

新泰市自来水有限公司文件

新水司发【2019】25号



新泰市自来水有限公司 “水管家”服务制度

按照优化营商环境工作的部署要求，结合公司工作实际，制定“水管家”服务制度。

一、指导思想

深入贯彻落实进一步优化新泰营商环境的精神，牢牢把握新常态下新思想、新动向，提高政治站位，围绕中心、服务大局，坚持问题导向，紧盯用户最关心、最现实、最迫切的诉求愿望和突出问题，以“主动作为、高效服务、用户满意”为标准，坚持从细节入手，全面提升城市供水服务能力和服务水平，构建积极健康的营商关系，打造优质供水环境，为经济社会发展提供强有力的供水保障。结合公司自身业务特点，制定独具特色的“水管家”式精准服务制度，全力打造五项服务制度。

二、五项服务制度内容

(一) 一对一服务制度

对供水报装用户实行“一对一专员服务”，提供便利贴心服务。公司配备业务熟练的人员担任“服务专员”，让用户在报装过程中遇到任何问题找“服务专员”，“服务专员11全程跟踪服务，协调解决报装各环节遇到的问题。实现从报装手续、现场查勘、工程设计、工程安装等接水办理全流程用户“只跑一次”、“一次办好”。

(二) 上门服务制度

公司对小微用户和既有建筑用户提出接水要求的，提供上门服务，现场受理用户报装，了解具体情况，制定设计方案，尽快完成用水报装。严格遵守预定时间，特殊情况导致延误的，提前告知客户。

(三) 一次性告知制度

1、供水水质

水质符合国家《生活饮用水卫生标准》（GB5749-2006），确保水质综合合格率达到99.8%以上。

2、供水水压

供水管网干线末端压力不低于0.14兆帕，确保供水压力合格率达到98%以上（停电时间、有计划的设备维修、管道施工而影响的降压不计入内），全市管网水压测压点按每10平方公里设一处。

3、用户发展

一次性告知用户申请接水所需材料、报装方式、办理环节以及后期图纸设计、工程施工等注意事项。

(四) 限时承诺制度

1、因工程施工、设备维修等计划性停止供水或降压时，应提前24小时通知用户；因发生灾害或紧急事故等不可预见原因停止供水条件允许的情况下，应当在抢修的同时通知用户；局部地区生活用水停止供水超过48小时的，应当采取临时供水措施。

2、建立抢修机构，配置24小时报漏抢修电话和抢修人员，制定爆管等突发事件抢修应急预案。接到漏水或爆管报告后，供水企业应在2小时内到达现场做止水处理。抢修工作开始后，DN500mm的管道应24小时内修复，DN>500 mm的管道应48小时内修复。DN>500mm的管道修复期间，应启动应急供水方案，保障居民生活用水。

(五) 二次回访制度

为进一步提升公司供水服务水平，提高客户满意度，公司客服中心负责客户的回访制度。客服中心负责12345市长服务热线、2172046客户热线承办单的回访工作对公司的服务满意度，反映事项的解决情况不定期进行回访，发现问题及时进行改正，切实为广大用户提供满意的供水服务。

三、工作措施

优化营商环境是市委市政府作出的重要部署，是我市当前

工作的重中之重。市水利局对该项工作高度重视，多次召开专门会议，对工作进行研究部署，并对公司工作提出了具体要求。公司各部门务必要提高认识，按照公司《制度》的要求，成立领导机构，自觉认领任务，制定工作计划，列出工作计划表，以“踏石有印、抓铁留痕”的精神，扎实做好每一步工作，对完成的工作及时销案，确保《制度》所列事项得到落实。

公司将按照《制度》规定，对所列事项逐一进行考核。对不能按时完成工作的部门，负责人要作出说明，并加强整改。对严对严重不担当、不作为的部门负责人，将进行严肃处理。

新泰市自来水有限公司

2019年12月4日

