

# 岳西县自来水公司文件

岳水字[2023]15号

签发人: 王 昱

## 关于印发《岳西县自来水公司投诉机制》及 《岳西县自来水公司供水服务满意度 测评工作制度》的通知

公司各部门:

为提升供水服务质量,提高用户获得用水满意度,特制定《岳西县自来水公司投诉机制》及《岳西县自来水公司供水服务满意度测评工作制度》,现予以印发,请遵照执行。

附件 1:《岳西县自来水公司投诉机制》

附件 2:《岳西县自来水公司供水服务满意度测评工作制度》

岳西县自来水公司

2023年9月15日



附件 1:

## 岳西县自来水公司投诉机制

### 一、投诉渠道

1. “0556-2182222”、“0556-2182221” 24 小时服务热线；
2. “0556-2172753”（上班时间）；
3. “岳西供水” 微信公众号；
4. 营业厅意见箱；
5. 信函；
6. 其他合法渠道。

### 二、有效投诉与无效投诉界定

用户投诉分为有效投诉和无效投诉两类。经调查核实工作人员依法依规操作，礼貌待客，无过错和责任，引发投诉是由于用户误解或问题的发生确属用户过错和责任的为无效投诉，反之为有效投诉。

### 三、用户投诉处理流程

1. 接诉。服务热线、窗口部门为接诉部门。通过服务热线、信函、微信公众号收到的投诉，由综合办接收转交相关部门处理；营业厅意见箱获得的投诉由窗口部门接收处理。

2. 预判。服务热线或窗口部门接到投诉后，与投诉人取得联系并初步了解情况，分析投诉问题是否是有效投诉，明显为无效投诉的，向投诉人解释说明；为疑似有效投诉的，转办相关部门处理。

3. 调查。公司综合办负责协调处理用户投诉相关事宜。相关部门接到投诉转办后立即着手调查，应在 2 个工作日内

处理完毕，向公司主要领导汇报，同时将处理结果反馈接诉部门。

4. 处理。按照公司综合办调查处理结果，处理有效投诉的责任部门或责任人。

5. 反馈。接诉部门接到调查与处理的结果后，1个工作日内向用户反馈调查与处理结果。如果是有效投诉的，责任人与直接领导要共同向用户致歉，情节严重的，还应上门致歉。如果是无效投诉，接诉部门应耐心解释，取得用户理解。

6. 如用户登门来访投诉时，任何部门均应礼貌、耐心接待，记录用户反映的问题，及时转至相关部门处理。

7. 如有新闻媒体曝光的问题投诉，接诉部门应立即转至公司综合办调查处理，并按信息来源渠道在2个工作日内向社会和新闻媒体反馈处理结果。

附件 2:

## 岳西县自来水公司 供水服务满意度测评工作制度

为提升供水服务质量，提高用户获得用水满意度，公司特制定本制度。

### 一、职责

- 1、生技科负责接装水业务的用户满意度测评工作；
- 2、制水调度中心负责维修业务的用户满意度测评工作；
- 3、营业所负责供水营业厅、网上营业厅受理的综合业务（涉及水费、水质、水表等）的用户满意度测评工作；
- 4、公司考核小组汇总用户满意度测评工作，同时考核小组不定期对用户进行电话回访工作，综合两项内容情况，对相关部门进行考核。

### 二、测评方法

- 1、接装水业务用户满意度测评由生技科负责，通过电话回访形式完成；电话回访应在接装水完成后 1 周内完成；电话回访率达到 100%。
- 2、维修业务用户满意度测评由制水调度中心负责，通过电话回访形式完成；电话回访应在维修业务完成后 3 个工作日内完成；电话回访率达到 100%。
- 3、2182221、2182222 热线服务用户满意度测评由制水调度中心负责，在通话结束后引导用户通过人工征询用户对本次通话服务给予评价。
- 4、用户在供水营业厅办理供水相关业务，前台人员应在业务

办理完成后现场引导用户填写满意度调查表。

5、用户在网上营业厅办理供水相关业务的，由营业厅工作人员对用户进行电话回访，电话回访应在业务办理完成后3个工作日内进行；回访率达到100%。

### 三、工作要求

1、各责任部门应指定专人负责用户满意度测评工作。

2、测评工作应争取用户对所办理的业务进行整体测评，给出非常满意、满意或不满意的评价结果。

3、各责任部门应制定测评记录表，注明用户的评价结果、测评人、用户及联系方式。

4、各责任部门按季统计测评结果并计算单项测评满意度，每季度底报考核小组汇总。

5、考核小组将满意度纳入部门绩效考核。

### 四、罚则

1、出现以下情况，每起扣部门1分：

- (1) 未按时上报测评结果；
- (2) 未在规定测评时间内完成测评工作；
- (3) 电话回访率低于100%。

2、出现以下情况，每起扣部门绩效3分：

- (1) 测评报告弄虚作假；
- (2) 业务出现重大错误使用户不满意的。