

客户报装服务管理规定

CS/GW 0201-2020

为进一步明确部门工作职责，提高服务效率，简化报装服务程序，提升服务质量，优化营商环境，根据国务院《城市供水条例》、《山西省城市供水和节约用水管理条例》和《山西省优化获得用水用气营商环境的实施意见》等有关法律、法规、文件，结合集团公司实际，制定本管理规定。

第一条 报装范围：城市市政公共配水管网到达区域内所有客户获得用水的报装业务。包括新增和改造。新增：是指首次申请接入公共供水业务的客户。改造：是指已获得公共供水服务需进行改造或扩容施工的客户。

第二条 报装责任部门：一户一表工程报装业务受理责任部门为户表办，其余报装业务受理责任部门为管网处。

第三条 报装渠道：报装可以通过微信公众号网上报装、市行政审批中心供水窗口、各营业厅窗口、管网处、户表办、电话预约上门等渠道。所有报装受理渠道为客户提供“一站式”服务，一次申请，一次办结。

第四条 报装责任部门可以接受客户委托设计、施工、代办规划、市政、园林绿化、交警等部门手续，并对工程的安全、质量、进度负总责。

第五条 对潜在客户实行“保姆式”主动上门服务：

1、报装责任部门通过山西省政务服务一体化平台主动获得潜在用户信息，主动上门提供服务，了解用水需求，实现优质、快速报装。

2、主动预约上门联合勘查，代办占道施工、交通组织、占用挖掘道路、占用绿地、砍伐迁移树木等行政审批手续，获得客户用水承诺，即可完成外线工程施工和相关资料信息录入工作。

3、建账立户通水环节（1个工作日）

（1）报装责任部门应在工程施工同时督促计量管理处和营销部门完成客户建账。

(2) 报装责任部门负责与客户签订表前产权移交协议，便于日后统一维护、管理。

(3) 如有二次供水设施，供水工程完工验收后：

①需委托运行维护的，二次加压供水服务中心同客户签定《二次供水设施委托运行维护协议书》。

②客户要求自行管理的，报装责任部门负责与客户签定《二次供水设施自行管理安全保证书》。

(4) 报装责任部门负责签订《供用水合同》和内部《通水申请》，1 个工作日内完成立户通水。

第六条 对单位、居民客户申请报装服务的办理流程

1、申请受理环节（2 个工作日）

(1) 从微信公众号、行政审批中心等渠道接受报装业务的工作人员要对客户提供咨询服务，把“一次性告知书”、“用水报装申请书”、“用水报装委托书”一次性提供给客户。

(2) 客户提交用水报装申请书，受理报装人员或系统在第一时间分解通知到报装责任部门，报装责任部门在 2 个工作日内完成现场踏勘和综合评估，确定初步供水方案，出具报装意见。由受理报装人员或系统将报装意见反馈至客户，并做好记录、建立台帐。

(3) 单位客户基本资料包含：统一社会信用代码证；居民客户基本资料包含：居民身份证。可容缺受理。

2、建账立户通水环节（1 个工作日）

对单位、居民客户申请报装服务的建账立户通水环节按照本管理规定第五条第三款建账立户通水环节执行。

第七条 代办业务

项目受理后报装责任部门要科学安排以下外部业务：

1、对委托供水部门负责设计、施工、代办外部业务手续的客户：

(1) 委托设计

报装责任部门负责委托设计单位进行设计。设计单位应尽快组织实施，较大设计项目或特殊情况需和报装责任部门沟通，科学确定完成时间。根据项目情况需进行二次加压时，应对二次加压部分同时进

行设计。

(2) 图纸会审、预算编制、办理外部手续

报装责任部门在接到设计单位交付设计图纸后，2个工作日内组织客户、设计单位、计量管理处、施工单位等共同对设计图纸进行会审，图纸无异议后报装责任部门委托施工单位编制工程预算书。报装责任部门要负责审核工程预算、控制设计费用，对客户负责。同时委派专人办理外部施工所需手续，明确所需缴纳的费用。

