

承德供水集团有限公司 供水业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 承德供水集团有限公司

1. 范围

本标准规定了供水服务咨询、报修投诉受理、公共供水水费缴纳、一户多人口阶梯水价申请、更名过户、用水证明、低保用户申请低保用水、开具电子发票及维护办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市供水服务咨询、报修投诉受理、公共供水水费缴纳、一户多人口阶梯水价申请、更名过户、用水证明、低保用户申请低保用水、开具电子发票及维护公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

供水服务咨询、报修投诉受理、公共供水水费缴纳、一户多人口阶梯水价申请、更名过户、用水证明、低保用户申请低保用水、开具电子发票及维护

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/网上申请，现场办理/代办员现场代办

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

即办件

（填写范例： /承诺件/上报件）

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59 号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

3. 办理流程

3.1 办理流程

受理、审核、办理、办结

（填写范例：应填如“、现场踏勘或专家评审等特殊环节……决定、送达”等全过程。）

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用城市供水）

3.2.2 实施权限

市本级

（填写要求：依据法律法规和规章，确定市、县级服务权限。

对于市和县分级实施的事项，应划分审批权限，明确审批权限的边界。)

3.2.3 申请条件

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用城市供水）

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	用户缴费手册								
2	IC卡					否			
3	居民户口簿	纸质版	1	1		否			一户多人口阶梯水价申请,户内人口不足5人,户内所有人的户口号码与户主的户口号码不一致。不予变更
4	产权证明	纸质版	1	1		否			
5	产权人身份证	纸质版	1	1		否			
6	营业执照	纸质版	1	1		否			
7	低保证	纸质版	1	1		否			

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 23 号提交申请材料。

通过委托代理人提出申请的，提交委托手续，委托手续包含申请人（自然人、法人或其他组织）身份证明、委托书、代理人身份证明、法定代表人身份证明等。申请人为单位，委托法定代表人以外的人提出申请的，填写《单位委托书》，见附录 A1；申请人为个人，委托他人提出申请的，填写《个人委托书》，见附录 A2。

3.2.6.2 网上申请

无

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 23 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	用户缴费手册	
2	IC 卡	
3	居民户口簿	一户多人口阶梯水价申请，户内人口不足 5 人，户内所有人的户口号码与户主的户口号码不一致。不予变更
4	产权证明	
5	产权人身份证	
6	营业执照	
7	低保证	

填写要求：“审查内容”可填写材料名称，“审查要点”应针对材料是否完整、规范进行审查，填写要点如“姓名、地址、身份证号、注册资金等信息是否填写完备，是否有单位公章”“扫描件、复印件是否清晰、完整”“基本信息是否与申请书一致”等要求，据实填写。

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，现场办结。

3.4 决定

3.4.1 决定机构

供水业务办理服务中心

填写范例：由××公司/上级××部门作出决定。

3.4.2 办结时限

承诺办结时限：即来即办，法定办结时限：1 个工作日

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

a) 窗口预约咨询：23 号综合窗口

b) 电话预约咨询：0314-2097060

c) 网上预约咨询：无（填写要求：明确网址，如无，填“无”）

d) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

a) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

b) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；

c) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

7. 监督投诉

7.1 投诉方式

a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科

b) 电话投诉：0314-2097024

c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

a) 收到投诉, 及时受理、登记;

b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;

c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德供水集团有限公司 供水业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 承德供水集团有限公司

1. 范围

本标准规定了变更用水性质办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市变更用水性质公共服务办理工作。

2. 公共服务事项

2.1 事项名称

变更用水性质

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理 代办员现场代办

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

承诺件（填写范例：即办件/承诺件/上报件）

2.6 设定依据

承发改价格【2019】59号（包含但不限于）

2.7 数量限制

无数量限制

4. 办理流程

4.1 办理流程

受理、审核、办理、办结

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（使用城市供水）

3.2.2 实施权限

市本级（填写要求：依据法律法规和规章，确定市、县级服务权限。对于市和县分级实施的事项，应划分审批权限，明确审批权限的边界。）

3.2.3 申请条件

由供水企业现场核实

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	产权证明	纸质版	1	1		否			
2	身份证	纸质版	1	1		否			
3	营业执照	纸质版	1	1		否			用户未将之前用水性质所需要的物品、设施等清理干净，未摘除从事之前用水性质的招牌， 或仍从事原用水业务的不予批准变更

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 23 号提交申请材料。

通过委托代理人提出申请的，是否还应提交委托手续，委托手续包含申请人（自然人、法人或其他组织）身份证明、委托书、代理人身份证明、法定代表人身份证明等。申请人为单位，委托法定代表人以外的人提出申请的，填写《单位委托书》，见附录 A1；申请人为个人，委托他人提出申请的，填写《个人委托书》，见附录 A2。

