

聊城水务集团有限公司

供水服务管理办法

第一章 总则

第一条 为规范聊城市城市水务集团有限公司（以下简称集团）的对外供水服务行为，提高工作效率和服务水平，根据《城市供水条例》《山东省城市供水服务规范》《聊城市城市供水管理办法》等相关文件，结合集团实际，制定本办法。

第二条 供水服务工作应以用户满意为目标，坚持生产、服务并重原则，以服务促生产，以服务创效益，以服务树形象。

第三条 本办法适用于集团各单位和部门。

第二章 工作制度和职责

第四条 供水服务工作实行公开服务承诺，明确业务办理标准及流程，确定办结时限，做到主动、热情、及时、周到，严禁出现推诿、扯皮。严禁利用工作之便，吃、拿、卡、要、刁难用户。

第五条 供水服务工作实行首问负责制，严禁出现推诿、扯皮，让顾客自行寻求解决办法，造成顾客多次求助或投诉的现象。采取投诉电话、挂牌服务、意见征询箱等监督形式，便于顾客和群众查询、监督和投诉。

第六条 对外服务单位、部门主要有润达水业有限公司（以下简称润达水业）、水兴市政工程有限公司（以下简称水兴市政）、伯阳给水工程勘察设计所有限公司（以下简称伯阳设计）、伯阳供水开发有限公司（以下简称伯阳供水）、水务水质检测有限公司（以下简称水质检测）、城南供水有限公司（以下简称城南供水）和运营管理部。

第七条 运营管理部是集团对外服务工作的管理部门，负责集团对外供水服务工作的管理、协调、监督和考核。

第八条 集团办公室负责供水服务工作中，对外信息的审核、发布工作。

第九条 集团纪委负责对用户就供水服务工作中违规违纪现象的举报、投诉的查处落实。

第十条 安全设备部负责供水安全应急事件预案启动和抢险工作的组织落实。

第十一条 稽查支队负责对集团各类涉水违规行为的查处、事故调查处理等工作。

第三章 供水服务要求和标准

第十二条 员工在供水服务工作中遇到涉及用户切身利益，可能造成较大社会影响的事项，应及时报告上级相关领导，并协调相关部门进行处理。

第十三条 运营管理部转办的事项，工作时间内责任单位/部门应 1 小时内受理，在计划时限内处理完毕；不能在

计划时限内办结的，应及时告知用户，并向运营管理部反馈原因，申请延期办理。

第十四条 市民热线工单办理时限按照 12345 市民热线受理中心要求时限进行办理。

（一）关系群众生命安全和重大财产安全的突发性事项，2 小时之内反馈情况。

（二）咨询事项和影响群众基本生活保障事项，24 小时之内反馈情况。

（三）其他非紧急的一般事项，涉及侵害当事人或公共利益、需要立即处置的，3 至 5 天之内反馈情况。

（四）复杂疑难问题需多单位、部门协同处置的，15 天之内反馈情况。

（五）确不属于本单位职责的，分紧急程度按不同时限要求回退，特急类 10 分钟，紧急类 10 分钟，咨询类 1 小时，一般事项在工作时段 2 小时内回退，并说明退回的理由和依据。