(3) 签订合同

需客户承担的费用，报装责任部门把明细提供给客户，客户确定后签订相关合同，并缴纳各项费用。

(4) 施工组织

报装责任部门委托具备施工资质的施工单位施工，开工前需签署开工报告单，并指派工程管理人员对工程进行全程监管。在施工过程中需要进行变更时，要及时通知客户，客户同意后可按程序进行变更。

(5) 工程验收

工程完工后报装责任部门负责组织客户及相关单位、部门进行工程验收，管网、户表工程按《管网、户表工程验收及交付查收管理规定》执行，工程实行“竣工一处，验收一处”的原则，不得集中验收。竣工验收要填写《竣工验收证明书》。

2、客户自行委托第三方设计、施工、自行办理相关手续的按以下程序进行：

(1) 客户的供水设计图纸经报装责任部门组织相关部门按集团公司和国家有关规范进行审核。客户按审核意见全部修改至符合要求后，方可进行施工。

(2) 工程开工前为保证项目顺利实施、移交，确保工程质量，工程施工队伍必须具备相应的资质，客户须委托报装责任部门对工程进行全程监管，开工前要签署开工报告单，竣工后按规定程序进行竣工验收，竣工合格签署《竣工验收证明书》。

第八条 水源接驳一律就近接入，报装责任部门负责辨识和完善各种手续，没有收费依据的项目一律不得收取任何费用。

第九条 工程竣工验收通水后报装责任部门负责组织慧泉市政工程公司检修分公司、营业所现场交接，负责把工程竣工资料移交档案管理部门。

第十条 相关规定

1、用水报装实行客户资料“容缺”受理，由报装责任部门负责在立户通水前补齐。

2、水表安装、开阀通水需由报装责任部门授权。

3、工程施工工期要求：

（1）小微工程（长度 100m 以内，管径 DN40 以内）5 个工作日完成。

（2）较大工程（长度 100m 以内，管径 DN100 以内）10 个工作日内完成。

（3）大型工程工期要提前于工期定额，并满足客户工期要求。

4、对申请新接入供水管线的企业（终端水价执行非居民用水价）客户，只要在市政公共配水管网到达区域，无条件受理，并对建筑红线外供水管道工程实行“零资料”、“零跑腿”、“零环节”、“零费用”接入。

第十一条 本管理规定由管网处、户表办负责解释。

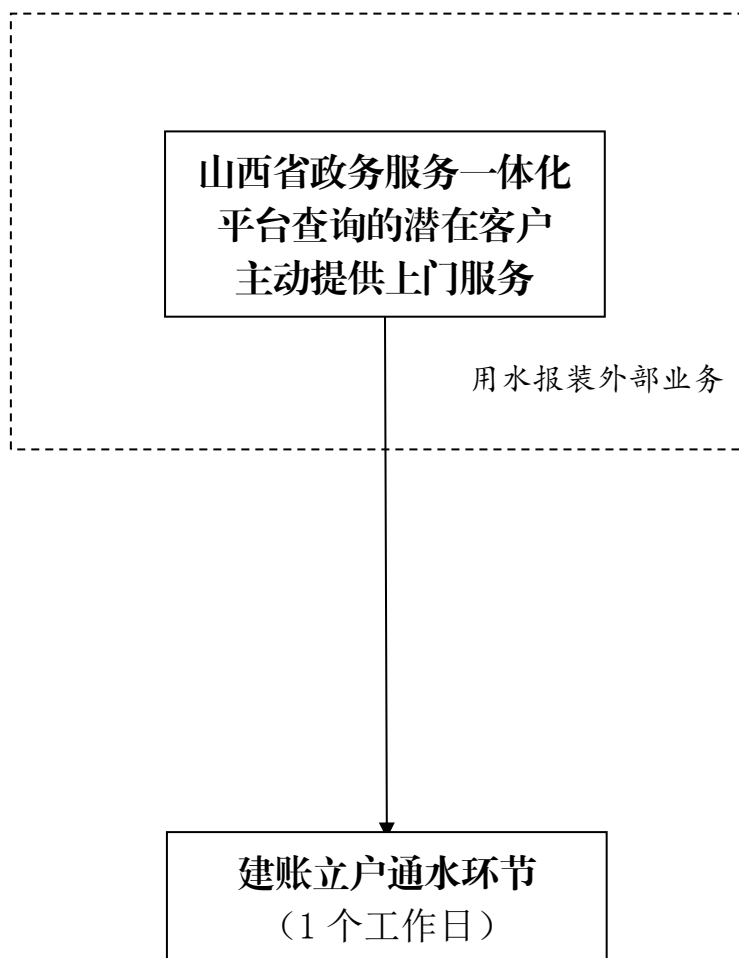
第十二条 本管理规定于 2021 年 3 月 31 日集团公司党政联席会议审议通过，自 2021 年 5 月 1 日起施行。