3.2.6.2 网上申请

无

（填写要求：凡实现网上受理的或者需要先网上申请的，申请人通过网上办理网址将申请材料以 word、excel、ppt、pdf、压缩文件、常用图片格式等，传至网上办事大厅，应明确网上办事大厅网址，告知申请人需要在××日内携带原件材料到现场办理或核验。若没有则填“无”。）

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 23 号窗口。

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	产权证明	
2	身份证	
3	营业执照	用户未将之前用水性质所需要的物品、设施等清理干净，未摘除从事之前用水性质的招牌，或仍从事原用水业务的不予批准变更

填写要求：“审查内容”可填写材料名称，“审查要点”应针对材料是否完整、规范进行审查，填写要点如“姓名、地址、身份证号、注册资金等信息是否填写完备，是否有单位公章”“扫描件、复印件是否清晰、完整”“基本信息是否与申请书一致”等要求，据实填写。

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，审核后办结。

3.4 决定

3.4.1 决定机构

供水业务办理服务中心

3.4.2 办结时限

承诺办结时限：5 个工作日，法定办结时限：5 个工作日

办结时限是指自受理行政许可之日起，经审查直至作出行政许可决定的时间限制。不包含依法进行听证、招标、拍卖、检验、检测、鉴定或专家评审等所需时间。

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

e) 窗口预约咨询：23 号综合窗口

f) 电话预约咨询：0314-2097060

g) 网上预约咨询：无 （填写要求：明确网址，如无，填“无”）

h) 信函咨询：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅，邮编：067000。

6.2 工作程序

d) 收到预约办理需求，及时登记预约办理信息；

e) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复；

f) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的，告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

8. 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉：一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉：0314 - 2097024
- c) 网上投诉：<http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉，及时受理、登记；
- b) 投诉回复时限：自收到之日起不超过 5 个工作日；
- c) 落实由谁解答投诉，并以电话、网上、书面等方式反馈。

承德供水集团有限公司 供水业务标准化操作手册

发布日期 2021.3.10

实施日期 2021.3.10

发布机构 承德供水集团有限公司

5. 范围

本标准规定了基建用水办理、新建小区用水办理、申请增加二次加压设施、管网改造及水表增容、挪表办理（含个人）办理程序、收费、归档、咨询、公开、监督等要求。

本标准适用于承德市基建用水办理、新建小区用水办理、申请增加二次加压设施、管网改造及水表增容、挪表办理（含个人）公共服务办理工作。

6. 公共服务事项

2.1 事项名称

用水报装

2.2 事项类别

公共服务

2.3 办理形式

现场办理/代办员现场代办(填写范例：现场办理/网上申请，现场办理/代办员现场代办/EMS 送达办理)

2.4 办理地点及办理时间

办理地点：承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅二楼。

办理时间：上午 8:30-12:00；下午 2:30-5:30（6 月 1 日-8 月 31 日），下午 1:30-5:30（9 月 1 日-5 月 31 日），法定节假日除外。

交通指引：乘坐 37 路、3-1 路、68 路、69 路、9 路、9 路区间公交车到二道沟站下车，沿武烈路南行至承德市政务服务大

厅，或到新世家小区站下车，沿武烈路北行至承德市政务服务大厅。

2.5 办件类型

承诺件

2.6 设定依据

《河北省城镇供水用水管理办法》第四十一条：因工程建设需要临时使用城镇供水的，建设单位应当与供水单位签订临时供水用水协议，按照约定使用。法律法规名称：《关于印发河北省全面深化工程建设项目审批制度改革实施方案》；依据文号：冀政力字〔2019〕42号；条款号：第十八条；条款内容：供水、供电、燃气、热力、排水、通信等市政公用服务要全部入驻政务服务大厅，实施统一规范管理，为建设单位提供“一站式”服务；颁布机关：省政府办公厅实施日期：2019-05-21(包含但不限于)(填写要求：应依照法律、法规、国务院决定，列明行政许可事项设定的依据和条款。)

2.7 数量限制

无数量限制

7. 办理流程

7.1 办理流程

客户申请→资料审核→受理申请→现场勘察→供水方案→工程设计→工程施工→工程验收→签订供用水合同→装表通水

3.2 申请

3.2.1 申请对象

自然人、企业法人、事业法人、社会组织法人、非法人企业、其它组织（城市供水覆盖范围之内）

3.2.2 实施权限

市本级

3.2.3 申请条件

（一）经规划局批准的建设项目。

（二）具备接水条件的项目。

[填写要求：依据设定申请条件的现行的全部法律、法规、规章等，确定申请条件。可在法定范围内简化、诠释（请标出①、②、③……序号），不应增加。]

