

孝感市自来水公司

孝感市自来水公司一站式服务制度

为规范工作程序，提高工作效率，按照“精简、统一、效能”的原则，全面提升集公司服务水平和优化营商环境，结合公司实际情况，制定本制度。

第一条 本制度适用于我公司窗口工作人员。

第二条 一站式服务是指窗口工作人员根据职能要求，原则上在窗口集中办理业务范围内的相关事项，提供简便、快捷、优质的服务。

第三条 服务内容

(一) 一窗受理：用户可在市民之家或营业厅的任一窗口一次性办结所有涉水事项（如申请报装、维修、过户、缴费、开具发票等），在受理过程中，如不属于本公司服务范围的，要解释清楚，并引导其到相应窗口受理。在受理过程中，存在难以解决的问题时，要及时与主管领导搞好沟通，及时解答或受理有关事项。

(二) 专人负责：客户服务部指定专人对报装企业实行联系人制度，每周联系一次以上，随时掌握企业发展和项目建设情况，及时为企业用水咨询，帮助企业解决发展中遇到的困难和问题，为企业提供综合性服务。

(三) 限时办结：各项业务工作均实行限时办结制度，按要

求，在规定或承诺的时限内办理完结。

第四条 对违反本制度的工作人员，视情节予以警告、通报批评；情节严重的，给予相应纪律处分。

第五条 各窗口工作人员一站式服务制度落实情况纳入考核项目。

