

2025年2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)		1423	3389
其中：	水质问题	11	23
	水压问题	168	419
	稽查事宜	12	26
	客户投诉 (赔偿)	0	0
客户咨询		2264	5002
在线咨询		444	1179
在线报修		824	1960
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	71	0	100	100
	樊城管网公司	100	0	100	100
售水系统	樊城营业所	630	5	99.21	100
	襄北营业所	192	0	100	100
	襄城营业所	355	1	99.72	100
	东津新区营业所	87	0	100	100
	襄南营业所	50	0	100	100
供水工程分公司		33	1	96.97	100
水质管理部		5	0	100	100
稽查队		12	1	91.67	100
降差办公室		0	0	-	-
其他 (市场营销部)		0	0	-	-
合计		1535	8	99.48	100

注：本月稽查管损追查工单 8 件，其中：1 件经核实是污水管道，1 件经核实是废弃管道；5 件已追偿，金额共计 3300 元；1 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 2 月,热线人工话务通讯总量 12166 条,同比下降 31.50%。受理客诉业务共计 4131 件(客诉工单 1423 件、客户咨询 2264 件、线上咨询 444 件),因拆迁区施工扰动、堆压造成的管漏维修共计 3 件,占客户报修总量的 0.21%。本月线上业务办理 1268 件,其中:线上业务咨询 444 件,客户端在线发起的报修业务 824 件。

本月所有客诉业务均及时处置,未形成积案。

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 1535 笔,其中超时办结工单 8 笔,占工单派发总数的 0.52%,工单办结及时率 99.48%,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 168 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:149 件。

(2) 供水设施维修影响水压的:14 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:5 件。

2、水质问题:本月受理水质问题 11 件(均已解决),其中:

(1) 反映水发黄 3 件,其中 1 件供水热线联系用户时,表示水质已恢复;其余两件中,1 件为工作人员到达现场时水质正在逐步恢复中,用户表示自己再观察;另 1 件为维修后水发黄,联系用户时表示水质已恢复。

(2) 反映水中有异味、杂质 6 件:其中 5 件,经我司现场检测水质,水质均为正常。另 1 件为水中有沙子,经我司工作人员现场卸表检查,表前管道水质正常,我司也同步做好了解释工作,用户表示理解。

(3) 反映水浑浊 2 件，其中 1 件经我方工作人员指导，用户短暂排水后水质恢复正常。另 1 件经检查系管道中进入空气导致水发白，我司工作人员已为用户做好解释工作，用户表示理解。

襄阳中环水务有限公司

2025 年 2 月 27 日