附件：

- 1、潜在客户报装服务流程图
- 2、单位、居民客户申请报装服务流程图
- 3、获得用水一次性告知书
- 4、单位用水报装申请表及委托书
- 5、居民用水报装申请表及委托书
- 6、通水申请
- 7、用水报装申请书编号规则

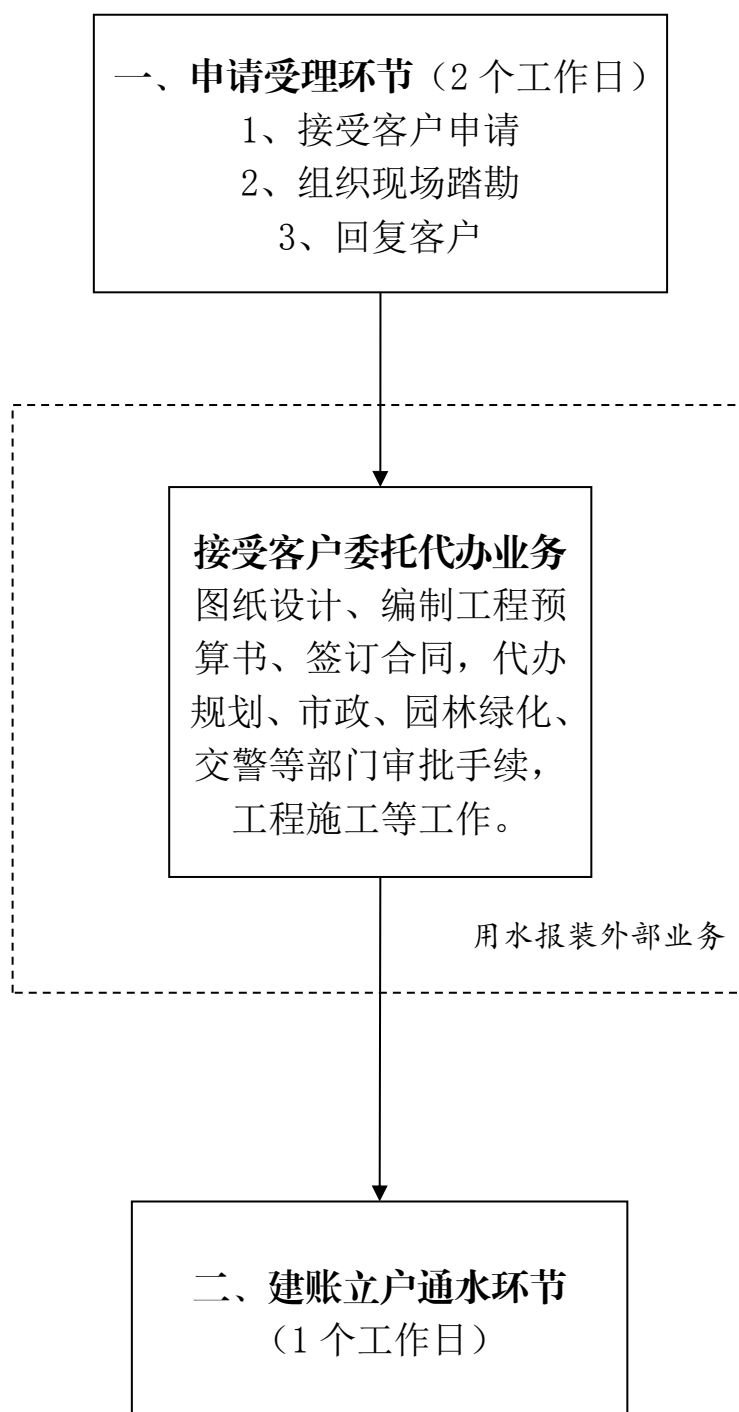
长治市城镇供水集团有限公司

潜在客户报装服务流程图



长治市城镇供水集团有限公司

单位、居民客户申请报装服务流程图



长治市城镇供水集团有限公司

获得用水一次性告知书

一、个人客户所需资料:

居民身份证

二、单位客户所需资料:

统一社会信用代码证

三、申请受理环节(2 个工作日)

四、建账立户通水环节(1 个工作日)

单位用水报装申请表



微信公众号: czgs2188865

编号: (编号规则见附件 7)

用水申请单位			联系人	
单位性质			联系电话	
用水详细地址				
项目性质	☐ 新增 ☐ 改造 ☐ 其它			
总建筑面积	m^2	建筑高度	m	
用水用途	☐ 居民 ☐ 工业 ☐ 经营服务 ☐ 行政事业 ☐ 高档洗浴 ☐ 洗车 ☐ 其它用水			
用水需求	日常用水量_____ $\text{m}^3/\text{日}$; 日最大水量_____ $\text{m}^3/\text{日}$; 日最小水量_____ $\text{m}^3/\text{日}$ 注: 供水人依据用水人用水需求核定合理的水表口径, 若用水人的实际使用中日用水量长期低于客户申报的日常用水量 (或者日用水量长期高于客户申报的日最大水量), 供水人有权变更水表口径。压力需求超过市政管网供水服务压力时, 用水人需进行二次加压。			
