

优化用户报装流程 营造良好营商环境

为加速推进三亚营商环境建设，公司积极开展优化供水营商环境工作，本着“最多跑一次”可完成供水报装业务的原则，对用户报装服务流程和申报资料进行优化梳理，报装精简业务流程一步到位，切实提高用户用水的获得感。

用户实现零上门办理报装业务。客户通过公司网站或微信公众号或政府行政审批中心系统下载并填写《客户用水申请跟踪服务表》，并按要求提供相关资料，将表格和资料通过添加我司专用微信号或邮箱传送，或政府行政审批中心审批系统进行申报，让用户通过互联网实现“掌上办”“网上办”“就近办”，足不出户即可办理报装业务。

实现各科室联动报装机制，权责明确。规定工程科、设计室、客户部、财务部报装工作中所承担的工作及职责，工程科主要负责施工安装工作，设计室负责报装预算编制图纸设计及审核工作，客户部负责报装资料收集整理，实现内外传达及组织报装验收工作，财务部负责报装业务款项确认到账工作，分工明确，避免工作责任推脱。

规定报装时限，实现高效报装。公司规定无外线报装从正式受理到是施工通水时限为 2 日，有外线工程从正式受理到施工通水时限为 11 日（若无需道路开挖时限为 6 日），同时客户部建立客户用水申请跟踪服务表，跟踪用户报装状态，对用水报送工程完成的用户进行回访，提升服务质量。

此外，用户报装过程中有任何疑问和诉求，报装项目负责人都会第一时间响应，保证整个报装过程高效、便捷、灵活。（计划财务部 陈国翠）