

遂宁国润川美自来水有限公司

12月12345统计分析表



时间	件数 序列	联系电话	类别	问题分类	解决方案
2023. 11. 16	1	15228680968	老旧小区改造管网故障	丽阳花园已告知办理情况，女士再次致电表示截止目前水公司仍未帮助处理水压低的问题，望自来水公司尽快更换水管，以便解决水压低的问题。事件：该小区使用兰林自来水公司的水，多年前自来水公司更换水管后，高楼层居民家便出现水压低的情况，连热水器都无法正常使用，近期小区正在进行改造，现路面已完全挖开，女士认为自来水公司可借此再次更换水管，以便解决水压低的问题	该处是近期天宫路片区老旧小区燃气改造，在施工过程中反复损坏供水管网，天宫路片区管网大量爆管，目前已排查100阀门损坏，于2023年11月23日进行更换。
2023. 11. 16	2	13092836303	水费问题	月山小区8栋16楼1号11月11日，女士家水表出现自转，多产生了水费，女士联系兰林自来水公司处理，工作人员安装了一个零件后水表恢复正常，女士提出要减免多产生的水费，自来水公司称水表没有问题，不予减免，如果女士要申请，需自行对水表进行校检，证明是水表的问题，女士认为不合理	该用户反映家中出现水表自转现象，工作人员第一时间查看现场后申请维修师傅现场检查，维修师傅到达现场检查帮助用户安装止回阀，解决了用户反映自转现象，用户要求公司给予优惠水费，根据公司规章制度需解决水费，建议用户校检水表以作证据，用户表示不理解，表示已经解决水表自转现象表计已维修好，校检不能解决问题，我司向用户解释安装止回阀不是维修水表，仅是作为观察水表情况的一个工具，也向用户解释即便不安装止回阀的情况水表自转现象产生吨位也几乎忽略不计，但用户表示不能解释，不满意公司答复，多次向公司高层领导提出质疑，公司给与最终答复就是校检水表证明水表问题公司即可处理水费
2023. 11. 17	3	15082599704	老旧小区改造管网故障	开善东路永逸广场该处自来水水管漏水，已向兰林自来水公司反映，但未得到处理	公司已现场核实，该处漏水是由水泥地中冒出，无法确认漏水情况，需与该处管理者协商开挖事宜，导致未及时抢修，后续协商完成后抢修。
2023. 11. 17	4	19182573363	老旧小区改造管网故障	彩虹街95号聋哑学校外座席告知办理情况，女士不认可，仍要求马上处理水管爆裂的问题。事件：该处表前水管已经爆管多天，女士给维修工打电话，无人接听，导致居民饮用水被污染	该处是近期天宫路片区老旧小区燃气改造，在施工过程中反复损坏供水管网，天宫路片区管网大量爆管，我司已上报眉山住建协商待处理。
2023. 11. 19	5	15982521239	0用户停水	机场小区D区近2天先生回家居住，发现该小区水压不稳，并且频繁停水，影响市民正常生活。	我司近期未对该小区停水抢修，建议用户检查家中阀门，或者询问是否物业检修二次供水设备，目前用户未在家中居住，不知晓家中情况，建议用户返回家中后联系我司工作人员。
2023. 11. 18	6	13281221731	水费问题	月山村4栋1701已告知办理意见，女士不理解，称水表无任何问题，只是七八月房屋在装修，9月份至今无人居住却产生了771元的水费，表示不解。望核实，处理用水量纠纷。 事件：女士称国润川美自来水公司未派专人抄表，现导致物业方用水量结算到自家头上，每月产生数十吨用水量，且家中已停止供水数月，多次拨打维修电话均无人到场，对此不满，用户水表号：151482	该户是2023年8月抄表当日发现异常通知用户，2023年9月用量更异常，工作人员又在当日通知用户，用户于2023年9月14日要求公司报停，关闭阀门，已告知用户需要用水提前告知，目前未接到通知用户需要用水。另告知用户如对水表存疑，可到公司申请校检水表。至于用户反映我司无人抄表纯属不实，我司自2018年接房以来，每月对小区进行按时抄表，2023年11月21日工作人员再次拨打用户电话，用户表示拒接沟通导致问题无法形成有效沟通，公司表示该用户水量异常情况需用户
2023. 11. 21	7	19882552674	赔偿问题	金域香江该处是兰林自来水公司供水，因水表未安装好，供水时会漏水，电梯被损坏，自来水公司迟迟未支付维修费用。诉求：望核实，督促自来水公司支付维修费用，从而加快维修进度	该处是管道排气阀导致漏水电梯被损，我司已上报领导，与物业正协商解决。
2023. 11. 20	8	15775378792	服务项目	南师路国润川美自来水公司11月20日先生在该处开户，但公司没有复印机，市民需前往很远的地方复印，十分不便	用户对公司不对外提供打印机一事是公司规定，自来水公司对外提供打印机对收取费用一事无文件支撑，所以公司未对外提供服务。

