

2024 年 11 月供水热线客诉业务工作报告

一、客诉业务受理一览表：

项 目		本月（件）	本年累计（件）
客诉工单 (用水报修、水质水压、开关水等)		1855	19021
其中：	水质问题	15	206
	水压问题	176	2130
	稽查事宜	24	366
	客户投诉（服务质量）	1	2
客户咨询		2736	35304
在线咨询		793	6358
在线报修		1143	9813
媒体来电		0	2

二、客诉工单办结明细表：

单 位		受理工单总数 (笔)	超时办结工单 (笔)	工单办结及时率 (%)	工单办结满意率 (%)
管网公司	襄城管网公司	98	5	94.90	100
	樊城管网公司	124	1	99.19	100
售水系统	樊城营业所	681	5	99.27	100
	襄北营业所	195	0	100	100
	襄城营业所	420	7	98.33	100
	东津新区营业所	28	0	100	100
	襄南营业所	80	0	100	100
	售水施工队	296	2	99.32	100
供水工程分公司		49	3	93.88	100
水质管理部		3	0	100	100
稽查队		24	0	100	100
降差办公室		0	0	-	-
其他（市场营销部）		1	0	100	100
合计		1999	23	98.85	100

注：本月稽查管损追查工单 22 件，其中：1 件经核实不是我公司管道；1 件施工方自行修好；2 件因无证据证明或拆迁区等原因无法追偿；8 件已追偿，金额共计 6930 元；10 件正在协

商处理中。

三、本月客诉业务工作小结

(一)客诉业务受理情况:2024年11月,热线人工话务通讯总量13628条,同比下降21.98%。受理客诉业务共计5384件(客诉工单1855件、电话咨询2736件、线上咨询793件),因拆迁区施工扰动、堆压造成的管漏维修共计14件,占客户报修总量的0.75%。本月线上业务办理1936件,其中:业务咨询793件,客户端在线发起的报修业务1143件。

本月所有客诉业务形成积案3件(已销号2件,处置中1件),处置中的为报装问题,目前市场营销部正在与用户沟通协调。

本月受理客户投诉1件,为东津新区新民三院用户,11月21日通过供水热线投诉东津营业所抄收人员计量计费及工作人员服务态度问题,目前计量计费问题已解决,服务态度问题也已追责。投诉处理及时率100%,投诉处理满意度100%。

(二)全部工单办理情况:本月共派发客诉工单1999笔,其中超时办结工单23笔,占工单派发总数的1.15%,工单办结及时率98.85%,工单办结满意率100%。

(三)反映较为集中的问题及处理情况:

1、水压问题:本月受理的水压问题共计176件。其中:

(1)未解决1件:为灯具厂家属院六、七楼水压低,经核实为物业管理缺失,小区二次加压设施因欠费停电导致的水压问题,目前我司正在与当地社区、区政府沟通协商解决此事。

(2)已解决175件:

①由于阀门设施操作(含催缴欠费降压停水)、老旧小区水压低问题以及用户表后设施异常等原因影响水压的:159件。针对老旧小区水压低问题,一方面供水热线建议用户主动与社区、物业进行沟通协商,加装整体二次加压设备;另一方面,形成专项报表反馈相关部门积极与社区对接,推动老旧小区供水改造与品质升级工作,用户表示理解。

②供水设施维修影响水压的:13件,修复后水压恢复正常。

③由于小区加压设施故障原因影响水压的:3件。

2、水质问题:本月受理水质问题15件(均已解决),其中:

(1)反映水浑浊7件:其中3件经现场检测水质正常;3件经排水后水质恢复正常;另外

1 件为总表表后水质异常，我司已将相关情况反馈至用户，供水热线也将持续跟踪回访。

(2) 反映水发黄 7 件，其中 3 件联系用户后，用户表示水质已恢复；其余 4 件中：1 件经现场核实水质正常，已为用户做好解释工作，用户表示理解；3 件经排水后水质恢复正常 3 件。

(3) 反映水中有虫 1 件，经现场检测水质正常。

襄阳中环水务有限公司

2024 年 11 月 29 日