

新县自来水公司文件

新水字〔2024〕8号



新县自来水公司关于城市供水服务与投诉 监管制度

为了搞好城市供水，强化内部规范管理，提高对外服务质量，结合自来水公司工作实际，特制定城市供水服务与投诉监管制度。

一、业务接待

1、服务标准

解答用户来人、来信、来电咨询；受理用户用水申请，按规定办理开户或新增用水手续。接待人员挂牌服务，礼貌热情，用语文明，收费合理。

2、服务程序和时限

接到用户用水申请，根据实际情况和供水规定，1日内给予答复并安排人员勘查现场，确定供水方案。

二、管网维修

1、服务标准

定期巡检，维护供水管网及附属设施，保证管网完好率100%以上；管网维修确保安全，要设置安全标志，修复后应立即供水。

2、服务程序和时限

发现或接到漏水报告，抢修人员1小时内赶到现场小修不超过5小时，中修不超过10小时，大修不超过24小时。（因交通、道路或其他障碍无法进行修理的及不具备作业条件等因素除外）

三、抄表收费

1、服务标准

抄表准确、及时，收费公开、合理，送单到手；更换故障水表，保证质量；用户对用水计量、收费等业务提出查询要及时答复；营业人员上岗佩戴工作牌，规范服务，文明礼貌。

2、服务程序和时限

所有用户每月抄收一次，用户对抄表收费中有关事项提出咨询，24小时内给予答复。

四、供水水质

1、服务标准

按国家规定标准定期进行采样化验分析，严格做好原水、出厂水、管网水的管理，按规范工艺对原水进行净化处理检测，水质综合合格率 98%以上，出厂水水质合格率达 100%；化验人员持证上岗。

2、服务程序和时限

发现或接到水质问题的报告，2 小时内采样化验，24 小时内给用户明确答复。

五、供水压力

1、服务标准

管网干线压力不低于 0.27 兆帕，压力合格率不低于 97%；若需停水及时下达通知。

2、服务程序和时限

计划停水应提前 24 小时通过电视台或其他宣传形式发出通知；突发性停水(如水厂突然停电，管道突然爆裂等原因)，在停水同时，尽快下达停水通知；接到用户对水压问题的咨询，一般在 4 小时内给与答复。

六、工程安装

1、服务标准

严格执行国家给排水施工规范，确保施工安全和工程质量，按期完工，做到工完、料净、场地清。

2、服务程序和时限

接到用户接水申请，并缴纳工程预付款，具备施工条件，1 日内安排施工。

七、水表校验

1、服务标准

水表强制检定，按照国家《强制检定的工作计量器具实施检定的有关规定》的要求。管径 DN>15——50 的水表，使用期限不得超过 6 年，管径 DN>25 的水表，使用期限不得超过 4 年。

2、服务程序和时限

校验水表应提前一天通知用户，水表校验后，要在一小时内给用户安装到位。

八、投诉与监督

若用户对供水服务工作不满意，可先到自来水公司投诉。自来水公司在 1 日内给予答复，3 日内处理完毕。若投诉人对自来水公司的答复和处理不满意，可到供水主管部门投诉。

