

中核四平水务集团有限公司文件

核四水〔2021〕22号

签发人：刘井波

方便获得用水实施方案

为深入贯彻习近平总书记关于优化营商环境重要指示精神，落实吉林省营商环境建设大会工作部署，推动四平市“获得用水”指标内容优化提升，在市委、市政府、市水利局领导下打造“体制顺、机制活、政策好、审批少、手续减、成本低、服务优、办事畅、效率高”的良好用水环境，对标国内先进水平，借鉴深圳市、上海市先进经验，贯彻“安全优质供水、诚信服务于民”的经营理念，打造中核四平水务集团诚信企业品牌，制定2021年方便获得用水实施方案。

一、“方便获得用水”环节、材料、时限、费用。

公司在市政务大厅设营商环境窗口，按市政府统一要求实现水电气联动报装，凡城市供水管网覆盖范围内新建、扩建项目首次申请接水，用户可以通过《吉林省工程建设项目审批管理系统》线上办理。

(一) 环节：通过吉林省工程建设项目审批系统全程网办，用户只参与申请、验收一个网上办理环节，公司通过前置服务，提前将水接到用户，实现“免申即接入，报装就通水”。

(二) 材料：

新建、改扩建项目单位通过吉林省工程建设项目审批管理系统线上报装，中核水务集团线上办理，水务集团免费接入，用户只需网上填写一张表，无需提交申报材料，其他材料用户可以免费邮寄或者拍照电子传送，用水管家上门服务，用户无需跑动，无需办理任何审批。

(三) 时限：除设计、施工及道路占掘手续外，办理时间 0.5 个工作日以内，社会投资低风险项目“一键接入”。

前置服务设计承诺时间 1 个工作日以内。

前置服务施工承诺有外线的社会投资低风险工业项目施工时限 1 个工作日内，有外线的房地产开发项目施工时限 2 个工作日。

在市有关部门领导下，提高占（掘）路等行政审批办理效率。按照《四平市城市道路挖掘审批提速实施方案》规定，提高占（掘）路等审批办理效率。

(四) 费用：城镇规划建设用地范围内，从建筑区划红线连接至公共供水管网发生的入网工程建设，除法律法规和相关政策另有规定外，不得由用户承担建设项目建筑区划红线外发生的任何费用。

按照四平市《关于调整城区自来水和水库原水价格的通知》（四发改价格字【2019】191 号）和《四平市城市供水管理办法

（试行）》（四政办发【2020】19号）收水费并提供服务。

二、多措并举，提高服务质量。

（一）中核四平水务集团在市政务大厅设立营商环境窗口，实现“一次告知”“一网通办”“一窗受理”，小微企业、社会投资低风险工业企业用户“一次都不跑”。

（二）通过提前介入、提前指导、上门服务、技术咨询、等“免费前置咨询服务”提高服务质量。

（三）通过“掌上营业厅服务”，实现线上咨询、投诉、报装、查询、缴费、信息变更、发票下载。

（四）中核四平水务集团对接水项目实行“免费管家式服务”，提供解答咨询等。接水后代为办理建户收费事宜，进行客户回访，客服中心和 3230110 为用户服务，确保用户用水无忧。

（五）专业人员上门为客户提供“免费技术指导服务”，制定最佳接水方案，管线铺设、表井设置一步到位，对规划红线内供水设施的容量、选址和布局等提供免费技术指导，杜绝隐患，防患未然，保障终端用户权益，避免客户重复投资。

（六）便利用户“首问负责服务”。

水务集团任何部门接到用户接水讯息，第一时间帮助用户与营商环境办公室建立联系。

（七）建立“客户回访制度”，即项目通水建账收费后，水务集团用水管家对用户进行回访，听取用户对工作人员服务态度、水压等是否满意。

（八）“满足用户合理要求服务”并提供个性化服务。

当用户对工期，验收时间等提出延迟意见时，水务集团充分

尊重用户意见，满足用户合理要求。

三、保障措施

（一）保证营商环境工作透明度。

除一网通办、一窗受理、一次告知、最多跑一次和一次都不跑等便利措施之外，水务集团通过市水利局网站公示方便获得用水实施方案，一次告知单和流程、水质情况、停水信息等。

（二）加强供水管网规划，合理布局市政供水管网。

管网技术部门加强与自然资源、住建、园林、交通部门的沟通联动，统筹区域用水需求，根据城市发展规划，统筹制定供水管网建设年度计划。根据四平市政府要求，重点对社会投资低风险工业类项目“标准地”市政供水管网提前配套到位。



中核四平水务集团有限公司

2021年6月8日

中核四平水务集团有限公司办公室 2021年6月8日印发

（共印3份）