

临县自来水公司

供水服务与投诉反馈制度

一、目的

规范各项服务业务的办理流程，提高供水服务质量，更好地为客户服务。

二、范围

本制度适用于临县自来水公司供水运营中所有服务性工作的处理。

三、职责

(一) 收费室负责我公司服务窗口的管理；

(二) 办公室负责用户工作的接待和问题的处理及业务咨询；负责对各项承诺，各部门执行情况进行监督，凡违反规定未兑现承诺而又受到用户投诉的，核实责任后，将对直接责任人及责任部门负责人进行处罚。

(三) 水质检验部负责根据用户委托或投诉进行水质检验；负责管网水水质的监测。

(四) 安装部负责新装用户表井的组织施工，并主持验收；管网的维护与抢修；用户水表的更换、摘除及表井维护工作。

(五) 综合业务室负责水表的校准与检定。

四、工作程序

(一) 客户服务中心热线处理程序

1. 流程

(1) 办公室或营业网点接到用户的反映后，填写记录单，通过电

话将反馈单传送到应受理的部门，并跟踪处理结果。

根据用户反映的情况分类：

a、水利局给水管网水压、水量的问题责成水利局工程处负责处理。

b、用户给水管网水压、水量的问题责成安装部负责处理。

c、水质问题责成水质检验室抽取水样分析，将分析结果反馈到办公室或营业网点室，由办公室或营业网点室统一处理或向用户做好解释工作。

(2) 服务完毕，受理部门把具体的处理情况和处理结果记录填表，传送回办公室，并电话确认。

(3) 公司电话回访用户。

(4) 热线反馈单由受理部门保存，定期归档到档案室统一管理。

2. 供水热线服务受理范围

(1) 供水业务咨询（包括用水困难、水质、水压等反映）。

(2) 城区公共供水管道（注册水表以上部分）爆管，漏水故障报修。

(3) 城区公共供水水表（注册水表）故障报修。

(4) 收费服务反映。

(5) 服务质量投诉。

3. 供水热线服务规范

(1) 接听热线电话时，应做到铃响三声必有应答。

(2) 接电开场应说：“您好！我是供水服务中心，请讲”。挂电话时应道：“再见”。

(3) 接电员一般应等用户挂上电话后，再挂电话。

(4) 接待用语使用普通话，音色柔和，语言亲切，礼貌热情。

- (5) 记录详细、规范，解答热情、耐心。
- (6) 信息传送应及时、正确输入电脑，并负责跟踪落实。
- (7) 及时反馈工作信息，遇重大问题或紧急事项要及时汇报。
- (8) 客户来访，接待要热情，态度要和蔼，以良好的职业作风，解答每一位来访者的询问，做到件件有落实，事事有回音。

