

2024 年 12 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)		2307	21328
其中：	水质问题	11	217
	水压问题	240	2370
	稽查事宜	18	384
	客户投诉（赔偿）	1	3
客户咨询		3001	38305
在线咨询		843	7201
在线报修		1275	11088
媒体来电		1	3

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	100	0	100	100
	樊城管网公司	153	2	98.69	100
售水系统	樊城营业所	1038	6	99.42	100
	襄北营业所	373	2	99.46	100
	襄城营业所	624	2	99.68	100
	东津新区营业所	56	1	98.21	100
	襄南营业所	83	0	100	100
供水工程分公司		40	1	97.50	100
水质管理部		7	0	100	100
稽查队		20	0	100	100
降差办公室		1	0	100	100
其他（市场营销部）		1	0	100	100
合计		2496	14	99.44	100

注：本月稽查管损追查工单 17 件，其中：2 件经核实非人为施工损坏，2 件经核实不是我

公司管道；3件施工方自行修好；1件因无证据证明或拆迁区等原因无法追偿；4件已追偿，金额共计3400元；5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12月,热线人工话务通讯总量16190条,同比增加4.40%。受理客诉业务共计6151件(客诉工单2307件、客户咨询3001件、线上咨询843件),因拆迁区施工扰动、堆压造成的管漏维修共计1件,占客户报修总量的0.04%。本月线上业务办理2118件,其中:业务咨询843件,客户端在线发起的报修业务1275件。

本月所有客诉业务形成积案2件(已销号2件)。

本月受理客户投诉1件,为樊城前进路金隆糖酒家属院用户,12月14日通过供水热线投诉夜间主管道漏水,造成家里被淹,要求赔偿问题,经樊城管网公司与用户沟通处理,已赔偿完毕。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2496笔,其中超时办结工单14笔,占工单派发总数的0.56%,工单办结及时率99.44%,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240件,截止目前均已解决。

(1) 由于阀门设施操作(本月催缴欠费降压停水较多)、用户表后设施异常等原因影响水压的:187件。

(2) 供水设施维修影响水压的:41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:12件。

2、水质问题:本月受理水质问题11件(均已解决),其中:

(1) 反映水浑浊8件:其中2件联系用户后,用户表示水质已恢复;4件经排水后水质恢复正常。其余两件分别为:总表表后水质异常1件,我司协同该总表物业人员,现场进行水质检查正常,随后将结果反馈用户,用户表示理解。另一件为华侨城天屿小区家中长期未用水水质异常1件,经我司工作人员与诉求人联系,该用户表示自己的水质正常,只是前置过滤网有黄色杂质,半年更换一次,我们表示可以去用户家中检测,被用户拒绝,不接受上门检测,只要求解决水质问题,我司工作人员将目前水质改善工作情况做了详细说明,告知现在水质比原

来要好很多，请用户继续观察，用户表示接受该建议，后续观察情况变化。

(2) 反映水中有异味 3 件，经我司现场检测水质，水质均为正常。

襄阳中环水务有限公司

2024 年 12 月 30 日