2023. 11. 21	9	19182555497	水费问题	万象新天2栋10楼5号女士和其孩子在家平时很少做饭，就是洗漱用水，但每月产生了20吨左右的用水量，水费高达80元，女士表示水费异常不合理	已核实用水量，该用户用水量未显示明显异常，已建议用户对此产生异议，可申请校检水表，告知用户前期需垫付运费，待校检完成后根据校检报告结果决定谁负责谁支付。用户要求对前期更换水表以及现在新水
2023. 11. 21	10	13989286707	老旧小区改造管网故障	彩虹街24号该处进行燃气改造，施工不慎将水管挖断，已通知兰林自来水公司，工作人员到现场后未及时停水，十分浪费水资源。诉求：希望兰林自来水公司及时关闭水源，避免浪费水资源	该处是近期天宫路片区老旧小区燃气改造，在施工过程中反复损坏供水管网，天宫路片区管网大量爆管，我司已上报船山住建协商待处理。
2023. 11. 22	11	15196912137	水费问题	滨江华府小区女士是此处住户（国润川美自来水公司），近6年每月的自来水费都是40元左右，女士突然发现11月的水费需支付130元，而家中并无漏水情况，认为是自来水公司乱扣费	工作人员在2022年11月23日15:20现场查看水表，11月7日抄录低度为1137，11月23日水表底数为1146，显示用量无异常，电话告知用户用水情况，建议用户检查家中用水情况
2023. 11. 22	12	18682547728	水费问题	南湖意境4栋2单元703先生家中的自来水表存在故障，每个月只有几天有人居住，每个月都会产生几十元的水费，因未交费兰林自来水公司目前已经停止供水，先生认为水公司乱收费	工作人员在2022年11月22日15:40联系用户，用户9月产生24立方米，10月产生10立方水，11月产生11立方米，告知用户当月用量是上月至本月抄表日产生用量。11月1日告知用户欠费情况需缴纳水费，至22日未缴清欠费，公司对其进行欠费停水。建议用户及时缴清水费避免因欠费造
2023. 11. 22	13	19182555497	水费问题	万象新天2栋10楼5号女士与兰宁公司工作人员协商，目前准备将水表送去成都检验，女士先支付运费，如果检验发现是水表存在问题，望协调，兰宁公司支付女士所给运费。事件：女士和其孩子在家平时很少做饭，就是洗漱用水，但每月产生了20吨左右的用水量，水费高达80元，女士表示水费异常不合理	已核实用水量，该用户用水量未显示明显异常，已建议用户对此产生异议，可申请校检水表，告知用户前期需垫付运费，待校检完成后根据校检报告结果决定谁负责谁支付，用户要求对前期更换水表以及现在新水表进行校检，因今年对该小区超期服役水表进行更换，该用户是2023年2月更换水表，公司保留更换水表期限为3个月，已超出保留时限。目前用户对新水表产生异议，可申请校检新水表，但垫付运费一事需用户理解
2023. 11. 22	14	19182555497	水费问题	万象新天2栋10楼5号女士与兰宁公司工作人员协商，目前准备将水表送去成都检验，女士先支付运费，如果检验发现是水表存在问题，望协调，兰宁公司支付女士所给运费。事件：女士和其孩子在家平时很少做饭，就是洗漱用水，但每月产生了20吨左右的用水量，水费高达80元，女士表示水费异常不合理	已核实用水量，该用户用水量未显示明显异常，已建议用户对此产生异议，可申请校检水表，告知用户前期需垫付运费，待校检完成后根据校检报告结果决定谁负责谁支付，用户要求对前期更换水表以及现在新水表进行校检，因今年对该小区超期服役水表进行更换，该用户是2023年2月更换水表，公司保留更换水表期限为3个月，已超出保留时限。目前用户对新水表产生异议，可申请校检新水表，但垫付运费一事需用户理解
2023. 11. 23	15	13108251267	欠费停水	机场小区A区该处从中午开始停水，至今未恢复供水，不清楚原因	该用户是因欠费导致停水，已于2023年11月24日恢复供水。
2023. 11. 23	16	13508215629	老旧小区改造管网故障	彩虹街特殊教育学校对面女士再次致电，称问题未得到解决，施工方与自来水公司互相推脱，虽然恢复供水，但水压较小，影响正常用水。希望及时更换管道。事件：该处自来水水管破裂，无人处理。诉求：望核实，处理该处水管破裂一事，并帮助更换管道。	遂宁市船山区市政公用事务中心牵头负责开展统筹专题会，燃气改造项目更改为燃气和自来水改造项目，天宫片区老旧小区的给水管线纳入改造范围，由现有的建设单位负责改造。
2023. 11. 25	17	19961028126	老旧小区改造管网故障	开善东路中段社区1组25号座席欲告知办理意见，先生打断座席，并称责任部门间相互推诿，自来水公司方也未帮助解决问题，其不满。望再次核实，处理水压小的问题。事件：先生家的自来水压力很小，无法正常使用热水器。诉求：望核实，处理水压小的问题	工作人员查看现场后上报公司，由于该处是拆迁区域，大部分用户已迁出，用户目前使用32水管，因管道较长导致水压低，待公司方案拟出后对该处进行改管。
2023. 11. 25	18	13281221731	水费问题	广德街道办事处月山村4栋1701补充：已告知办理意见，女士不理解，称9月份家中无人居住，自己拒绝去效验水表，希望自来水公司处理用水量纠纷问题。事件：女士称国润川美自来水公司未派专人抄表，现导致物业方用水量结算到自家头上，每月产生数十吨用水量，且家中已停止供水数月，多次拨打维修电话均无人到场，对此不满，用户水表号：151482。诉求：望核实，处理用水量纠纷	用户拒绝沟通，无法取得有效沟通。
2023. 11. 15	19	19961028126	水压	开善东路中段社区1组25号先生家的自来水压力很小，无法正常使用热水器。诉求：望核实，处理水压小的问题。2023/12/22	工作人员查看现场后上报公司，由于该处是拆迁区域，大部分用户已迁出，用户目前使用32水管，因管道较长导致水压低，待公司方案拟出后对该处进行改管。