第十五条 其他途径接收的工单，按照事项性质，以工单发起时间起，实行不同的办理时限：

（一）紧急、重大、投诉等事件应坚持“接诉即办”原则，在 2 小时内作出响应。

（二）下列事项办理时限为 12 小时：

1. 政府部门、新闻媒体等重要单位的“三来”急办件，或可能对集团形象造成重大不良影响的事件；

2. 可能造成人身伤害或用户财产损失的事件；

3. 井盖丢失、损坏的事件（集团产权）；

4. 供水管道指认；

5. 消火栓故障；

6. 小区停水。

（三）下列事项办理时限为 24 小时：

2. 违章用水、损坏供水设施等事件；

3. 质保期内的供水设施检修；

4. 水质异常事件；

5. 贸易结算水表位置核实；

6. 区域停水、欠费停水的复水业务；

7. 贸易结算水表指数复核；

8. 供水管道损坏。

（四）下列事项办理时限为 36 小时：

1. 表井内供水设施检修；

2. 贸易结算水表校验；

3. 供水改造设施维修。

（五）下列事项办理时限为 48 小时：

1. 新建工程施工及供水改造过程中用户反映的事件；

2. 闸门井塌陷；

3. 用户水量异常、水压低的问题；
4. 其他一般性的来访、来电、来信、投诉问题；
5. 表井内供水设施维修，需多个部门配合共同处理的。

（六）下列事项办理时限为 72 小时：

1. 施工质量问题；
2. 水表空转问题；
3. 涉及赔偿的问题；
4. 需要与用户较长时间协调处理的其他问题。

（七）对可能影响集团声誉和形象的重要事件及其他未预测到的事件，由运营管理部合理确定办理时限。

第十六条 因系统故障或其他原因，责任单位/部门无法领取或提交工单，应及时与运营管理部联系，否则造成超时的，按未及时办理认定。

第十七条 责任单位/部门对受理事项有异议的，应根据运营管理部的意见，进行退单或继续办理。

第十八条 对于运营管理部派发的工单，责任单位/部门现场无法解决或超出职能范围的，及时将情况向单位/部门负责人进行汇报，并做好内部沟通协调，不得出现推诿敷衍现象。

第十九条 各类停水处置要求

（一）计划性停水

涉及停水(限压供水)的计划性作业安排,申请单位应通过办公 OA 办理申请停水手续,润达水业指定专人配合实施停水,并提前 48 小时对停水影响区域内用户进行通知。

(二) 不可预见的应急停水

因发生灾害、意外或紧急事故等不可预见原因造成停水的,责任单位/部门现场确定停水原因后,应第一时间在一级预警群内形成预警信息,预警信息发布按照集团《供水服务预警管理办法》执行。

通过外部新闻媒体发布、集团微信号推送的停水信息,由集团办公室经新闻发言人审定后发布。

(三) 供水设施检修停水

因阀门检修、表井设施维修等原因造成停水的,施工单位、部门应提前将停水原因、预计恢复供水时间、影响范围告知运营管理部。

(四) 用户原因停水

因用户欠费、主动申请暂停供水等用户原因对总表实行暂停供水的,润达水业应做好停水公告张贴及资料留存,实施停水前 2 小时内通知运营管理部。

第二十条 外部单位因施工、改造等原因申请临时性停水,需向润达水业供水管线管理部门提出申请,供水管线管理部门按计划性停水程序报批,并负责做好现场应急措施。

第二十一条 外部单位因施工需指认管道位置的，管线管理部门应第一时间与施工单位取得联系，做好现场管道的指认，防止供水管道造成人为损坏。

第二十二条 用水高峰时段无法恢复供水的，相关责任单位应第一时间将无法恢复供水原因向润达水业反馈，润达水业对停水影响范围进行评估，并安排应急送水车为受影响的用户送水，最大限度减少停水对用户造成的影响。

第二十三条 无法按预计时间恢复正常供水的，相关责任单位应提前 30 分钟内在一级预警群内报备，润达水业负责再次对停水区域用户进行通知。

第二十四条 供水设施发生漏水时，供水管道管理部门应在接报之时起 1 小时内赶到现场止水，确定处理方案。抢修工作开始后，管道直径 $\leq 500\text{mm}$ 的管道应 24 小时内修复，管道直径 $> 500\text{mm}$ ，应在 48 小时内修复。

第二十五条 表井内或表后供水设施损坏漏水，润达水业应及时与用户取得联系，根据紧急程度，合理安排时间现场处置。

第二十六条 设计单位和施工单位应严格按照国家相关规范和内部标准进行设计、施工。

第二十七条 大面积水质污染、管道损坏等影响范围较大的紧急性事件，集团各单位/部门应按照运营管理部要求配合开展前期调查核实工作，并做好信息沟通与反馈。

第二十八条 当出现水质异常情况时，润达水业用户维修部门负责现场排查原因并根据现场情况协调处理。必要时，水质检测公司、稽查支队等单位/部门应做好配合工作。

第二十九条 因周检、拆换用户贸易结算水表的，润达水业应征得用户同意后进行，避免引起水费纠纷。

第三十条 因外界人为因素造成供水设施损坏、漏水时，供水稽查支队应在接报之时起 1 小时内赶到现场，追究责任人的赔偿责任。

第三十一条 抄表部门应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。稽查支队负责对抄表情况进行抽查监督。因特殊原因无法查抄需估算水量的，应留存无法查抄证据，抄表周期内向用水人进行说明，避免并引起水费纠纷。

第三十二条 用户申请接水业务，按集团《服务承诺》《立户报装流程》时限办理。

第四章 奖惩

第三十三条 供水服务工作受到用户、新闻媒体表扬，按集团集团《管理指标考核细则》进行奖励。

第三十四条 在供水服务工作中，违反本办法条款的单位或个人，运营管理部核实后，按照集团《管理指标考核细则》对责任单位进行处罚。

第三十五条 有以下行为的个人或单位，按照集团《管理指标考核细则》进行处罚，并由运营管理部进行通报。

（一）因工作失误，给他人及他人财产造成损害或损失的；

（二）对供水设施检（维）修工作管理不到位，或施工现场监护不力，以及未采取安全防护措施等原因，造成他人伤害或损失的；

（三）遇重大问题、突发事件，未及时向集团领导报告造成严重不良影响的。

（四）在供水服务工作中以权谋私、收受贿赂，或给集团造成经济损失的。

第五章 附则

第三十六条 本办法由运营管理部负责解释。

第三十七条 本办法自修订之日起执行。