

确山县水务有限公司文件

确水务〔2020〕86号



关于印发《工单管理暂行规定》的通知

各科、室、队、厂、部：

《工单管理暂行规定》已经公司研究同意，现印发给你们，望认真遵照执行。



确山县水务有限公司

2020年11月16日

确山县水务有限公司

工单管理暂行规定

一、目的

为进一步规范公司工单处理、回复工作，提升服务工单处结及时率、处结率和用户满意度，制定本规范。

二、适用范围

本规定适用于通过智慧水务平台派发的各类工单的派单、处理、回复、回访等工作。

三、部门职责

（一）调度服务中心

1. 负责工单的接单、派发、审单、回访、处结工作。
2. 负责延期审批、督办工作。
3. 负责本部门承办工单的处理工作。

（二）供水一、二、三部、安装队、给排水、水厂、污水厂、工程科、财务科（收费室）、办公室、督查室、人保科等涉及工单处理的各部门。

1. 负责本部门工单的现场落实、处理、回复工作。
2. 负责本部门延期报批工作。

四、工单派发

（一）派发工单

调度服务中心通过热线接听、网络平台、上级热线、新闻媒体、用户三来等渠道获取的市民涉水诉求后，对需形成工单核实处理的问题，按照工单要素（信息来源、地址、联系方式、反映人、反映内容、故障类别、责任单位、处理时限）录入完整准确后，形成工单，5分钟内派发至责任部门。

（二）12345 热线重办工单

经上级热线回访审核再次派发重新办理工单，调度服务中心

除按照工单正常流程派发责任部门处理外，将以短信形式通知责任部门领导、调度服务中心领导发送重办提醒。

五、工单处理与回复

(一) 工单处理

1. 践行“首问负责制”处理原则。

工单派发受理后，针对属本部门职责范围内的涉水问题，应全面做好问题解答处理。对属公司责任范围但不属本部门职责的问题，应充分落实原因对接相关责任部门工作人员进行确认，在回复工单中明确接收部门负责人及联系方式4小时内回复。对超过4小时、未在工单回复中明确注明或调度服务中心审核承接部门工作人员不予认可的，调度服务中心将视作问题推诿再次转回首接部门牵头处理，直至问题处理完毕回复。

2. 快速反应，做好沟通、安抚工作。责任部门5分钟内接单，20分钟内与用户取得联系，告知用户问题已受理，并约定处理时间（未留联系方式除外）。遇有12345工单录入时间与转办时间相差较大的，须向用户进行解释，避免用户误解公司处理滞后。

为避免打扰用户休息，原则上21点至次日8点30分不予联系用户解释说明，公司热线自行受理的夜间来电报修及工单中特殊注明要求对接或其他特殊情况除外。

3. 延伸服务。对非公司责任范围的涉水问题，应耐心做好答复解释，对明确提出需我公司延伸服务需求的问题，应积极提供技术支持与延伸服务。

4. 处结及时。各责任部门应确保各类热线工单及时接收、处理、答复，并随时跟踪工单的处理状态，保持与热线的信息落实及传递。

(二) 工单回复

各责任部门按照工单回复原则、工单回复标准及回单格式进行把关审核，确保在时限内回复。对未按照标准执行的工单调度

服务中心将计入月度考核。

1. 工单回复原则

(1) 一般工单回复

①工单回复内容必须准确、属实、完整，与用户诉求一致。回复内容应针对用户诉求注明：是否为用户取得联系或现场落实、问题产生的原因、采取措施、处理结果以及用户认可情况（未留联系方式或明确注明不需要回访的除外）。回单中不得出现未核实准确以“未移交”“未验收”等理由盲目推诿现象，不得只回复“等用户再来电”、“用户家中无人”“用户自修”、“用户在外地”、已向用户解释”、“已处理完毕”等字语。

②需退单上级热线转其他单位处理的非公司职责范围的问题，责任部门须在接单后24小时之内回复。回复需写明回退理由、政策依据或现场落实的证据、需转办单位、部门负责人批复意见。如现场落实无法判定回退责任单位的，应在回单内容中写明现场情况、判断非我公司的依据。退办工单需由调度服务中心负责人最终审批后反馈上级热线。

