

2025 年 4 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)		1933	7034
其中：	水质问题	12	45
	水压问题	207	776
	稽查事宜	30	80
	客户投诉（赔偿）	0	0
客户咨询		2493	9986
在线咨询		381	2182
在线报修		1158	4136
媒体来电		1	1

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	81	0	100	100
	樊城管网公司	127	0	100	100
售水系统	樊城营业所	864	0	100	100
	襄北营业所	286	1	99.65	100
	襄城营业所	535	3	99.44	100
	东津新区营业所	29	1	96.65	100
	襄南营业所	80	0	100	100
供水工程分公司		53	2	96.23	100
水质管理部		5	0	100	100
稽查队		30	0	100	100
降差办公室		0	0	-	-
其他（市场营销部）		0	0	-	-
合计		2090	7	99.67	100

注：本月稽查管损追查工单 26 件，其中：2 件经核实因拆迁区等原因无法追偿，4 件经核实是施工方自行维修，3 件经核实是表后或区域供水管道，16 件已追偿，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 4 月，热线人工话务通讯总量 15760 条，同比上升 18.16%（上升原因：机器人自助接听电话量增多）。受理客诉业务共计 4807 件（客诉工单 1933 件、客户咨询 2493 件、线上咨询 381 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 0.26%。本月线上业务办理 1539 件，其中：线上业务咨询 381 件，客户端在线发起的报修业务 1158 件。

本月所有客诉业务形成积案 2 件（已销号 3 件、处置中 2 件），处置中的为停水问题（1 件），目前由襄南营业所牵头，管网公司配合，到现场与用户沟通，商讨解决方案，做好安抚解释工作；讨要供水设施转让费（1 件），目前在市信访局组织的市领导协调会上，市领导已作出指示，由樊城区政府尽快推进安能热电的破产清算后处理。

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 2090 笔，其中超时办结工单 7 笔，占工单派发总数的 0.33%，工单办结及时率 99.67%，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 207 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：183 件。

(2) 供水设施维修影响水压的：15 件。

(3) 由于小区加压设施故障原因影响水压的：9 件。

2、水质问题：本月受理水质问题 12 件（均已解决），其中：

(1) 反映水发黄 5 件，其中 1 件经排水后水质已恢复；1 件经联系用户，用户表示更换过滤器滤芯后水已正常；其余 3 件中，2 件是华侨城天屿小区反映水发黄问题，经现场检测水质，

我司水质正常符合国家标准，1件经现场核实水质正常，建议用户先观察，供水热线跟踪回访。

(2) 反映水中有胶质 1 件，经现场检查，是用户表后问题，已解决。

(3) 反映中有沙子 1 件，经现场核实水质正常。

(4) 反应维修后水发黄 1 件，经联系用户水质已有改善，建议用户多放水，用户表示同意。

(5) 反映水发白 1 件，经现场检查我公司水质正常，符合国家标准，是水中有气泡导致，已向用户解释清楚。

(6) 反映水中有水垢 1 件，经现场检测水质，我公司水质正常，已与用户解释，用户表示理解。

(7) 反映水中有黑色杂质 1 件，经现场更换阀门后用户水质正常，用户表示先观察。

(8) 反映水质差 1 件，经现场检测水质，我公司水质正常符合国家标准。

襄阳中环水务有限公司

2025 年 4 月 30 日