青岛市海润自来水集团有限公司

“青水管+”便民服务工作实施方案

按照集团公司“青水管+”便民服务工作实施要求，牢固树立“以人民为中心”的发展思想，充分体现集团公司国企担当，发挥公益保障类企业社会服务职能。为做好“青水管+”便民服务工作“一免、一查、一服务”中“一服务”，即成本式有偿延伸服务，特制定本方案。

一、服务内容

“青水管+”有偿延伸服务即户内产权外设施“延伸服务”。指对户表用户室内的产权外供水设施维修、迁改，由供水企业向用户提供优质、低价、高效的“成本式有偿延伸服务”。供水企业仅收取人工费及维修实际发生材料成本费。同时为特殊群体客户（包括：军烈属、孤寡老人、残疾人、低保户等；上述人员需提供相关证明）实施暖心行动，义务帮助维修。

二、服务模式

为保证给用户提供“优质、低价、高效”的产权外延伸服务，分公司以区所“青水管+”模式开展有偿延伸服务。分公司依托现有区所具有丰富技术和服务经验的职工作为“青水管+”服务团队，具体工作包括：

1.接收各渠道转办的有偿延伸咨询及服务需求。

2.联系用户预约服务时间，勘查并确定维修方案，告知用户收费标准，签订相关协议或合同。

3.上门进行服务，服务完成按收费标准明示并收费。

4.延伸服务后的保修及纠纷的处理。

5.专人专责处理有偿延伸服务，确保响应及时、优质服务。

三、服务要求

1.从事有偿延伸服务人员应严格执行集团公司入户服务规范，注重仪容仪表及文明用语，展现“青水管+”良好风貌，客户服务部、分公司应定期进行相关服务培训。

2.分公司应在设备、物料、交通工具、工装劳保等方面给予“青水管+”团队充分保障，对服务中遇到新的物料和设备工具需求应及时上报集团公司确定收费标准或进行采购。

3.延伸服务人员上门服务要注意安全，量力而行，遇到不熟悉情况及时向用户咨询，疑难问题及时与用户沟通说明，不得冒险作业，无法作业时要寻求支援或立即停止作业；不要给用户造成损失或带来赔偿责任。

4.虽经维修，但不能排除故障的，不得收费。

5.对于未列入供水延伸有偿服务项目的，应与用户协商，不得强制服务或强制收费，无法维修的应合理拒绝并引导用户联系社会维修力量进行服务。

6.有偿延伸服务所需物料应与主业维修物料区分管理，收费开票情况应单独统计，账实相符。

7.服务后需开具盖集团公司财务章的收据，用户如需发票，由“青水管+”团队工作人员开具并送达用户。财务部下步应争取实现电子收费和开票渠道。

四、有偿延伸服务收费项目与收费标准

1.收费原则：成本式有偿服务，相关服务收费标准应在水务集团网站公示，并印制明白纸，服务前告知用户。

2.延伸服务收费价格清单。

3.清单中未列材料根据当期市场价收取，并加拆装工时费。用户自购材料只收拆装工时费。

五、检查与考核

1.“青水管+”有偿延伸服务工作标准严格执行集团对外服务相关制度要求，集团公司将不定期的对有偿延伸服务工作情况进行督查，对有违反服务标准的单位、职工，严格按《集团公司对外服务奖惩办法》和《对外服务工作督查考核实施办法》考核。

2.有偿延伸服务应严格按本细则执行，不得擅自改变收费标准；不得无票收费、私自截留收费；严禁将有偿延伸服务收入形成账外小金库或私分，若发现此类情况将按相关规定给予处罚。

