

2025 年 3 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)		1712	5101
其中：	水质问题	10	33
	水压问题	150	569
	稽查事宜	24	50
	客户投诉（赔偿）	0	0
客户咨询		2491	7493
在线咨询		622	1801
在线报修		1018	2978
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	77	0	100	100
	樊城管网公司	101	1	99.01	100
售水系 统	樊城营业所	767	0	100	100
	襄北营业所	279	0	100	100
	襄城营业所	438	3	99.32	100
	东津新区营业所	31	0	100	100
	襄南营业所	63	0	100	100
供水工程分公司		39	1	97.44	100
水质管理部		5	0	100	100
稽查队		24	0	100	100
降差办公室		0	0	-	-
其他（市场营销部）		0	0	-	-
合计		1824	5	99.73	100

注：本月稽查管损追查工单 15 件，其中：1 件经核实因拆迁区等原因无法追偿，2 件经核实是施工方自行维修，9 件已追偿，3 件还在协商处理中；消防栓追偿 3 件，其中：1 件已追偿、1 件经核实是内部消防栓，1 件经核实是襄城管网公司撞坏已维修。

三、本月客诉业务工作小结

(一) 客诉业务受理情况：2025 年 3 月，热线人工话务通讯总量 13612 条，同比下降 4.16%。受理客诉业务共计 4825 件（客诉工单 1712 件、客户咨询 2491 件、线上咨询 622 件），因拆迁区施工扰动、堆压造成的管漏维修共计 6 件，占客户报修总量的 0.35%。本月线上业务办理 1640 件，其中：线上业务咨询 622 件，客户端在线发起的报修业务 1018 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 1824 笔，其中超时办结工单 5 笔，占工单派发总数的 0.27%，工单办结及时率 99.73%，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 150 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：126 件。

(2) 供水设施维修影响水压的：18 件。

(3) 由于小区加压设施故障原因影响水压的：6 件。

2、水质问题：本月受理水质问题 10 件（均已解决），其中：

(1) 反映水发黄 4 件，其中 2 件经排水后水质已恢复；其余 2 件中，1 件经现场核实，是用户水箱长期未清洗导致，已建议用户清洗水箱；1 件经核实是总表表后部分用户水质异常，已建议用户自行排查表后管道。上述两件客诉，用户均表示接受建议。

(2) 反映水中有泡沫及异味 1 件，经现场检查，是用户表后问题，用户表示自行排查。

(3) 反映水中有异味 1 件，经现场检测水质，水质正常符合国家标准，我司也同步做好了

解释工作，用户表示理解、再观察。

(4) 反应水中有蓝色水垢 1 件，经现场检测水质，我司水质正常，是用户使用洁厕剂导致，已同步为用户做好解释工作，用户表示理解。

(5) 反映水中有虫子 1 件，其中 1 件经现场检查我公司水质正常符合国家标准，无杂质，是用户表后问题，建议用户定期对用水笼头及周围环境进行消毒清洗，用户表示理解，接受建议。

(6) 反映水中有水垢 1 件，经现场检测水质，我公司水质正常，已同步做好解释工作，用户表示理解。

(7) 反映水中有絮状物 1 件，经现场检查，我司水质正常，是用户表后水龙头问题，已同步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 3 月 26 日