

# 遂宁国润川美自来水有限公司

遂国润川美〔2022〕32号

## 遂宁国润川美自来水有限公司 委托帮办代办服务制度

### 一、总体要求

助力优化营商环境，提高企业和群众办事的便利度、快捷度和满意度，全面加速用户供水报装的进度，特制定本制度。

### 二、委托帮办代办服务的定义

1、帮办是指在接受申请人咨询、协助准备齐全材料后，帮办人员带领申请人到相关窗口办理业务。

2、代办是指申请人在准备齐全材料并完成材料交接手续后，由代办人员全程代替办理。

### 三、帮办代办服务的范围

帮办内容主要包括新建工程项目接水、社会投资小型建设项目工程接水等相关供水服务事项，对来窗口办理业务行动不便或其他特殊群众或企业，也可以提供代办服务。

### 四、基本原则

### 1、自愿申请

依据公司受理业务的明白纸，结合用户需求的实际情况，提供现场帮办代办服务模式，由企业自主选择具体的帮办代办事项，并签订“帮办代办服务申请表”。

### 2. 无偿服务

除法律、法规明确规定必须由企业和群众交纳的费用外，提供免费帮办代办服务，一律不收取其他相关的费用。

## 五、帮办代办服务流程

### 1、咨询服务

公司客服中心提供业务咨询、解答企业提出的相关问题，帮办代办服务专员应该主动联系相关企业项目在申请办理接水业务中存在的各种问题，并告知可免费提供帮办代办服务。

### 2、申请受理

申请单位可以根据情况需要，申请全程或是部分帮办代办服务，在自愿的基础上，由帮办代办人员指导申请单位填写申请表以及承诺书，并明确告知申请单位的经办人双方各自的义务。

### 3、委托办理

对于有意向帮办代办的企业，应当场审查其现有材料是否齐全，对于材料齐全的帮办代办事项，服务专员将带领办理人去相关业务部门办理。对于材料不齐全的，服务专员应一次性告知企业所缺少的材料及补齐材料的途径，免除企业

后期多次跑腿的麻烦。

#### 4、办理完成

帮办代办服务工作完成后，帮办代办服务专员应及时向申请单位移交相关资料。

### 六、帮办代办服务专员履行的工作要求与职责

1、公司在营业大厅设置供水报装服务窗口及服务专员，服务专员负责解答、协助申请单位准备相关的申报资料，提供申报材料清单、须填报的表单，并指导填写各类表单；

2、对申请单位提交的申报材料进行审核，审核无误后移交用水报装窗口进行进一步的审查；对于帮办代办过程中出现的问题，应及时了解、认真分析、协调事项的基本情况和主要矛盾，与相关业务部门进行沟通协调，对已提交上级协调的事项要做好协调跟踪进度，及时掌握进展情况，确保帮办代办工作的连续进行；

3、做好相关帮办代办项目的档案保管工作，对办结的项目及时归档和移交。

### 七、申请单位需履行的职责

1、明确项目负责人及经办人，如有变动，应及时告知帮办代办服务专员；

2、应及时、真实、充分地提供项目申报相关材料，全面配合帮办代办服务专员做好相关的申报工作，及时对申报材料进行修改或补充；

3、帮办代办业务环节必须由项目相关人员到达现场的，应及时到场；

4、根据项目具体情况应按时、及时缴纳各类的工程费用。

## 八、保障措施

1、行政办公室加强对帮办代办工作的管理，实行帮办代办工作公开透明，提高帮办代办工作效率；

2、定期进行项目回访，听取申请单位对帮办代办服务的意见并对服务窗口、专员进行评价，针对存在服务不到位等相关问题的窗口和专员再次进行相关的培训，不断的总结实践经验，进一步提高帮办代办服务质量。

3、通过新闻媒体、公众号等形式，加大对帮办代办服务工作的宣传，让企业和群众更好的了解和接受帮办代办服务，致力于打造提升群众获得感、幸福感的供水服务大环境和良好的舆论氛围。

遂宁国润川美自来水有限公司

2022年8月19日

