

# 服务标准

为更好地服务客户，服务社会，接受社会各界的监督，为水城发展和市民需求提供更加优质、快捷、高效水务服务，提高社会满意度和群众获得感，特制定服务承诺：

## 一、水质达标，水压合格

### （一）水质

1. 供水水质标准执行国家“生活饮用水卫生标准”（GB 5749 - 2022）。
2. 供水水质检测执行国家“生活饮用水标准检测法”（GB/T 5750 - 2006）。
3. 供水水质综合合格率达到 98%。
4. 污水处理厂出水水质达到国家《城镇污水处理厂污染物排放标准》（GB18918-2002）。

### （二）水压

供水管网压力符合《聊城市城市供水服务规范》的要求。

## 二、热线服务，方便客户

1. 供水服务热线：96568，24 小时为客户服务。
2. 客户来电处结率、反馈及时率 100%。

## 三、快速响应，高效服务

1. 接到报漏后，抢修人员第一时间联系客户到达现场，开始止水维修。
2. 无特殊情况，小型管道不超过 12 小时修复，大型管道不

超过 24 小时修复。

3. 接到公共排水设施堵塞或冒溢信息，第一时间到达现场，24 小时内疏通完毕。

4. 接到公共供排水设施检查井井盖、雨水斗算子发生丢失缺损信息，应立即做好警示防护并在 2 小时内恢复。

5. 冬季维修抢修要做好现场的除冰防滑工作。

#### **四、抄表准确，计量收费**

1. 定期、准确抄表，抄表及时率 100%，准确率 100%。

2. 使用符合国家计量规范要求的水表，发现问题及时校准更换，达标率 100%。

3. 公开水价，按照市物价部门确认的价格收取水费。

#### **五、环保节能，社会责任**

1. 服务人员应持证上岗，仪表整洁，语言文明，服务规范，严守职业道德和服务纪律，严禁吃、拿、卡、要、刁难用户。

2. 承诺保护环境，将向客户宣传有关水务的相关条例和知识。

3. 对涉及饮用水的突发事件，将采用电话、短信微信、新闻媒体等方式及时通知客户，并承诺发送警戒状态转入正常状态的通知。

4. 因供水工程施工、设备检修等原因需停止供水的，在停止供水 48 小时前，通知报纸、广播、网络等媒体或者在单元门口张贴告示等方式公告停水的原因、时间和范围。另因突发事故而降压或者停水的，及时通知用户并抢修。

## **六、“一次办好”，便民惠民，严格按照时限办理**

1. 服务窗口实行“一窗通办”，即客户到水务集团所属的服务窗口均能办理相关业务。

2. 更名过户、变更用水性质、人口基数变更资料齐全的即来即办；终止供水承诺时限 1 个工作日，水表检验（不包括计量检测机构检测时间）承诺时限 2 个工作日。

3. 新建、改建、扩建工程建设项目通过聊城市工程建设项目审批系统信息推送、并联办理的，用水报装业务实施“四零”服务，即“零申请”“零材料”“零跑腿”“零收费”，办理环节压缩为开栓通水 1 个，办理时限压缩为 1 小时（以上时间不包括合同签订、设计与施工、办理相关行政审批等时间）。

## **七、投诉监督**

1. 接客户投诉之日起，1 个工作日内与客户联系沟通，2 个工作日内处理并回复客户。

2. 投诉监督电话：96568（24 小时）

监督举报电话：0635-8208967（工作日）

监督举报邮箱：swjtjcs@126.com