

# 周口银龙水务有限公司文件

周银行字[2021]28号

## 周口银龙水务有限公司

### 关于印发《供水服务帮办代办工作方案》的通知

公司各部门：

为深入贯彻落实“放管服”改革，助推我市营商环境建设，提高供水接入效率和服务水平。按照《河南省优化营商环境条例》和《周口市获得用水用气提升专项行动方案》等文件要求，结合我公司实际，制定《供水服务帮办代办工作细则》，现印发给你们，请认真贯彻执行。

周口银龙水务有限公司

2021年7月6日



周口银龙水务有限公司办公室

2021年7月6日印

(共印26份)

# 供水服务帮办代办工作方案

## 第一章 总 则

**第一条** 为深入贯彻落实“放管服”改革工作的部署要求，提升服务理念，打造一流营商环境，全面推行供水服务帮办代办，为全市经济发展和营商环境建设提供有力的保障，特制定本工作细则。

**第二条** 本细则所称的“帮办代办”，是指我公司客户服务中心、政务服务中心指派专门人员无偿协助有关企业（项目）单位或特殊群体公民（老弱病残）办理供水业务的一种服务方式。

**第三条** 帮代办项目类型：重点建设项目、产业项目、重点招商引资项目、规模以上企业、小微企业、特殊群体（老弱病残）涉水业务、其他确有必要开展帮办代办的项目。

**第四条** 帮代办事项范围：用水报装、户表改造、更名过户、用水性质变更、水表校验、水表更换、用水报停、恢复用水、增值税发票信息变更、低保用水减免、故障报修等用水业务以及用户建筑区划红线外涉及道路、绿化等行政审批等事项。

**第五条** 帮代办原则及机制：按照自愿委托、便捷高效的原则，建立部门联动、分工负责、定期会商、协调督办、问题导向的工作机制。

**第六条** 申请受理阶段：委托人可根据需要，申请全程或部



分帮办代办服务。需填写《申请帮办代办服务申请书》。

**第七条** 代办实施阶段：及时协调相关审批服务部门或公司内部职能部门进行审批、审核，并全程跟踪、协调推进行帮办代办服务工作。

**第八条** 办结送达阶段：帮办代办服务完成后，帮办代办人员应及时向委托人移交有关资料。

**第九条** 事后评价阶段：帮办代办服务结束后，委托人可对帮办代办人员进行服务评价。

**第十条** 客户服务中心和行政服务中心设立帮办代办窗口，主动公示帮办代办服务告知书，告知用水报装申办流程、工作指南、相关环节，提供各用水业务办理所需材料清单、须填报的表单及示范文本。配备专人提供现场咨询答疑服务或电话咨询服务，确定是否需要帮代办。并协助办理人准备相关资料，指导填写各类表单，指导在线申请或窗口办理。在办理过程中所遇到的各类问题给予指导帮扶。对可实施告知承诺制、容缺受理、并联办理的事项，指导项目申办人按程序申报。对于简易用水业务事项，协助委托人按规定内部流程直接帮办。供水管网外线工程行政审批等不能立即办结的事项，帮代办工作人员要收集好相关资料，及时组织、协调、督促相关部门进行审核审批，做好进度跟踪工作。及时反馈办理进展情况，帮代办服务终止或办结后，进行资料移交。

**第十一条** 对于不熟悉网上申报操作的委托人，协助助其

创建账号、填写电子表单、上传申报资料等操作。主动将申报账号、密码、申报进度查看方式告知申办人，方便其随时查看办理进度和办理结果。

**第十二条** 帮办代办人员应履行以下主要职责：

熟悉各类用水业务办事流程及相关行政审批办理流程，协助委托人办理各项用水业务；提供申报的材料清单、，指导填写各类表单；对申报材料进行初审，审核无误后移交相关部门审批服务窗口或公司内部职能部门进行审查和受理登记，移交资料。对审批过程进行跟踪，及时向委托人反馈办理进展情况，做好与审批部门或职能部门的沟通和协同处理工作；及时处理审批中出现的各类问题；做好帮办代办业务相关资料的整理、保管和移交工作。

**第十三条** 帮办代办人员收到涉及挖掘城市道路或砍伐树木等行政审批事项的委托服务申请后，立即联系勘察设计部门进行供水方案复核。并将供水方案、给水管网设计图、施工单位信息、施工组织设计提交到涉及的自然资源局、住房和城乡建设局、城市管理局、公安局等相关主管单位审批，同时与供电、燃气、通信等单位联系，确认是否同步施工，以减少对道路、绿化的重复破坏。积极对审批过程进行跟踪，做好与审批部门或有关职能部门的沟通；及时处理审批中出现的问题并做好协调工作；对已审批完成的规划许可、施工许可或书面答复等资料，进行整理、保管和移交委托人。简易低风险的给水管



网接入项目，在开工前将施工图纸报市行政服务中心工程建设项目审批综合受理窗口进行信息确认。完工后按竣工备案制要求整理设计方案、竣工测量图纸、验收文件等相关工程档案，报自然资源局、城市管理局等行业主管部门备案。

**第十四条** 客户服务中心、行政服务中心供水窗口要加强对帮办代办人员培训，提升业务素质和服务水平，确保帮办代办人员在熟悉业务的基础上提供热情周到的服务。

**第十五条** 客户服务部负责对帮办代办服务工作进行监督管理，定期总结、信息通报、和人员考核管理等工作机制。

**第十六条** 党群工作部要通过报纸、网络等新闻媒体，向社会公布用水业务帮办代办联系方式和渠道，加大对帮办代办服务工作的宣传，让企业和群众广了解和接受帮办代办服务，营造良好舆论氛围。

**第十七条** 每年开展服务满意度调查，听取委托人对帮办代办服务的意见，对帮代办工作及帮代办人员进行评议，不断总结实践经验，进一步完善代帮办工作机制。

**第十八条** 本方案自印发之日起实施

## 附件 1

## 帮办代办服务申请表

委托人信息登记 (委托人填写)			
委托人名称			
委托人证件号码			
委托人地址			
经办人		联系电话	
委托供水业务情况 (帮办代办人员填写)			
业务类型	用水业务办理 <input type="checkbox"/> 外线行政审批手续办理 <input type="checkbox"/>		
业务名称			
委托原因			
资料是否齐全	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	帮办代办人	
备注			
<p>本人承诺交的相关资料全部属实, 如因信息失实引发的一切后果由本人自行承担。</p> <p>单位盖章 (盖章) _____ 签字: _____</p> <p style="text-align: right;">年 月 日</p>			

注: 请申请人出示由申请单位出具的相关业务委托办理书面证明。



附件 2:

## 帮代办项目办结单

兹有帮代办项目（名称）\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_），已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日完成委托帮代办事项。有关资料已移交完毕。现作办结处理。

委托人签字：

帮办代办人员签字：

周口银龙水务有限公司

附件 3:

## 帮办代办服务评价表

兹有帮办代办服务项目：\_\_\_\_\_（项目名  
称），项目编码：\_\_\_\_\_，已于\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日完成  
项目帮办代办服务工作，请对我们的帮办代办服务进行综合评  
价：

非常满意       满意       不满意

为进一步提升我们的帮办代办服务工作，更好的为企业提  
供优质的服务，请您留下宝贵意见及建议：

---

---

---

---

---

---

---

委托人：

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日