

确山县水务有限公司文件

确水务〔2020〕53号

★

关于印发《客户经理服务机制等 制度》的通知

各科、室、队、厂、部：

为加强公司供水服务管理，提升公司服务水平，经公司研究同意，现将《客户经理服务机制等制度》印发给你们，望认真遵照执行。

确山县水务有限公司

2020年7月28日



客户经理服务机制等制度

一、客户经理服务机制

客户提出接水需求后，由客服中心派发工单给辖区科室负责人（客户经理），由科室负责人（客户经理）提供一对一上门服务、解答咨询、协助代办、送达协议等精准、贴心的“托管式”服务。

二、一次性告知制

受理服务对象咨询时，窗口工作人员须出示一次性告知书，书面告知需要提交的申报材料，对不予受理的理由作详细说明。《一次性告知书》一式两份，一份交服务对象，一份由窗口留底备查。

三、限时办结制

服务对象向便民中心窗口申请办理事项时，相关窗口的工作人员应当按照规定的办理时限，向办事人员承诺办结或者限期答复。窗口要严格按照河南政务服务网公布的服务指南办理流程和承诺时限开展审批服务。

四、用户回访机制

建立用户回访机制，搭建良好的沟通平台，通过多种形式对报装、设施运行状况等业务办结后进行二次回访、征求意见，收集意见和建议，促进服务水平提升，提高用户满意度。

五、代办服务

用户接水如占据道路（占绿）的，占据道路（占绿）手续办理全部由供水企业代办，具体由工程科负责。

六、预约上门服务

为用户提供接水报装业务办理、检漏、水质检测、表内维修等“全过程预约”上门延伸服务。用户通过河南政务网、公司官网、微信公众号、电话咨询、现场咨询等方式提出需求后，由客服中心统一派发工单给相关科室，责任科室接单后，与客户约定上门服务时间，并严格按照预定时间办理，办理完成后及时向客服中心反馈结单。特殊情况导致延误的，必须提前告知客户。

七、信息公告

1、计划停水，提前 24 小时在新闻媒体、公司网站、微信平台发布或以书面、电话、短信形式告知客户；紧急抢修停水采取手机短信、张贴通知单、电话或上门通知用户。

2、每月通过公司网站、微信公众号、便民中心等向社会公布水质信息。

3、按市县物价部门公布的水费标准收费，在便民中心公示水价信息。

八、联动服务

1、多网点、多平台办理接水业务。

2、推进部门联动，在不动产登记窗口提供更名过户业务。

以上制度各责任部门严格遵照执行，公司每月将按照绩效考核有关规定对上述制度执行情况进行考评和奖惩。

2020 年 7 月 28 日