流程图

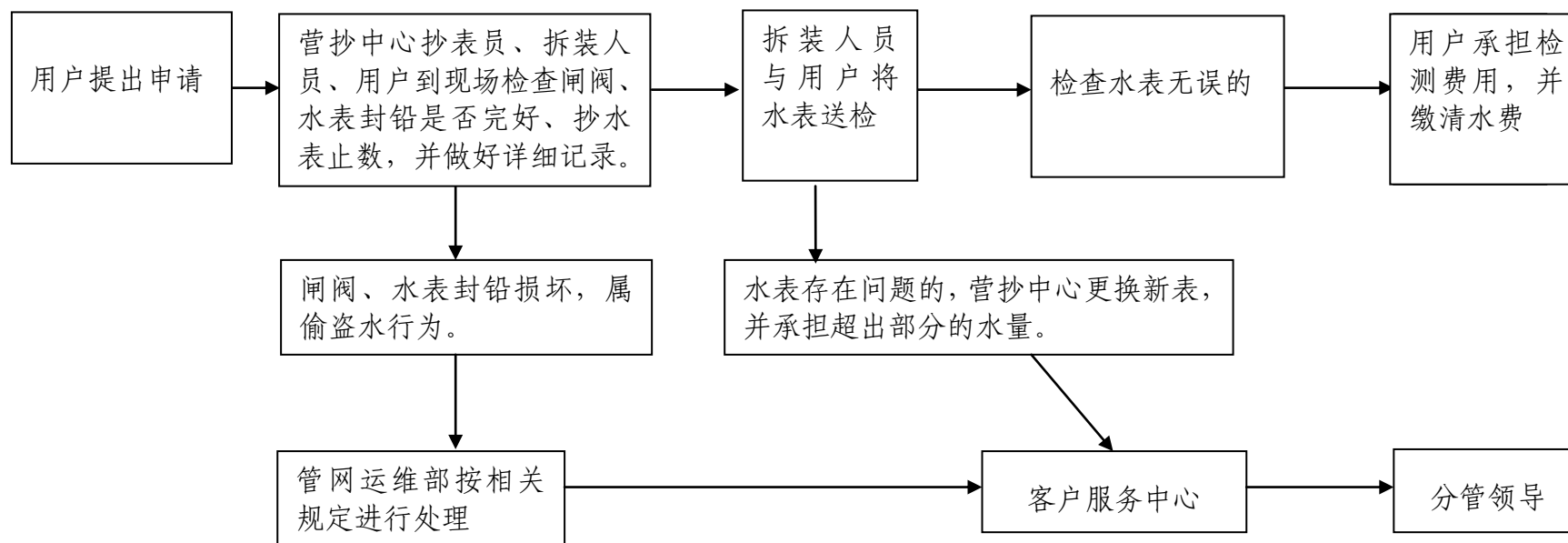




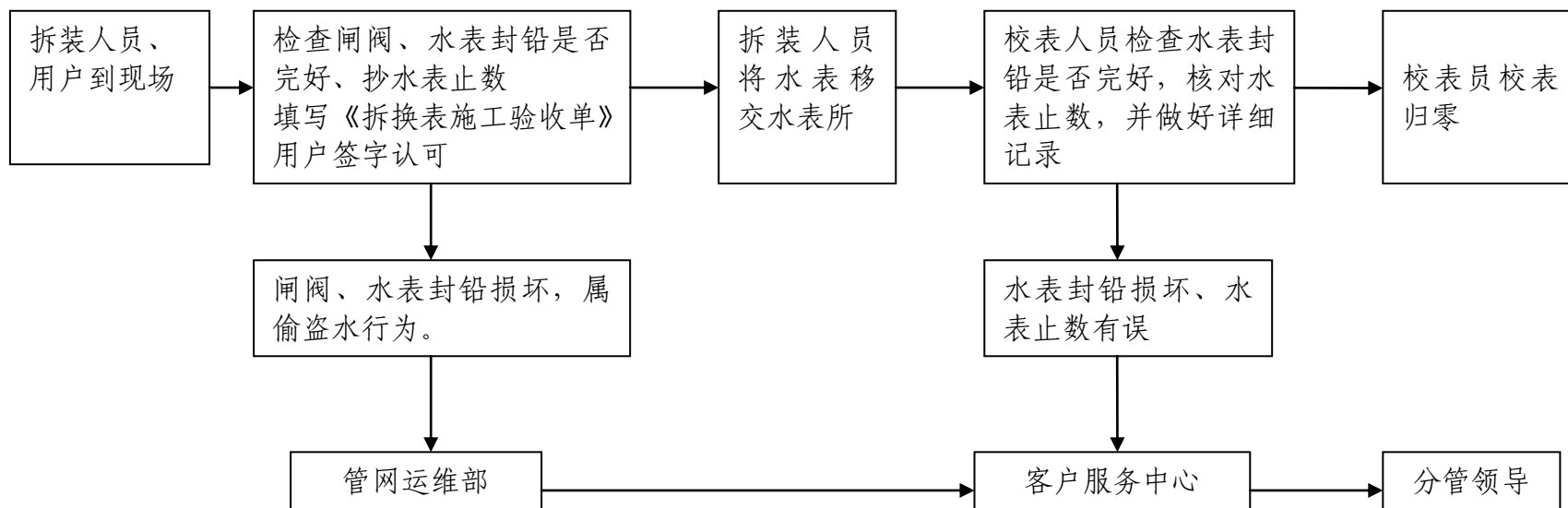
## 用户第一阶梯月基础水量调整流程



## 水表计量不准确投诉处理流程



## 水表拆装流程图



## 用户用水业务审批表

时间：      年      月      日

业务类型	<input type="checkbox"/> 报停	<input type="checkbox"/> 启用	<input type="checkbox"/> 销户
业务申请原因	用户签字：		
用户信息	用户证件号		
	用户编号		
	水表口径		
	水表号		
报停、销户 水费缴纳情况			
水表启用信息	用户联系方式：		
	用户签字：  年      月      日		
备注			
经办人签字：  年      月      日			

① 用户留存联  
 ② 营抄中心留存联  
 ③ 客服中心留存联

附件 9

## 荆门市供水总公司“一站式服务” 业务受理登记表

受理人:

受理时间:

用户 基本情况	姓名或单位		办理类别	
	用水地址			
	用户编号		联系电话	
用户诉求				
承办单位 和责任人			转办时间	
计划完成 时限				
完成情况				
回访情况				
备 注				

附件 10

## 荆门市供水总公司水表过户更名申请表

\_\_\_\_\_愿意将（地址）\_\_\_\_\_的水表用水使用权转让给（更名为）\_\_\_\_\_继续用水，并将原用水许可证（证号为\_\_\_\_\_），用水编号（ ）送请换发。愿意从\_\_\_\_月\_\_\_\_日起接受此水表，并严格按供水管理办法执行。

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

原 用 户	户 名_____用户签字(盖章):_____	新 用 户	户 名_____
	地 址_____		地 址_____
	立户时间_____		交费形式_____
	水表口径_____ DN_____		账 号_____
	水费缴纳情况:		联系人_____电话_____
营抄中心 意见		客 服 意 见	

备注：单位用户盖章，私人用户本人签字，并留存相关证件复印件（单位用户提供营业执照复印件、私人用户提供身份证复印件）