

2025年5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)		1764	8798
其中：	水质问题	24	69
	水压问题	236	1012
	稽查事宜	22	102
	客户投诉 (赔偿)	0	0
客户咨询		2893	12879
在线咨询		800	2982
在线报修		1004	5140
媒体来电		0	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	87	2	97.70	100
	樊城管网公司	108	1	99.07	100
售水系统	樊城营业所	824	3	99.64	100
	襄北营业所	196	0	100	100
	襄城营业所	515	0	100	100
	东津新区营业所	46	0	100	100
	襄南营业所	56	1	98.21	100
供水工程分公司		27	1	96.30	100
水质管理部		8	0	100	100
稽查队		22	0	100	100
降差办公室		0	0	-	-
其他 (市场营销部)		0	0	-	-
合计		1889	8	99.58	100

注：本月稽查管损追查工单 19 件，其中：3 件经核实因拆迁区等原因无法追偿，1 件经核

实是施工方自行维修，2件经核实是表后管道，2件经核实非人为损坏，9件已追偿，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5月, 热线人工话务通讯总量 14984 条, 同比上升 16.74% (上升原因: 4月27日及28日襄城琵琶山路连续两次管道被挖破、5月21日白家湾水厂设备维修, 降压供水, 咨询停水用户增多)。受理客诉业务共计 5457 件 (客诉工单 1764 件、客户咨询 2893 件、线上咨询 800 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 0.28%。本月线上业务办理 1804 件, 其中: 线上业务咨询 800 件, 客户端在线发起的报修业务 1004 件。

本月所有客诉业务形成积案 2 件 (已销号 2 件)。

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 1889 笔, 其中超时办结工单 8 笔, 占工单派发总数的 0.42%, 工单办结及时率 99.58%, 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 236 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: 210 件。

(2) 供水设施维修影响水压的: 23 件。

(3) 由于小区加压设施故障原因影响水压的: 3 件。

2、水质问题: 本月受理水质问题 24 件 (均已解决), 其中:

(1) 反映水发黄 8 件, 具体为: ①经现场检查水质正常的 2 件; ②供水热线联系用户时, 表示水质已恢复的 2 件; ③华侨城天屿小区反映的水质问题 2 件: 其中 1 件经现场检测水质, 我司水质正常符合国家标准, 另 1 件经核实由物业内部维修导致, 现水质已恢复; ④经现场核实表前管道锈蚀导致水质问题 2 件, 目前已改管道, 水质恢复。

(2) 反映水发黑 1 件，经现场检查水质正常。

(3) 反映水中有虫子 3 件，经现场检测水质正常，系用户表后管道问题导致，现已恢复。

(4) 反应维修后水发黄 7 件，经排水后水质已恢复。

(5) 反映水发绿 1 件，经现场检查我司水质正常符合国家标准，由用户使用洁厕灵导致。

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

(7) 反映水中有黑色杂质 1 件，经排水后水质已恢复。

(8) 反映水有异味 2 件，1 件经与用户沟通解释，用户已表示理解，另 1 件经现场检测水质，我司水质正常符合国家标准。

襄阳中环水务有限公司

2025 年 5 月 27 日