

淄博市水务集团有限责任公司

淄水务〔2021〕89号

淄博市水务集团有限责任公司 关于印发《关于设立水电气暖信有线电视综合 受理窗口的实施细则（试行）》的通知

各分（子）公司、各部室：

为进一步优化营商环境，提升集团供水服务质量和水平，现将《关于设立水电气暖信有线电视综合受理窗口的实施细则（试行）》印发给你们，请结合工作实际认真执行。

淄博市水务集团有限责任公司

2021年12月23日



关于设立水电气暖信有线电视综合受理窗口的 实施细则（试行）

为深入贯彻市委市政府关于优化营商环境创新突破的决策部署，进一步提升供水服务水平，按照《关于在水电气暖信有线电视线下营业厅设立综合受理窗口的通知》（淄建发〔2021〕227号）要求，结合集团实际，制定本细则。

一、综合受理窗口设置要求

（一）设立方式。淄博市自来水有限责任公司指定营销服务中心、张店分公司、开发区分公司、新区分公司、南定分公司五个综合受理窗口，淄博市博山区津源供水有限责任公司各营销分公司分别指定线下营业厅设立一个综合受理窗口，主动公开公示，负责办理水电气暖信有线电视服务报装受理等业务。

（二）人员管理。综合受理窗口服务人员由各营业厅选定并相对固定，加入市综合受理微信联络群，接受统一安排部署；同时各营业厅负责人也要加入微信联络群，督促和指导本部门员工及时在工作群对接业务。原则上不再增加其他服务人员，实现“一人一窗综合受理”。

（三）窗口管理。各营业厅综合受理窗口摆放或张贴“水电气暖信有线电视综合受理窗口”标志，主动提供《水电气暖信有线电视报装服务联系单》、服务指南或明白纸，做好宣传引导工作。

二、综合受理业务办理内容

（一）线上服务。结合智慧水务推进情况，进一步完善报装、

查询、缴费、过户、维修、无感报装、电子合同、电子发票等各项功能，引导办事群众通过以下渠道办理水电气暖信有线电视报装服务业务，实现线上即时办理。

1. “爱山东” APP、“爱山东·爱淄博” APP “水电气暖专区”；
2. 山东政务服务网淄博站点 “水电气暖专区”；
3. 淄博市工程建设项目审批管理系统；
4. 供水、供气、供暖服务企业微信公众号、国家电网 “网上国网” APP。

（二）线下服务。针对老年人、残疾人等线上应用操作不便的用户群体，或结合办事群众意愿，引导办事群众填写《水电气暖信有线电视报装服务联系单》，安排服务专员与办事群众进行对接，主动提供上门服务。

1. 业务范围。市域范围内水电气暖信有线电视报装服务业务无差别受理。各综合业务窗口服务人员不得以不在业务办理范围为由推脱或不予受理，要主动提供无差别受理服务。

2. 办理方式。综合业务窗口服务人员负责将《水电气暖信有线电视报装服务联系单》或群众办事需求、联系方式等发送至“市综合受理联络群”。具备条件的，按照《关于印发〈淄博市推进水电气暖信联合报装接入工作方案〉的通知》（淄建改办〔2021〕14号）要求，开展联合踏勘、并联办理、协同接入、联合验收等工作。

3. 时限要求。收到群众办事需求后，综合业务窗口服务人员应立即在“市综合受理联络群”给予回复并主动与办事群众对接落实（最长不得超过2个小时），对有报装需求的企事业单位提

供上门服务。

三、保障措施

（一）加强组织领导。各责任单位要提高政治站位，认真落实优化营商环境各项工作措施，按照“能并则并、能减则减”的原则，通过减环节、优流程、压时限，提高水电气暖信有线电视报装服务等业务的办事效率，并主动宣传免申请、零材料、上门服务等便民举措，不断提高服务水平。

（二）增强内部管理。集团营销服务中心负责对水电气暖信有线电视综合受理业务进行指导，加强督导检查。淄博市自来水有限责任公司营销服务中心、淄博市博山区津源供水有限责任公司营销管理处分别具体负责督促各自营业窗口主动公开报装方式、报装流程、服务承诺、收费依据及标准等各类用水服务业务信息，主动提供《水电气暖信有线电视报装服务联系单》、服务指南或明白纸。各营业厅负责人要加强综合受理窗口服务人员管理，认真落实行业服务规范，规范服务行为。

（三）推进工作落实。为更加快捷解决用户用水需求，提高服务品质和效率，水电气暖信有线电视综合受理窗口执行首问负责制，即综合受理窗口服务人员为首问责任人。在“市综合受理联络群”接收到用水服务业务的及时回复情况、与办事群众的对接落实情况，由淄博市自来水有限责任公司营销服务中心、淄博市博山区津源供水有限责任公司营销管理处对各自业务办理情况进行监督考核，监督考核情况每月 25 日前报送集团营销服务中心。

（四）强化协同合作。各责任单位、营业厅工作人员要建立

协同合作机制，加强沟通对接，按时限要求做好群众需求办理和反馈工作。对于辖区边缘交接区域内用水服务业务，各营业厅负责人和综合受理窗口服务人员在“市综合受理联络群”受理业务后，办理过程中经确认不属于自己营业厅受理业务范围，要及时上报各自单位分管领导，同时在“市综合受理联络群”第一时间予以反馈，确保办事群众及时得到回复，坚决杜绝水电气暖信有线电视综合受理“走过场”。

（五）反馈工作结果。为保证此优化营商环境举措落实落地、长期坚持，自2022年1月开始，淄博市自来水有限责任公司营销服务中心、张店分公司、开发区分公司、新区分公司、南定分公司，淄博市博山区津源供水有限责任公司各营销分公司，于每月25日之前将水电气暖信有线电视综合受理业务办理情况报集团营销服务中心，需对办理业务种类分类、明确各项业务接收时间、办理时间、办理结果等，无法办理的写明原因。

附件：水电气暖信有线电视报装服务联系单

附件：

水电气暖信有线电视报装服务联系单

办事需求： 用水 <input type="checkbox"/> 用电 <input type="checkbox"/> 用气 <input type="checkbox"/> 用暖 <input type="checkbox"/> 通信 <input type="checkbox"/> 有线电视 <input type="checkbox"/>	
提交时间	年 月 日
单位名称 (或用户姓名)	
联系方式	
报装类型	民用 <input type="checkbox"/> 工业 <input type="checkbox"/> 商业 <input type="checkbox"/> 农业 <input type="checkbox"/>
详细地址 (**区**镇**路交 叉口，或门牌号)	
所属水电气暖信有 线电视服务企业	
其他需要说明 的情况	