

聊城市城市水务集团有限公司

服务质量考核细则

为进一步规范集团对外服务标准，提高服务水平，树立良好的企业外部形象，最大限度的提高用户满意度，特制定本考核细则。

一、目的

以用户需求为导向，通过考核，规范工作流程，促进各单位间的相互协作，提升集团整体管理和服务水平，达到用户满意。

二、考核范围

集团涉及对外服务的所有单位（部门）。

三、考核管理

（一）集团运营管理部每季度组织开展一次考核，考核结果报分管领导审核和董事长审批后，按照集团《管理指标考核细则》和《员工奖惩办法》进行奖惩。

（二）考核基础分为 100 分，实行扣分制。

四、考核细则

1. 96568 热线服务

热线工作按照《工单转办工作流程》《工单办理标准》的规定执行，未按照要求履行职责，造成工单延时或事件无法正常处理的，每次扣 10 分。

2. 供水服务

2.1 供水报装

2.1.1 收到一般工商户报装申请后，供水服务部门应按照对外承诺服务时限进行办理，未按时限完成的，每次扣5分。

2.1.2 小区户表报装按照集团《用户给水工程建设管理办法》的规定执行，未按时限完成的，每次扣5分。

2.2 抄表收费服务

2.2.1 水表抄收

2.2.1.1 抄表管理部门每月对贸易结算水表进行一次查抄，并保证贸易结算水表数据查抄准确，核实止度的工单在规定时间内完成，因查抄数额误差与用户造成水费纠纷的，每出现一次扣20分。

2.2.1.2 用户用水量发生异常变化的，抄表管理部门应通过电话、上门或张贴通知等方式，及时提醒用户核对用水量，未及时提醒用户，每出现一次扣5分。

2.2.1.3 用户要求复核水表位置，应在在规定时间内（与用户联系后）完成复核，未在规定时间内完成的，每次扣5分。

2.2.2 水费催收

2.2.2.1 对逾期未交水费的用户，抄表管理部门应按照规定实施催缴或暂停供水，并将停水情况告知运营管理部。

用户结清所欠水费后，抄表管理部门须在在规规定时限内恢复供水。逾期未恢复供水的，每次扣 10 分。

2.3 维修服务

2.3.1 对于运营管理部转办的维修工单，表务维修部门须在 30 分钟内受理并及时联系用户，在计划时限内处理完毕，未在规定时限办理完毕的，每次扣 10 分。

2.3.2 用户的贸易结算表以内的有偿服务工作，维修费用及维修方式与用户达成一致后，按照约定时间内维修完毕，未在规定时限维修完毕的，每次扣 10 分。

2.3.3 因井盖损坏产生的工单，应在 2 小时内到达现场核实，并在规定时限内维修完成，未在规定时限维修完毕的，一次扣 5 分。

2.4 管道维修

供水设施发生漏水时，管道管理部门在接报之时起 1 小时内到达现场核查情况。未及时赶到现场、未按照工单时限及步骤及时上报相关信息、未在规定时限内完成维修的，每发现一项扣 10 分。

2.5 二次供水服务

2.5.1 二次供水的水压等用水异常，二次供水管理部门应在在规规定时限内将工单处置完毕，未在规定时限内解决完毕的，每次扣 10 分。

2.5.2 发生设备故障等影响供水服务的紧急情况时，二

次供水管理部门应在 1 小时内到达现场处理或抢修，并及时将情况反馈运营管理部 and 小区物业，未按照时限处理和告知的，每次扣 10 分。

2.6 违规用水事件

2.6.1 接到报警指令后，供水稽查部门应在 60 分钟内到达现场核查情况，未按时限完成的，每次扣 5 分。

2.6.2 确定有涉水违章行为或供水设施损害责任的，供水稽查部门立即制止并调查、收集证据，按工单时限要求下达整改通知书，收取相应违规用水水费或维修费用。未按时限完成的，每次扣 5 分。

