

新县自来水公司文件

新水字〔2024〕9号



新县自来水公司关于用户投诉处理规定

为了搞好城市供水，强化内部规范管理，提高对外服务质量，规范用户投诉处理工作程序，做到用户诉求事事有回音，件件有落实，不断提高供水服务质量和水平，结合自来水公司工作实际，特制定本规定。

一、处理原则

投诉工作坚持实事求是，依法依规处理原则。受理部门接受用户投诉时实行“首接责任制”，做到内转外不转，确保用户投诉渠道畅通无阻。

二、管理职责

- 1、公司纪检组是用户投诉处理的监督部门。
- 2、客户服务中心是用户投诉处理部门。
- 3、各营业服务窗口、供水服务热线、各相关业务部门

为用户业务投诉的受理部门。

4、各营业服务窗口、各相关业务部门与供水服务热线保持联络状态，确保用户投诉信息第一时间上传下达、互相联动、及时理结，并将处理情况及时反馈至客户服务中心。

三、工作程序

(一) 供水服务热线受理用户投诉工作程序

1、接听、受理、记录

供水服务热线 24 小时受理用户来电，话务员接到用户来电后，应按相关要求做好记录，用户反映的情况、诉求联系人和联系电话等准确记录在案。

2、投诉处理

供水服务热线受理用户投诉后，按新县自来水公司供水热线 0376-2986307 工单(案件)处置管理办法中“服务投诉”类业务要求及时处理，

3、响应与理结反馈

各职能部门接到供水服务热线发出的承办指示后，应按新县自来水公司供水热线 0376-2986307 工单(案件)处置管理办法中“响应与理结反馈”的规定，在规定的时间内按程序处理用户投诉事件。

(二) 各营业服务窗口、各相关业务部门受理用户投诉工作程序

1、受理、记录

各营业服务窗口、各相关业务部门在接到用户投诉时应详细记录用户来电、来信、来访反映的情况、诉求及联系人

和联系电话。

2、投诉处理

(1) 用户投诉事件属受理部门权限内的，受理部门应尽快查清问题和责任，依法依规按程序处理或上报。

(2) 对于不属于管辖范围或业务范围的用户投诉，首接部门应立即将投诉情况转至客户服务中心。客户服务中心按新县自来水公司供水热线 0376-2986307 工单(案件)处置管理办法中“服务投诉”类业务要求及时处理。

3、响应与理结反馈

受理部门应在受理用户投诉后 2 小时内做出响应，并在 3 个工作日内处理。对在规定的处理期限内不能解决的投诉，应向客户说明原因。

四、用户投诉事件的汇总

各营业服务窗口、供水服务热线、各相关业务部门应及时将投诉处理情况上报客户服务中心备案；客户服务中心将当月用户投诉事件处理情况进行汇总、跟踪，分类建档以备考核。

客户服务中心每月将用户投诉事件的处理情况向分管领导汇报，并在公司生产调度会上通报。

