## **供水服务承诺制度**

第一章 总则

第一条 为了不断提高供水服务质量，更好地为客户服务，邹城公用水务有限公司（以下简称“公司”）向社会公开优质服务承诺制度，以接受社会各界监督。

第二条 社会承诺服务内容

* 1. 业务接待
  2. 供水水质
  3. 供水压力
  4. 管网维修
  5. 抄表收费
  6. 用水报装

**第二章 服务标准**

第三条 业务接待

责任部门：客户服务中心。

（一）树立高度的工作责任心，执行24小时值班制度。

公司客户服务热线:0537-5213438

（二）负责对客户的各项线上线下服务，包括客户业务受理、客户账务管理，热线处理、客户关系维护、抄表及客户档案管理等工作。

（三）对用户来人、来信、来电的咨询，要做到热情接待不推诿；对客户反映的任何与自来水有关的问题，都要件件有答复，事事有落实；对客户提出的供水难点问题，要在两日内答复。

第四条 供水水质

责任部门：制水分公司。

（一）认真执行《国家生活饮用水卫生标准》。化验人员持证上岗。按国家规定定期采样化验分析，发现水质向题及时处理。对客户反映的水质问题，化验室人员及时取样化验，并尽快把化验单送至客户，及时处理关于水质等方面的督办单、投诉电话等，做好用户的解释工作。

（二）严格做好原水、出厂水、管网水的管理，按国家规范，做好水净化处理工艺的检测，出厂水水质合格率达到100%，水质综合合格率达到99%。

第五条 供水压力

责任部门：管网运维中心、制水分公司、客户服务中心。

（一）确保供水压力，使管网压力不低于0.14Mpa，压力合格率不低于于97%。

（二）计划内停水，通过微信公众号、公司网站、电视台或书面形式提前24小时向客户下达停水通知。突发事故性停水（非计划性停水），要在处理事故的同时，及时通知广大用水客户。

（三）认真接受客户咨询，不明原因的停水，以及电视台、新闻报刊和市长公开电话反映的供水问题，责任部门要在24小时内作出处理和答复。

第六条 管网维修

责任部门：管网运维中心。

（一）负责全市供水管网漏水抢修和城区被损坏的公共用水设施(包括消防栓、阀门、空气门、泄水阀等)的抢修；全市公共供水区域内水压突然下降或无水事宜的调查处理；供水管线上自来水井盖丢失或损坏后的补换；客户表井内表前阀门、表节漏水的维修及总水表损坏的撤换和维修。

（二）定期巡查管网，确保供水管网完好。公司发现漏点和客户报漏，维修人员应及时赶赴现场停水，到达现场的时间，市区要在30分钟之内，边远区域要在45分钟之内，做到小修不超过12小时，中修不超过24小时，大修不超过36小时(由于交通、道路或其它原因不具备作业条件等客观因素除外)，管网修漏及时率达到97%以上。

（三）管网维修期间要设置红灯、标志牌等安全标志，保证安全。管网修复达到供水条件时要立即恢复供水。

（四）对报漏或举报有盗水行为的客户，经查实，根据具体情况和公司的规定予以奖励。

第七条 抄表收费

责任部门：客户服务中心、乡镇供水分公司。

（一）抄表人员应做到有表必抄，抄表必准，盖好两盖，抄见率100%。

（二）客户对计量、收费、故障水表等业务进行查询时，要热情接待，认真查询落实，不能马上答复的，两日内给予答复。

第八条 用水报装

责任部门：市政工程分公司。

（一）客户在服务窗口办理的即时受理，电话预约、微信公众号、网上预约办理的主动上门服务，0.5个工作日完成方案制定。签订协议（合同）并按协议（合同）约定交费后，将施工图纸资料转交工程项目部施工。

（二）工程项目部接到图纸资料后，主动与客户取得联系，按照约定施工日期进行施工。施工期间，要保证安全文明施工，确保施工质量，按期竣工。

（三）竣工验收通水0.5个工作日完成并出具意见，在竣工验收通水时即时对客户进行回访，征求客户意见建议。

（四）通过工改系统推送企业用水需求的，公司靠前主动服务，用水免申请环节，报装流程简化为竣工验收通水1个环节，获得用水报装时间控制在0.5个工作日内。

第三章 有奖建议 有奖举报

第九条 确保城市供水、发展地方经济，是邹城公用水务有限公司的企业使命，为不断提高我们的服务水平，维护正常的供水秩序，我公司向全社会推出“有奖建议，有奖举报”制度。

第十条 为保证城市供水工作的持续发展，您对我们的供水服务、水表计量收费、工程安装、生产工艺等方面的工作，有何意见或建议被公司采纳，您将会得到一定奖励。

第十一条 为维护城市供水工作的正常秩序，您如发现有下列行为之一的，您可向客户服务中心举报，我们将给予相应的奖励。

* 1. 私自迁移水表的。
  2. 绕越水表连管盗水的。
  3. 私自拆卸水表、调数、倒装的。
  4. 私自从供水管网上接管盗水的。
  5. 超出用水范围，私自延伸供水管网的。
  6. 私自改变用水性质的。

第十二条 如果您的建议被采纳，你所举报的项目得到处理，公司将严格兑现我们的承诺，同时为您严格保密，保证您的利益不受侵害。

第十三条 投诉监督、违诺责任与赔偿机制

本公司上述承诺受社会各界广大客户的监督。

如果您对我们的工作有疑问，可先到各责任部门查询，三日之内可得到答复。如果您对责任部门的答复不满意，可到公司“社会服务承诺监察办公室”投诉，投诉电话:5213610、5213438。如果您对公司的答复仍不满意，可继续到“邹城市水务局”投诉。投诉电话:5210116。

如果本公司违诺或非计划性停水给您造成直接损失的，我公司将根据具体情况进行赔偿。如果您对赔偿结果不满意，我公司将进一步与您协商解决，协商解决不成的，双方可以共同聘请第三方机构评估，根据评估报告解决，或由具有管辖权的人民法院诉讼解决。

欢迎您监督和配合本公司的服务工作，并提出建设性的合理意见。