

广汉市自来水公司

广汉市自来水公司客户服务管理制度

广汉市自来水公司把践行“真情为用户、清泉流万家”行业服务理念作为“我为群众办实事”的出发点和落脚点，确保安全用水、优质用水。为进一步锤炼供水服务能力，全面提升公司的服务质量和客户满意度，为企业用户提供上门服务，努力解决企业用户用水问题，助力营造优质的营商环境，特制定以下制度。

一、有序进行上门走访服务。服务过程中要带去“一张卡”、记好“一张表”、做好“一项调查”。如实记录上门服务对象基本情况、反映的主要问题、对供水工作的意见建议等，面对面调查群众用户对供水服务工作的满意度；

二、向用户宣传微信公众号、网上用水办事流程平台等各

项办理供水业务的新举措，仔细解答用户提出的疑问，对用户提出的意见和建议进行汇总和整理，并逐条帮助用户解决用水需求和服务质量等问题；

三、向用户宣传供用水常识、节约用水知识；

四、为用户提供检漏服务；

五、对水质有特殊要求的，提供内部水质检测服务；

六、建立“企业用水顾问”服务，对新装表进行上门服务全程跟踪；

七、打造智慧水务平台，进一步推进公司对用水大户的内部管网实时水压、流量在线监测，远程监控各个大流量水表用水情况及管网末梢压力监测。以科学方式分析各用水点用水情况，并协助用户对表后管道的管理维护工作、预防爆管发生等情况，从而避免一些不必要的损失发生。

八、定期邀请大客户召开供水服务用户座谈会，面对面、零距离与大用户沟通交流，进一步了解用户需求，不断改进服务，推进提升服务效能，加强与企业用户之间的交流，更好地服务于企业，努力营造优质的营商环境。