3.2.4 禁止性要求

无

3.2.5 申请材料

序号	材料名称	材料类型 (电子版/ 纸质版)	纸质材料原件份数	纸质材料复印件份数	法定依据及描述	能否容缺	能否共享	材料来源	准备要点
1	建设工程规划许可证及建筑单体指标明细表	纸质版	1	1		否			
2	建筑施工许可证	纸质版	1	1		否			
3	营业执照	纸质版	1	1		否			
4	法人身份证	纸质版	1			否			
5	土地使用证	纸质版	1	1		否			
6	总平面图	电子版				否			

填写要求：1. “共享材料”指前置事项已向本单位提交的申请材料，后续审批事项不再要求提供，或申请人在办理相关事宜时，申请材料为本单位发放的证照或批准文书的，可要求申请人只提供批准文件名称、文号、编码等信息供查询验证，不再提交证照或批准文书原件或复印件，或可以通过网上核验、征求相关部门意见取得的。“非共享材料”指除“共享材料”以外的材料。

2. “材料来源”为 a) 申请人提供或自行填写；b) 行政机关取得；c) 第三方机构取得。

3. “准备要点”应明确每一项申请材料的内容和要点。收复印件时须核对原件的还应在“准备要点”中明确“核原件收复印件”。

3.2.6 申请途径

3.2.6.1 现场申请

到二楼 23 号提交申请材料。

通过委托代理人提出申请的，是否还应提交委托手续，委托手续包含申请人（自然人、法人或其他组织）身份证明、委托书、代理人身份证明、法定代表人身份证明等。申请人为单位，委托法定代表人以外的人提出申请的，填写《单位委托书》；申请人为个人，委托他人提出申请的，填写《个人委托书》。

3.2.6.2 网上申请

无

3.2.6.3 代办

申请人现场委托代办员代办，申请材料齐全且无需补正的，代办员应与申请人签订《代办委托书》。

3.2.6.4 材料接收

现场

3.2.6.5 补正

无

3.3 受理

3.3.1 受理窗口

二楼 23 号窗口

3.3.2 受理审查

作出受理的评判依据如下表：

序号	审查内容	审查要点
1	建设工程规划许可证及建筑单体指标明细表	
2	建筑工程施工许可证	
3	营业执照	
4	法人身份证	
5	土地使用证	
6	总平面图	

填写要求：“审查内容”可填写材料名称，“审查要点”应针对材料是否完整、规范进行审查，填写要点如“姓名、

地址、身份证号、注册资金等信息是否填写完备，是否有单位公章”“扫描件、复印件是否清晰、完整”“基本信息是否与申请书一致”等要求，据实填写。

3.3.3 受理结果

申请事项属于本单位职权范围，申请材料齐全、符合法定形式，或者申请人按要求提交全部补正材料的，审核后办结。

3.4 决定

3.4.1 决定机构

供水业务办理服务中心

填写范例：由××公司/上级××部门作出决定。

3.4.2 办结时限

承诺办结时限：4 个工作日，（均不包括方案设计、施工、验收、合同签订、行政审批办理等企业无法控制的时间）法定办结时限：4 个工作日（均不包括方案设计、施工、验收、合同签订、行政审批办理等企业无法控制的时间）

4. 收费

无

5. 归档

应当在事项办结后三十日内，将公共服务过程中形成的全过程记录资料按相关规定形成相应案卷，并归档、保存。

6 预约咨询

6.1 预约咨询途径

- i) 窗口预约咨询: 23 号综合窗口
- j) 电话预约咨询: 0314-2097060
- k) 网上预约咨询: 无 (填写要求: 明确网址, 如无, 填“无”)

l) 信函咨询: 承德市双桥区武烈路 153-1 号承德市政务服务大厅, 邮编: 067000。

6.2 工作程序

- g) 收到预约办理需求, 及时登记预约办理信息;
- h) 对群众和企业的咨询一次性做出明确答复;
- i) 对群众和企业的咨询不能一次性做出明确答复的, 告知群众和企业明确的回复时间及其他咨询途径。

9. 监督投诉

7.1 投诉方式

- a) 现场投诉: 一楼、二楼投诉举报箱或三楼效能监督科
- b) 电话投诉: 0314 - 2097024
- c) 网上投诉: <http://xzspj.chengde.gov.cn/>

7.2 工作程序

- a) 收到投诉, 及时受理、登记;
- b) 投诉回复时限: 自收到之日起不超过 5 个工作日;
- c) 落实由谁解答投诉, 并以电话、网上、书面等方式反馈。