

新县自来水公司文件

新水字〔2024〕16号



新县自来水公司关于供水三级网格化 管理制度

为了切实做好城区供水管网漏损控制工作，进一步加强供水管理水平和保障能力，落实《新县自来水公司关于降低管网漏损率工作实施方案》相关要求，构建“公司、服务所、网格管理区域”三级网格化管理体系，特制定本制度：

一、公司以班子成员分工划分管理区域，二次供水以系统服务区域为单位划分网格服务区；营业室以抄表区域划分网格服务区。

二、网格区内所有涉水事务实行一网统管、一网通办，网格员服务推行“首问负责”，将问题、矛盾化解处理在网格区内。

三、网格服务队伍由网格管理者、网格员两级构成

四、网格管理者负责网格员的研究培训、网格区特殊问题处理、内部工作流程的制定完善;网格员定期开展走访巡查,收集、整理用户基础信息,准确掌握用户涉水诉求,及时解决热点、难点问题。

五、按照《热线管理制度办法》的要求办理 12345 政务服务热线等上级部门转办单、水务服务热线受理工单的有关事项,并及时反馈结果。

六、建立并完善网格区用户基础信息以及网格微信群点对点微信好友两大动态工作平台,宣传涉水政策法规;拓宽用户获知信息、反映问题的渠道,营造便捷高效的服务平台

七、网格微信群、点对点微信好友应遵守有关规定,禁止发布任何与工作无关信息

八、网格区内问题采取分类分层解决的方法进行处理一般性问题由网格员解决,区域性问题由网格管理者解决,

九、建立会议、台账、培训等有关制度,推动网格化工作扎实开展:

十、公司考核办对网格化工作进行日常考核督促,量化考核指标,客观如实地反映网格化管理运转现状对网格工作提出改进意见。

十一、监督考核

网格化工作考核由公司考核办组织实施，按月考核，考核对象为网格员，考核结果与职工星级考核挂钩。考核以实绩评价为依据，兼顾工作态度、工作效率、职业道德等方面按照“以考促干”的方式做好网格化工作。

（一）扣分项

1、通讯工具按规定保持畅通。通讯不畅影响工作的，每次扣 0.5 分；后果严重的至少扣 5 分。

2、礼貌接听电话，做好“首问负责”，件件有回音。工作不认真、消极散漫、敷衍塞责，未做好扣 1 分；因言行不当给集团公司造成负面影响的，每次扣 5 分

3、因事不能按约定时间提供服务时，应主动电话预约并做好解释。未做好的至少扣 1 分。

4、工作不到位被用户投诉，查证属实，每次至少扣 2 分。

5、水表抄见率、抄表准确率、水费回收率、电话保有率，按照公司星级考核规定标准进行扣罚。

6、加强二次供水设备管理，做好日常巡查维护保养，制定设备检修计划，做好设备检修工作，建立设备检修档案，因设备维护不到位造成停水的至少扣 1 分；

7、对公司交办的各项重点工作、生产任务按时限要求完成。无特殊情况，未按时完成，视任务重要性程度至少扣 2 分。

(二)加分项

1、在创新发展、优化管理服务方面实绩突出，被表彰推广的，每次加 2 分：

2、在增收节支、降耗增效等方面取得显著成效的，每次加 0.5-5 分。

3、受到用户来人、来信、来电表扬或赠送锦旗等，至少奖励 1 分。

新县自来水公司

2024 年 9 月 3 日