3.发票丢失，应及时书面报告集团公司财务部，以便及时处理。若因管理不善造成经济损失将按财务制度相关规定给予处罚。



延伸服务收费价格清单

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 阀门类 | 单位 | 单价 | 项目 | 品牌 | 定额消耗工日 | 工日 |
| DN15螺纹阀门 | 铜闸阀 | 个 | 23 | 材料费 | 沪航 | 0.142 | 33 |
| 铜截止阀 | 个 | 25 | 材料费 | 沪航 | 0.142 | 33 |
| DN20螺纹阀门 | 铜闸阀 | 个 | 29.5 | 材料费 | 沪航 | 0.153 | 36 |
| 铜截止阀 | 个 | 35 | 材料费 | 沪航 | 0.153 | 36 |
| DN25螺纹阀门 | 铜闸阀 | 个 | 46 | 材料费 | 沪航 | 0.164 | 38 |
| 铜截止阀 | 个 | 51.5 | 材料费 | 沪航 | 0.164 | 38 |
| 钢塑复合管件类 |  |  |  |  |  |  |
| DN15钢塑复合管 | 米 | 12.99 | 材料费 | 金州 | 0.229 | 53 |
| DN20钢塑复合管 | 米 | 16.85 | 材料费 | 金州 | 0.237 | 55 |
| DN25钢塑复合管 | 米 | 24.27 | 材料费 | 金州 | 0.276 | 64 |
| 20\*20等径直通 | 个 | 3.45 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 25\*25等径直通 | 个 | 4.95 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*32等径直通 | 个 | 7.23 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 25\*20异径直通 | 个 | 4.95 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*25异径直通 | 个 | 7.23 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 20\*1/2”外丝直通 | 个 | 3.45 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 20\*3/4”外丝直通 | 个 | 3.45 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 25\*3/4”外丝直通 | 个 | 4.95 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*1”外丝直通 | 个 | 7.23 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 20\*1/2”内丝直通 | 个 | 3.45 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 20\*3/4”内丝直通 | 个 | 3.45 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 25\*3/4”内丝直通 | 个 | 4.95 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*1”内丝直通 | 个 | 7.23 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 20\*1/2”内丝弯头（90度） | 个 | 4.43 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 25\*3/4”内丝弯头（90度） | 个 | 6.94 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*3/4”内丝弯头（90度） | 个 | 10.3 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 32\*1”内丝弯头（90度） | 个 | 10.3 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 20\*20等径弯头 | 个 | 4.43 | 材料费 | 迈克 | 0.142 | 33 |
| 25\*25等径弯头 | 个 | 6.94 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*32等径弯头 | 个 | 10.3 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 25\*20异径弯头 | 个 | 6.94 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32\*25异径弯头 | 个 | 10.3 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| 25等径三通 | 个 | 9.03 | 材料费 | 迈克 | 0.153 | 36 |
| 32等径三通 | 个 | 15.01 | 材料费 | 迈克 | 0.164 | 38 |
| DN15水龙头 | 个 | 35 | 材料费 | 瑞格 | 0.15 | 35 |
| DN15成品管卡 | 个 | 2 | 材料费 | 迈克 | 0.012 | 3 |
| DN20成品管卡 | 个 | 3 | 材料费 | 迈克 | 0.013 | 3 |
| DN32成品管卡 | 个 | 5 | 材料费 | 迈克 | 0.013 | 3 |
| PPR类 |  |  |  |  |  |  |
| DN20\*2.3PPR管 | 米 | 5.02 | 材料费 | 日丰 | 0.145 | 34 |
| DN25\*2.8PPR管 | 米 | 7.75 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| DN32\*3.6PPR管 | 米 | 12.81 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| S20\*20等径直通 | 个 | 1.08 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| S25\*25等径直通 | 个 | 1.7 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| S32\*32等径直通 | 个 | 2.1 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| S25\*20异径直通 | 个 | 1.62 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| S32\*25异径直通 | 个 | 2.56 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| S20\*1/2M外丝直接 | 个 | 8.61 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| S20\*3/4M外丝直接 | 个 | 12.47 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| S25\*3/4M外丝直接 | 个 | 16.96 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| S32\*1M外丝直接 | 个 | 44.08 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| S20\*1/2F内丝直接 | 个 | 7.79 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| S20\*3/4F内丝直接 | 个 | 10.13 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| S25\*3/4F内丝直接 | 个 | 13.13 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| S32\*1F内丝直接 | 个 | 30.06 | 材料费 | 日丰 | 0.164 | 38 |
| L20\*20等径弯头 | 个 | 1.31 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| L25\*25等径弯头 | 个 | 2.2 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| L32\*32等径弯头 | 个 | 3.11 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| L25\*20异径弯头 | 个 | 2.24 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| L32\*25异径弯头 | 个 | 3.58 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| L20\*1/2F内丝弯头 | 个 | 8.86 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| L25\*3/4F内丝弯头 | 个 | 14.48 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| L32\*3/4F内丝弯头 | 个 | 35.33 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| S32\*1F内丝弯头 | 个 | 35.33 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| L20\*1/2M外丝弯头 | 个 | 10.5 | 材料费 | 日丰 | 0.142 | 33 |
| L25\*3/4M外丝弯头 | 个 | 15.05 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| L32\*3/4M外丝弯头 | 个 | 19.18 | 材料费 | 日丰 | 0.164 | 38 |
| L32\*1M外丝弯头 | 个 | 28.28 | 材料费 | 日丰 | 0.164 | 38 |
| T25\*25\*25等径三通 | 个 | 3.11 | 材料费 | 日丰 | 0.157 | 36 |
| T32\*32\*32等径三通 | 个 | 5.17 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| T32\*25\*32异径三通 | 个 | 5.17 | 材料费 | 日丰 | 0.167 | 39 |
| T32\*3/4F\*25内丝三通 | 个 | 25.66 | 材料费 | 日丰 | 0.164 | 38 |
| T32\*3/4F\*32内丝三通 | 个 | 28.22 | 材料费 | 日丰 | 0.164 | 38 |
| T32\*1F\*32内丝三通 | 个 | 29.19 | 材料费 | 日丰 | 0.164 | 38 |
| 20PPR管卡 | 个 | 1 | 材料费 | 日丰 | 0.012 | 3 |
| 25PPR管卡 | 个 | 2 | 材料费 | 日丰 | 0.013 | 3 |
| 32PPR管卡 | 个 | 3 | 材料费 | 日丰 | 0.013 | 3 |
| 表中未有的材料根据当期市场价收取，加拆装费。用户自购材料只计拆装费。 |
| 本价目表自《“青水管+”有偿延伸服务工作实施细则》下发之日起执行。 |

测算依据：

1.拆除项目内容人工消耗量参照2020版《山东省修缮工程消耗量定额》，人工工日参照青岛市统计局《2020年青岛市单位就业人员年平均工资统计公告》2020年全市单位就业人员年平均工资为81231元，按照360天测算，225.64元/工日。

2.新安装项目内容人工消耗量参照2016版《山东省安装工程消耗量定额》，人工工日参照青岛市统计局《2020年青岛市单位就业人员年平均工资统计公告》2020年全市单位就业人员年平均工资为81231元，按照360天测算，225.64元/工日。

3.材料价格参照青岛市海润自来水集团有限公司2020年一户一表改造工程招标价格。铜阀门为沪航，衬塑钢管为金州，PPR管为日丰，PPR管件为日丰，水龙头为瑞格。

4.清单中材料单价和工时费根据青岛市海润自来水集团有限公司相关材料招标价格及青岛市单位就业人员年平均工资进行动态管理，每两年修订一次，以修订当年招标价格及平均工资为准。

5.税金参照简易计税模式，税金为3%，材料不计税。

6.延伸服务范围：居民用户产权dn32及以下管材、管件、阀门等明敷设施的维修。