用水申请 所需材料	山西省政务一体化平台获取相关信息的单位按“零资料”受理, 接到客户报装申请的报装仅提供统一社会信用代码证。			
本用水申请人已阅知有关备注说明, 并承诺对所办事项的真实性、合法性及数据的准确性负责, 自愿承担虚报、瞒报、造假等不正当手段而产生的责任。 本用水申请人自愿遵守《山西省城市供水和节约用水管理条例》及国家、省、市有关供水方面的法律、法规及各种规定, 申请接用自来水。 承办人签字: 申请单位盖章: 年 月 日				
受理意见 (报装责任部门负责人)	签名: 盖章: 年 月 日			

用水报装委托书

设计单位选择	☐ 客户自选：	申请方自行聘请符合设计资质要求的设计单位，设计成果经供水方审查符合要求签字同意后进入后续程序。申请方承担设计质量及水质、水压安全方面的全部责任。
	☐ 客户委托：	申请方自愿委托供水方进行给水相关设计，由供水方承担相应设计责任。
施工单位选择	☐ 客户自选：	申请方自行聘请施工单位，供水方审核资质、工程材料符合要求并提供合格证、施工组织设计等达到供水方要求后，由供水方签发开工通知后方可施工。施工过程接受供水方对各工序验收及不定期质量检查。完工后，经审核验收合格并办理相关手续后接入市政管网用水。申请方承担施工安全、质量等全部责任。
	☐ 客户委托：	申请方自愿委托供水方进行给水施工，由供水方承担施工安全、质量责任。
手续办理	☐ 自办：	施工所需手续。
	☐ 代办：	申请方自愿委托供水方办理市政规划、占掘路、占用城市绿地、砍伐迁移城市树木等事项。
自愿进行设计单位及施工单位的选择，委托代办相关手续。并认真阅读以上信息。 (_____) 承办人签字： 申请单位盖章： 日期： 年 月 日		

