

嘉鱼浦华甘泉水业有限公司文件

鄂嘉甘水字【2023】05 号

前置服务制度

公司所属各部门：

为进一步优化营商环境，压缩供水报装时限，精简供水报装环节，变被动服务为主动服务，以用户“零跑腿”为目标，提前获取用户的用水需求，前置办理供水报装相关事项，提高业务办理效率和服务质量，特制定本制度。

一、前置服务内容

（一）通过政企数据共享及通过湖北省工程建设审批系统等渠道，获取用户信息，主动对接，主动掌握用户用水需求，根据接入地点的不同和用户需求，确定是否需要在地块红线外增设接入管线，并将后续报装申请等事项告知用户。

（二）提前开展外线施工。对需要在地块红线外增设接入管线的，提前开展市政管网至建筑区划红线的工程勘察、设计、报批及工程施工等“前置服务”。

（三）理清报装服务边界。提前介入时，对于用户产权内配套管线的设计和施工部分可在用户自愿的情况下提供报装延伸服务。

（四）对已经接通用水的用户，畅通沟通交流渠道、为用户提供用水过程中的咨询服务。

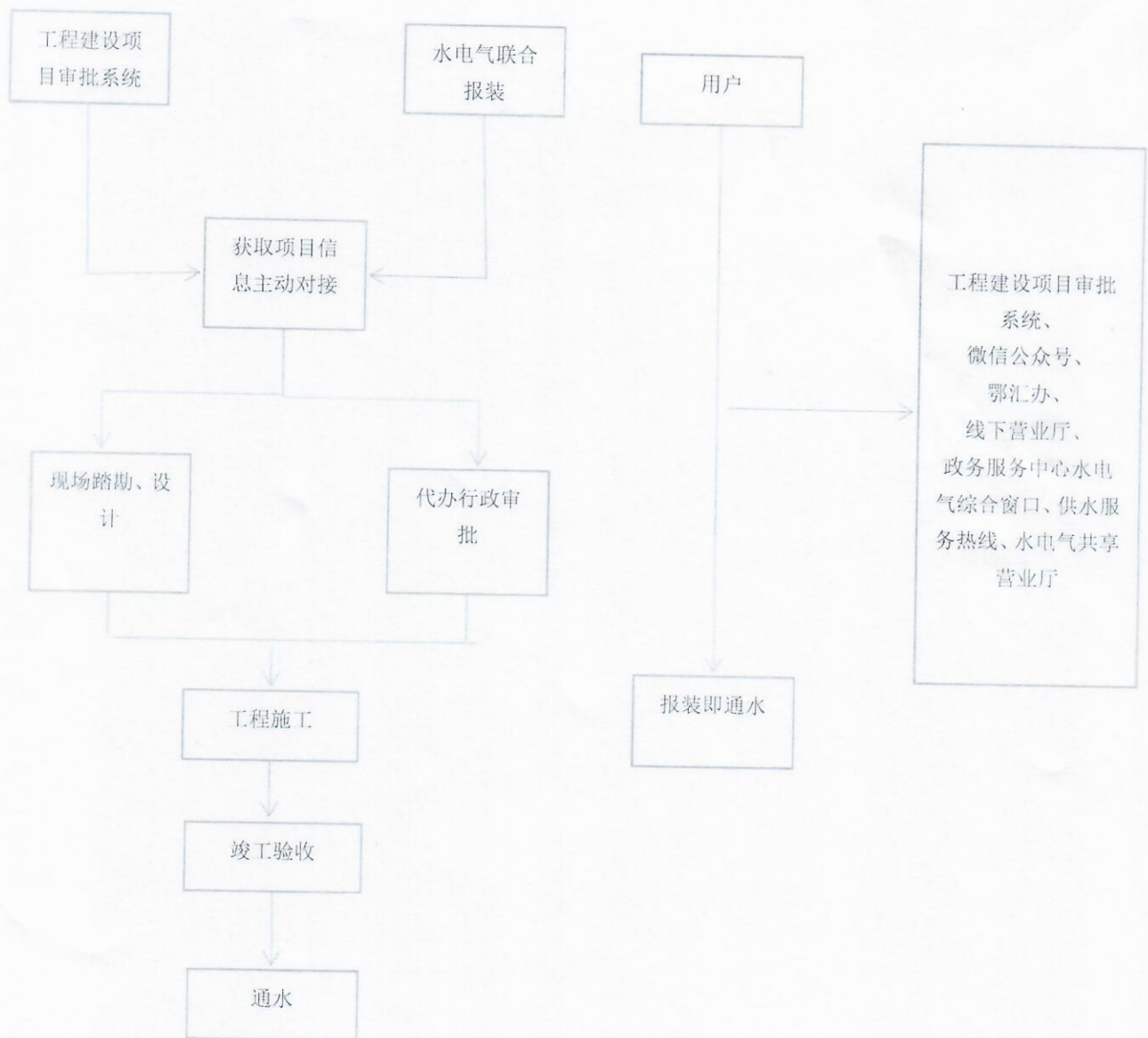
二、前置服务要求

（一）对用水报装业务前置服务实行专人负责、全流程跟踪服务，

提供预约上门、解答咨询、协助申请、协调进度等各项帮办代理服务和延伸服务。

(二) 严格执行公司各项规章制度、业务管理程序和各项规定。

三、前置服务流程图



嘉鱼浦华甘泉水业有限公司
二〇二三年一月五日