

# 工单办理标准

## 一、工单转办内容要求

（一）热线人员接到用户诉求后，应详细记录用户诉求内容，明确诉求分类、位置等信息。

（二）对于无法确定事件分类的，需向相关责任单位负责人进行确认后发送工单。

（三）受理的市民热线、城建热线工单，应第一时间转至责任单位处理。

## 二、责任单位（部门）工单处理要求

收到工单后，各责任单位（部门）要及时与来电人联系，并针对事件类型到达现场，按照时限进行处置，特殊原因无法按照时限完成办理的，需提前进行“单据延时”、“方案解决”或“无法解决”的申请。

## 三、工单回复内容要求

（一）工单回复内容应针对工单的问题诉求进行处理，以最终处理结果作为有效回复。非本单位（部门）职责范围内的工单，应第一时间进行“转办”，不可以“提交”。

（二）归属集团管辖范围工单的有效回复应包含：调查情况、处理结果、用户认可情况。

短期内无法解决工单的有效回复应包含：调查情况、后续处置方案、用户认可情况、承诺解决 时限。

对用户诉求无法满足的有效回复应包含：调查情况、处理过程、用户认可情况。详细描述用户诉求合理性分析，以及无法解决的原因分析，通过 OA 提请服务质量提升小组进行审议，经评议确定用户诉求合理，需继续解决的，责任单位应申请延期并按照评议结果继续为用户办理。

（三）非集团管辖范围工单的有效回复应包含：调查情况、处理结果。

以上要素齐全、内容详实才能被认定为有效回复，否则，一律视为无效回复，等同于没有回复。规定时限内没有有效回复的一律作为超期计入考核。回复中一定要慎重承诺，绝不能片面追求满意度而过度承诺，甚至是虚假承诺。一旦作出承诺，就要想尽一切办法兑现承诺，运营管理部将对承诺事项进行全程跟踪，直到承诺兑现，问题得到解决。承诺事项到期办结后列入季度考核。

注：工单归属本部门处理的才可以提交，提交后的工单，作为工单完成办结的依据。

#### **四、工单处理注意事项**

（一）市民热线、供水热线工单中纠纷、隐患类型的事件，现场处理人员应保留相关证据作为附件进行上传，如图片、视频、录音等。

（二）因工作实际在规定时限内无法办理完毕的，可选择“单据延时”，不能选择“提交”。延期申请最多不超过两次，每次最多5个工作日。

（三）需要更长时间方能办理的工单，可通过“方案解决”程序办理。方案解决是指诉求暂时无法解决但承办单位提出相应的解决措施、方案，明确解决步骤、解决时限，诉求人认可的，运营管理部审核通过后予以办结。承办单位应按解决方案时间节点回复进展情况。方案解决时长超过3个月的，需由审查小组审核通过，每3个月到期前进行一次进展回复。进展回复因不可抗力原因导致不能如期办理的事项，经申诉审查小组认定后可延长时限办理。

（四）无法解决是指诉求因暂无政策依据、不具备解决条件、或因市里相关要求、重大活动、重点项目等原因无法达到诉求人预期的诉求，承办单位提供了现场核查、调解、解释的证明材料或相关文件等，并将单位负责人签字的工单情况说明报运营管理部。

（五）因用户原因导致工单未按时限办理完毕的，责任单位回复时应详细描述无法按时办结的原因，提供相关资料（来电人对事件暂不处理的电话录音），并正常提交工单。

（六）超期工单每季度统计一次，并纳入季度考核。

## 五、市民热线处理要求

（一）各单位（部门）应明确一名工作人员负责接收和回复市民热线工单。

（二）市民热线转办工单必须现场排查、核实。

（三）归属集团管辖但不归属本单位（部门）职责范围的，应立即将工单进行内部转办。具备解决条件的，及时处理并按照本标准第三条“工单回复内容要求”进行回复。不具备解决条件又无法回退的，应向运营管理部提供情况说明的电子版、责任人签字的纸质版，情况说明应详细描述目前无法解决的原因。

非集团管辖范围的，应在12小时内将热线工单进行提交，提交工单中必须注明现场核实情况、回退工单原因、回退工单依据（法律法规）、相关图片、视频、录音等。

（四）市民热线工单办理零重办，严格按照“一次办好”要求进行办理。因承办单位原因，导致市民热线工单重办的，纳入季度绩效考核。

（五）投诉工单谨慎处理。办理有效投诉工单时，必须当面处理，严禁恐吓威胁来电人。经回访发现处理工单过程中威胁来电人的情况，将对责任单位进行通报，同时纳入季度绩效考核。

## **六、工单回访标准**

（一）热线服务人员应按照如下内容对办结工单进行回访：

- 1、是否与用户联系询问事件情况；
- 2、回复内容是否与用户回答一致；
- 3、用户对服务过程及处理结果是否满意，服务单位是否对用户进行了反馈；
- 4、是否虚报、瞒报实际处理结果。

（二）用户对供水服务的评价情形分满意、基本满意和不满三种。用户满意率由过程满意率和结果满意率两个部分组成（用户满意率计算公式参照市民热线考核工作管理办法执行）。

$$\text{反馈率} = (\text{工单反馈数} \div \text{回访工单总数}) \times 100\%$$

$$\text{过程满意率} = [(\text{过程满意工单数} + \text{过程基本满意工单数}) \div \text{回访工单总数} + \text{反馈率}] \div 2。$$

$$\text{结果满意率} = (\text{结果满意工单数} + \text{结果基本满意工单数}) \div \text{回访工单总数}。$$

$$\text{用户满意率} = (\text{过程满意率} \times 40\% + \text{结果满意率} \times 60\%) \times 100\%。$$