

新县自来水公司文件

新水字〔2024〕7号



新县自来水公司关于公开供水可靠性、供水质量、供水价格和收费等信息的制度

第一条 为规范供水服务信息公开工作，提高供水服务质量，特制定本制度。

第二条 供水服务信息公开遵循公正、公平、准确、及时的原则。

第三条 供水服务信息公开以下内容：

- (1) 供水可靠性信息
- (2) 供水质量信息
- (3) 供水价格和收费信息
- (4) 停水信息
- (5) 服务承诺信息

(6) 其他信息

第四条 停水信息公开工作要求:

(1) 申请停水部门提前 24 小时向公司申请, 经分管领导批准后转交工程部和客服中心, 工程部联合客服中心提前 24 小时公布停水信息。

(2) 客服中心负责通过手机短信平台向公众发布停水信息公告。办公室负责通过微信公众号、公司网站、电视媒体字幕等渠道向公众发布停水公告。

(3) 申请停水部门提前 24 小时在停水区域显眼位置张贴停水公告。

(4) 如遇爆管需停水维修的, 工程部联合客服中心、办公室立即发布公告。

第五条 自来水价格公开工作要求:

(1) 通过公司的网站、营业厅、网上营业厅公布自来水价格、代征收费价格。

(2) 各营业厅负责在线下公开, 办公室负责在网站公开, 客服中心负责通过网上营业厅、微信公众号平台向用户推送信息, 每年应向用户推送信息 1 次。

(3) 依据政府相关文件, 及时调整自来水价格、代收费价格。

第六条 业务收费信息公开工作要求

通过供水网站、营业厅、网上营业厅公布各业务收费标

准和政府相关部门文件依据。

第七条 业务办理信息公开工作要求：

(1)公开的内容包括业务办理途径、业务流程和办理时限等。

(2)各营业厅负责在线下公开，办公室负责在网站公开，客服中心负责通过网上营业厅、微信公众号平台向用户推送信息，每年应向用户推送信息 1 次。

第八条 供水水质公开信息工作要求：

(1)水质检测中心负责按时提供水质检测报告，日报出厂水 11 项指标检测结果；月报管网水的日常 11 项指标检测结果；每年报出厂水的复合二氧化氯消毒 106 项全分析检测结果。

(2)水质检测中心负责在公司网站公开日报、月报、年报信息，并负责通过微信公众号平台和政府相关平台向用户推送。

第九条 服务承诺信息公开工作要求：

(1)各营业厅负责在线下公开；办公室负责在网站公开；客服中心负责通过网上营业厅、微信公众号平台向用户推送信息每年应向用户推送信息 1 次。

(2)服务承诺发生变化时，应实时更新。

第十条 其他公开信息及要求：

(1) 营业厅的地址与联系电话、客服热线电话、缴费途

径、供用水合同和投诉电话等信息由办公室负责在公司网站公开。

(2) 出厂水及管网测压点的压力由生产部提供相关数据，办公室负责组织公开，应不低于 5 处管网测压点的压力，每季度更新一次。

第十一条公开信息由办公室统一安排。

第十二条本制度从发布之日起实施。