居民用水报装申请表



编号：（编号规则见附件 7）

用水申请人		身份证号	
联系电话		用水详细地址	
项目性质	☐ 新增 ☐ 改造 ☐ 其它		
建筑面积	m ²	建筑高度	m
用水性质	☐ 居民 ☐ 非居民 ☐ 特行		
用水需求	月常用水量_____m ³ /月； 用水人口_____人		
用水申请所需资料	用水人居民身份证		
承诺对所办事项的真实性、合法性及数据的准确性负责，自愿承担虚报、瞒报、造假等不正当手段而产生的责任。 本用水申请人自愿遵守《山西省城市供水和节约用水管理条例》及国家、省、市有关供水方面的法律、法规及各种规定，申请接用自来水。 申请人或经办人（签字盖章）： 年 月 日			
受理意见 （报装责任部门负责人）	签名： 盖章： 年 月 日		

用水报装委托书

设计单位选择	☐ 客户自选：	申请方自行聘请符合设计资质要求的设计单位，设计成果经供水方审查符合要求签字同意后进入后续程序。申请方承担设计质量及水质、水压安全方面的全部责任。
	☐ 客户委托：	申请方自愿委托供水方进行给水相关设计，由供水方承担相应设计责任。
施工单位选择	☐ 客户自选：	申请方自行聘请施工单位，供水方审核资质、工程材料符合要求并提供合格证、施工组织设计等达到供水方要求后，由供水方签发开工通知后方可施工。施工过程接受供水方对各工序验收及不定期质量检查。完工后，经审核验收合格并办理相关手续后接入市政管网用水。申请方承担施工安全、质量等全部责任。
	☐ 客户委托：	申请方自愿委托供水方进行给水施工，由供水方承担施工安全、质量责任。
手续办理	☐ 自办：	施工所需手续。
	☐ 代办：	申请方自愿委托供水方办理市政规划、占掘路、占用城市绿地、砍伐迁移城市树木等事项。
自愿进行设计单位及施工单位的选择，委托代办相关手续。并认真阅读以上信息。 (_____) 申请人或经办人（签字盖章）： 日期： 年 月 日		

通 水 申 请

编号：（编号规则见附件 7）

项目名称			计划通水时间		
开工时间			完工时间		
工程概况 及需说明 的事项	× × ×工程项目，位于× × 市 × × 区 × × 路 / 街 × × 号，主要安装× × ×管道× × ×米、砌筑水表井（阀门井）× × ×座，× × ×水表安装× × ×组；竣工资料是否签署，防冻表协议是否签署，防丢表协议是否签署，采集器用电协议是否签署，产权移交协议是否签署，整体移交协议是否签署，水表安装位置是否遮挡，管道井内地面管道是否用石粉或其他材料覆盖保护，原水表是否结清水费，竣工图是否绘制。				
工程总价		合同价款		到账情况	
		变更(签证) 增加价款		到账情况	
分管领导意见 (施工单位)		管网处 / 户表办意见		施工单位意见	
签 字： 年 月 日		签 字： （盖 章） 年 月 日		签 字： （盖 章） 年 月 日	

用水报装申请表编号规则

用水报装新建类				
报装部门	年 份	序 号	类 别	编号示例
管网处	按年份编号	从 1 开始到 N 号	X(新建)	BZGW—2020 001X
户表办	按年份编号	从 1 开始到 N 号	X(新建)	BZHB—2020 001X
用水报装改造类				
报装部门	年 份	序 号	类 别	编号示例
管网处	按年份编号	从 1 开始到 N 号	G(改造)	BZGW—2020 001G
户表办	按年份编号	从 1 开始到 N 号	G(改造)	BZHB—2020 001G