

供水服务网格管理办法

第一章 总则

第一条 为规范供水网格化管理工作，以标准化管理为目标，整合信息资源，提高工作效率，形成长效机制，全面提升网格员服务水平，进一步优化营商环境，结合公司实际，特制定本制度。

第二条 抄表处以抄表区域、用户维修处以班组管理区域为单位划分网格服务区。

第三条 本办法适用于聊城润达水业有限公司网格化管理部门。

第二章 工作职责

第四条 网格员工作职责：

（一）负责各类用水业务咨询，落实首问负责制。

（二）开展入户走访调查，收集、整理用户信息、相关需求及意见建议，准确掌握用户涉水诉求，及时解决热点、难点问题，进一步提高服务质量。

（三）执行 24 小时用户服务制度，收到用户反映的停水、复水、漏水、水表自转、水量异常、水压低、水质异常、复核表数等诉求第一时间转责任部门处理。

(四) 加入小区业主群，按要求发布维修停水、欠费停水、用水知识宣传相关信息，树立企业良好形象。

(五) 负责网格内供水设施巡查，对发现的水表故障、水表井盖损坏、供水设施损坏、违章用水等现象进行登记上报。

(六) 排查网格内独居老人等弱势群体信息，建立台账并跟踪服务，提供送发票、送打印明细等上门服务。

第三章 工作要求

第五条 按照“属地管理”“谁片区、谁负责”的原则，将责任分解到人，网格员按照要求完成各自辖区的工作任务。

第六条 建立健全网格员培训机制，部门负责人定期对网格员实施对外服务方面的培训，提升网格员业务能力和服务水平。全年对网格员开展培训不少于4次。

第七条 建立重大事项报告机制。网格员应实时梳理分析网格内动态信息，发现重大矛盾纠纷、问题隐患、突发事件以及其他重大紧急情况的，应第一时间向部门负责人报告。

第八条 建立AB岗机制。设置AB岗，以班组为单位，统筹B岗网格员、在职党员等力量，2人互为补充、主辅结合，保证应急状态下工作正常运转。

第九条 建立并完善网格区用户基础信息以及网格微信群、点对点微信好友工作机制，宣传涉水政策法规，拓宽用户获知信息、反映问题的渠道。

第十条 网格微信群、点对点微信好友应遵守有关规定，统一为带有水务集团标志头像，禁止发布任何与工作无关信息。遇到重大活动、重要节日或停水时按照部门制定的固定模板格式进行信息发送。

第十一条 网格员配备工作专用手机号，禁止使用工作手机号处理与工作无关的事。

第十二条 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。

第四章 工作标准

第十三条 外出工作服装整洁，统一着装，亮牌上岗，精神饱满，状态良好，仪容仪表符合工作规范。上门服务时严格执行公司《对外服务管理办法》标准。

第十四条 按照首问责任制的原则，对用户提出的问题要认真、负责、耐心、礼貌地给予答复和提供帮助。不清楚的不随意回答，力求问题回答的准确性。不能立即答复的应做好现场记录，向用户提供咨询电话，留下双方联系电话，并告知客户答复时间。

第十五条 用户对工作有意见时，应耐心向客户解释，严禁与客户发生争吵，做到有则改之，无则加勉。

第十六条 特殊人群（老年人、残疾人）服务应给予特别的关心和照顾。

第十七条 按照集团《供水服务管理办法》《工单处理办法》

的要求办理 96568 热线及 12345 市长服务热线等工单有关事项，并及时反馈结果。

第五章 考核

第十八条 部门负责人对网格化工作进行量化考核，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，每月将考核得分报公司办公室备案，根据得分结果每季度评出“星级网格员”。每年初根据月度平均分最高者评出“年度最佳网格员”，月度平均得分在 80 分以下，列入“不合格网格员”。

（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 3 分。工作号码用于处理私人事项的，每次扣 20 分。

2. 未按要求着装和佩戴工牌的，每次扣 2 分。

3. 礼貌解答用户咨询，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 2 分；因言行不当给集团公司造成负面影响的，每次扣 5 分，情节严重的，扣除当月全部绩效。

4. 因事不能按约定时间提供服务时，应主动预约并做好解释。未做好解释的扣 3 分。

5. 工作不到位被用户投诉，查证属实，每次扣 10 分，并取消全年评优资格。

6. 网格员应加入所属网格内微信群，遇有群满或者群主不同意加入的，要与物业建立点对点微信关系。未加入微信群或未添加

小区负责人微信的，每次扣 2 分。未按要求发送涉水信息的，每次扣 2 分。

7. 对集团公司和本供水公司交办的各项重点工作、临时性任务按时限要求完成。未按时完成扣 2 分。

（二）加分项

1. 在优化服务方面实绩突出，被表彰推广的，每次加 5 分。

2. 受到用户来信、来电表扬的每次加 1 分，获赠锦旗每次加 3 分。

3. 部门负责人每月对网格员解答用户各种渠道咨询数量（上门解答的需要用户签字确认）、发送信息数量（包括电话、短信及微信）、处理工单数量进行统计，按照以上三个类别每月排出名次，对第一名加 5 分，第二名加 3 分，第三名加 2 分。

4. 主动获悉用户需求并解决的，提供相关资料，经部门负责人认定后，每次加 1 分。

第六章 附则

第十九条 本办法由聊城润达水业有限公司解释。

第二十条 本办法自发布之日起施行。