

2025 年 1 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)		1966	1966
其中：	水质问题	12	12
	水压问题	251	251
	稽查事宜	14	14
	客户投诉（赔偿）	0	0
客户咨询		2738	2738
在线咨询		735	735
在线报修		1136	1136
媒体来电		0	0

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	97	0	100	100
	樊城管网公司	124	0	100	100
售水系 统	樊城营业所	868	6	99.31	100
	襄北营业所	276	0	100	100
	襄城营业所	557	1	99.82	100
	东津新区营业所	32	0	100	100
	襄南营业所	98	0	100	100
供水工程分公司		45	3	93.33	100
水质管理部		5	0	100	100
稽查队		14	0	100	100
降差办公室		0	0	-	-
其他（市场营销部）		0	0	-	-
合计		2116	10	99.53	100

注：本月稽查管损追查工单 14 件，其中：2 件经核实非人为施工损坏，1 件经核实不是我

公司管道；1件施工方自行修好；1件经核实是私自关水非管损；7件已追偿，金额共计4250元；2件还在协商处理中。

三、本月客诉业务工作小结

(一) 客诉业务受理情况：2025年1月，热线人工话务通讯总量15051条，同比下降0.48%。受理客诉业务共计5439件（客诉工单1966件、客户咨询2738件、线上咨询735件），因拆迁区施工扰动、堆压造成的管漏维修共计5件，占客户报修总量的0.25%。本月线上业务办理1871件，其中：线上业务咨询735件，客户端在线发起的报修业务1136件。

本月所有客诉业务形成积案2件（已销号1件、处置中1件），处置中的为计量计费问题，目前樊城营业所还在与用户进行沟通。

本月未接到投诉事件。

(二) 全部工单办理情况：本月共派发客诉工单2116笔，其中超时办结工单10笔，占工单派发总数的0.47%，工单办结及时率99.53%，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251件，截止目前均已解决。

(1) 由于阀门设施操作（含催缴欠费降压停水）、用户表后设施异常等原因影响水压的：231件。

(2) 供水设施维修影响水压的：18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：2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6件，其中：2件系维修后水发黄，已建议用户先排水，供水热线也将持续跟踪回访；1件为水表内有锈渍，已更换水表，水质恢复正常；其余3件为表后设施问题，经我方工作人员指导，用户短暂排水后水质恢复正常。

(2) 反映水中有异味2件，经我司现场检测水质，水质均为正常，用户对我司工作人员的解释表示理解。

(3) 反映水质异常3件，2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；另外1件经我方工作人员指导，用户更换盛水容器后，水质恢复正常。

(4) 华侨城天屿小区：经第三方水质检测（1月21日出具的检测报告），各项指标全部达标，1月24日检测结果由东津新区住建部门通过小区物业反馈至业主，我司也同步做好了宣传解释工作。截止目前，该小区用水一切正常，无不良反映。

襄阳中环水务有限公司

2025年1月27日