

确山县水务有限公司文件

确水务〔2020〕61号



关于印发《供水服务首问负责制》的通知

各科、室、队、厂、部：

《供水服务首问负责制》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8月16日



确山县水务有限公司 供水服务首问负责制

为落实对外服务承诺制度，建立用户办事引导机制，解决用户办事弄不清地方、找不准办公室、走“冤枉路”的问题，营造规范、诚信的服务环境，强化服务意识，提高服务质量和工作效率，树立良好的水务形象，特制定本制度。

一、本制度适用于公司所有员工。

二、用户在向本公司咨询(包括用户来人、来电、来信咨询等)供水服务事项时，首位接受咨询的人员为首问责任人。

三、首问责任人应认真、耐心听取用户咨询，并准确了解用户希望解决的问题，必要时做好记录工作，不得推诿、搪塞、拒绝。

(一)对首问责任人能够明确答复的问题，首问责任人应该详细、准确地向用户提供答复意见。

(二)对属于首问责任人职责范围内，但难于即时回答或不能明确办理的问题，首问责任人应详细记录用户提出的问题，及时请示上级处理，并跟踪和将信息反馈用户，做好解释工作。

(三)对属于首问责任人职责范围外的问题，首问责任人应向用户说明原因。首问责任人不能解决的，或需要其他科室解决的，首问责任人要亲自将咨询人领到能够解决的科室，该科室或接待人员为首问责任人，依次类推，直到问题解决为止。

四、用户咨询的答复方式

(一)用户到本公司进行咨询，原则上以口头答复为主。

2. 热线电话受理后，应当即处理，及时督办，在 2 个工作日内予以明确答复。

责任部门：调度中心。电话：7033818 7033110

三、投诉与监督

1. 公司成立供水服务社会承诺领导小组，下设办公室，负责供水服务社会承诺制的贯彻落实。

2. 用户对我公司执行上述服务内容感到不满意，可拨打 7033716 投诉（夜间和节假日除外），社会服务承诺办公室接到投诉后，必须在 3 天内作出明确答复，如没有及时答复，每拖延一天扣罚责任人 20 元人民币作为对投诉人的补偿，如遇特殊情况无法在承诺时间内处理完毕的必须向投诉人作出解释。

3. 公司员工如在服务工作中给用户造成不便或麻烦，由当事人向用户赔礼道歉，违背承诺给用户造成损失，直接损失由我公司负责赔偿。

责任部门：办公室，电话：7033716

四、本制度自印发之日起执行。