2.7 停水服务

各类停水事件的处置标准，按照集团《供水服务管理办法》执行，相关单位未按照办法执行的，每次扣 10 分。

2.8 水质异常

2.8.1 用户反映水垢和异味（氯气）事件，接运营管理部工单后，水质检测公司应 1 小时内联系用户，并按照时限完成工单办结，未按时限完成的，每次扣 10 分。

2.8.2 用户反映其他水质事件，接运营管理部工单后，表务维修部门 1 小时内联系用户，需协调其他单位（部门）配合的，由表务维修部门统筹协调，按照时限完成工单办结，未按时限完成的，每次扣 10 分。

2.8.3 出现群体性水质事件的，接运营管理部工单后，

供水稽查部门应在 30 分钟内联系用户，其他配合单位应及时到达现场进行处置，并按照时限完成工单办结，未按时限完成的，每次扣 20 分。

3. 工单回复考核

3.1 上述未涉及事项，转办工单事件已处置完毕，但未按要求时限回复的，每发现一次扣 5 分。

3.2 未提延期申请，且未按要求时限办结的，每发现一次扣 10 分。

3.3 延期申请通过后，未按要求时限定期向运营管理部反馈进展的，每发现一次扣 5 分，承诺时限内未办结的，扣 20 分。

4. 回访服务考核

4.1 回访人员未按照用户真实诉求进行回访记录的，每次扣 5 分。

4.2 运营管理部就已办结工单对用户进行回访，经回访责任单位（部门）未与用户取得联系的、回复内容弄虚作假的，每次扣 10 分；虚报、瞒报实际处理结果的，每次扣 20 分；用户对服务过程或处理结果不满意的，每次扣 10 分，经服务质量提升小组对用户诉求合理性评价认定（合理性评价以 OA workflow 方式进行评价），用户诉求不合理的不予扣分，用户诉求合理的，继续为用户处理至满意，按未落实“一次办好”原则，加扣 5 分，无视用户合理诉求的，加扣 10

分。

4.3 未落实“一次办好”原则，用户诉求合理的同一事件，无论用户通过何种渠道进行二次反映的，每出现一次扣相关责任单位（部门）10分。

5. 服务投诉

5.1 用户的诉求被媒体曝光，造成集团信誉受损或导致集团经济损失的，发现一次扣30分。用户诉求未通过任何渠道向集团反映的，不予扣分。

5.2 责任单位（部门）对用户的投诉不理睬、不上报的，发现一次扣20分。

5.3 责任单位（部门）未按要求时限处理投诉并造成延误的，发现一次扣10分。

5.4 责任单位（部门）对投诉的用户打击报复的，发现一次扣20分。

5.5 经服务质量提升小组核实认定为工作过失或管理失误导致投诉的，发现一次扣20分。

6. 其他项

6.1 未按照集团《供水服务管理办法》《工程质量规范》《工单办理标准》《顾客投诉管理办法》《顾客满意度调查管理办法》《改进控制程序》《供水服务预警管理办法》和各工作标准流程执行的，每发现一次扣10分。

6.2 未按照集团对外服务承诺完成相关服务工作的，每

发现一次，扣 20 分。

6.3 顾客满意度低于单位设定的工作目标的，扣 10 分；每低 0.5 个百分点，加扣 5 分。

7. 加分项

7.1 服务质量得到用户肯定，收到表扬信的，每件加 0.5 分；用户通过供水热线、市长热线点名表扬的，每次加 0.5 分；收到锦旗的，每件加 2 分；受到外部媒体表扬的，每次加 5 分。

7.2 用户满意度的加分，按照以下内容进行考核：

季度考核周期内月平均工单数量在 0-50 件，用户满意度 100%的，加 2 分；

季度考核周期内月平均工单数量在 51-100 件，用户满意度 99%以上的，加 5 分；

季度考核周期内月平均工单数量在 101-200 件，用户满意度 98%以上的，加 5 分，每提升一个百分点加 5 分；

季度考核周期内月平均工单数量在 201 件以上，用户满意度 97%以上的，加 10 分，每提升一个百分点加 5 分；

季度内月平均工单少于 1 件的，不加分。