③用户电话无人接听的，应记录每次拨打电话的时间。在工单中注明x月x日x点拨打用户电话无人接听（用户电话关机）。

例如：“x月x日x点与x月x日x点联系用户电话两次拨打无人接听”。禁止使用“多次拨打用户电话无人接听”等模糊字眼。

④用户未留联系方式的，根据用户所留地址，现场调查用户周边情况，在工单回复中注明。

⑤同地址同用户反映同一问题的工单，如前后两个工单反映时间间隔较远，应再次与用户答复对接，不能直接复制前期工单回复。

(2) 重办工单的回复

对于重办工单部门应严格审核重办内容谨慎回复，不可仅复

制前期回复内容，应重点针对上级热线重办理由及要求，进一步落实处理，回复内容中进行针对性说明。明确责任部门负责人审批意见回复，由调度服务中心负责人最终审批后反馈上级热线。重办工单不能进行退单上级热线转派处理，避免形成上级热线推诿督办件。

(3) 超出政策依据法规与行业服务标准的工单回复

①用户诉求不符合国家有关法律、法规、政策、文件以及行业规范、部门标准的，应向用户做好解释答复。回复内容中要详细写明相关的法律法规、政策文件、技术规范等相关依据。回复工单时，需在回复内容开头写明“【用户诉求不符合***（文件名）的要求，建议不计入考核】”。

②用户诉求已涉及司法判决、正在走司法程序、已有信访结果或正在走信访程序的，应向用户做好解释答复，建议按原途径解决。回复内容中要详细写明已通过何种渠道处理、处理进度、涉及单位等；回复工单时，需在回复内容开头写明“【用户诉求已通过司法（或信访）途径处理，建议不计入考核】”

③用户诉求已经按照职责、法律法规、政策规定办理，用户仍以同一问题反映的，需写明办理结果及最早反映相同问题的工单号。

六、工单延期

1. 责任部门应确保工单在时限内回复最终处理结果，一次办结完成。特殊情况下无法在时限内回复最终处理结果的，应在接到工单明确落实后，通过智慧水务平台申请延期处理。

2. 紧急类、重办类、感谢类工单不可延期办理。其他一般类别工单只可申请一次延时，延期时限最长不得超过4天。

3. 确属客观因素限制无法在时限内解决的，应说明处理过程、解决措施、预计完成时间等内容，并告知用户取得认可后回复。由调度服务中心先行对过程满意度进行回访，按照责任部门承诺

完成时限改派至部门继续处理，直至问题办结完成后回复，根据最终结果调度服务中心进行满意度回访。

4. 对因受客观条件限制无法判断解决时限的，由责任部门将处理过程、解决措施、客观因素详细说明，部门负责人签字，加盖公章以书面形式报调度服务中心，调度服务中心审核后以专报形式上报公司。

七、回访

(一) 回访类别

1. 凡用户要求回访的工单在责任部门回复后，由调度服务中心安排专人在 24 小时内统一进行回访，回访率 100%。

2. 经审核工单回复内容不符合四要素标准的工单不进行回访，由热线再次派单相关部门，再次派单时限为工单承办回复后的剩余时间。

3. 确属客观因素限制无法在时限内解决的问题，调度服务中心将先行对责任部门服务过程满意度进行回访，责任部门问题办结完成后再对服务结果满意度进行回访。

(二) 回访要求

1、**专人专电**：热线安排专职人员使用 7033818、7033110 对用户进行回访。责任部门需在回复工单前对承办问题向来电人审核确认，但严禁要求或诱导威胁用户在上级热线回访满意度时，隐瞒或反馈不属实信息，一经查实纳入月量化目标考核和绩效考核。

2、**时间与流程**：每天 8：30 -12：00，13：30- 19：00 为回访时间，针对工单内容按照“礼貌问候—自我介绍—相关情况了解—感谢—详细录入回访信息—填写回访统计表”的流程进行回访。为避免打扰来电人，原则上其他时间不进行回访。

3、回访过程要求：

(1) 电话回访过程要做到态度和蔼、语速适中、热情耐心，

遇有情绪激动市民要尽可能做好解释安抚工作，严禁与市民发生言语冲突；如用户反映的问题暂时无法解决，要注意方式方法，做好耐心细致的解释工作，尽最大可能取得市民理解。

(2) 对用户诉求已处理完毕的工单进行回访时，应主动咨询用户服务部门工作人员是否与用户取得联系或现场落实，要向市民核实具体办理结果，问题是否得到解决，判断回单内容是否属实。不能简单询问“工作人员和你联系了吗”。

(3) 对第一次回访不成功的（电话无法接通），必须要在在不同时段第2次进行回访，均不成功的，要在回复单中写清楚两次回访时间，不再进行回访。

2020年11月16日