2023. 11. 30	20	18080712712	爆管停水	富源路富源居先生反映该处突然停水，未发布停水通知。诉求：望核实，尽快恢复供水	该处是因滨江新村PE250抢修停水，时间10点35分—13点正，停水范围新界旺郡，富源居，天富小区，滨江新村，师附小宿舍，二大六等。
2023. 11. 30	21	13684439910	户改	开善路264号群众反映，该处自来水是一个大总表，导致每次都是上门收水费，表示不满。诉求：望协调进行水表分户。	群众反映，该处自来水是一个大总表，导致每次都是上门收水费，表示不满。诉求：望协调进行水表分户。
2023. 11. 30	22	13183572829	水质问题	浅水湾小区11月30日群众发现家中自来水呈现为黄色。诉求：希望处理自来水有颜色的问题。	与用户电话沟通了解具体情况，用户表示11月30日家中自来水变黄，但现在不在家不清楚现在水质情况，给用户留下联系方式，若后期再有异常通知上门进行排查。用户表示接受并理解。
2023. 12. 3	23	18328169127	0用户停水	国滨首府一期女士是该处业主，前段时间其家在装修，国润川美自来水公司在未提前通知的情况下，无故将其家的水停掉，12月3日女士联系自来水公司处理，工作人员告知因其家有一段时间未用水，故将自来水停掉，且周末不能及时开水，要等到下午5点半才能开水，女士认为不合理。诉求：望核实，处理无故断水的问题。	该户是用家中三个月无用量我司对其进行关阀实验，用户周末回家后反映无水致电公司，我司在一个小时内已对用户完成恢复供水，用户表示不能未欠费无水结果，我司已向用户解释。
2023. 12. 2	24	18728556293	老旧小区改造管网故障	船山区彩虹街天宫北路72-5号女士家有两个水户头（属于兰林自来水，户名都是肖素华，户号：209759、209763），其家以前每个月使用4-5吨水，4-5个月前女士家每个月使用13吨水，其表示不解。诉求：望核实，处理用水量异常的问题。	已核实用户用水量，显示8-11月开始家中用量和以前相比比较高，已检查水表无异常，用户要求派维修人员检查，已派单，同时建议用户检查表后用水情况。
2023. 12. 4	25	18882597318	电梯损坏赔偿	正黄金域香江该处自来水管倒灌，导致小区内多栋楼的电梯井被淹，对居民出行造成不便，迟迟未处理，女士认为不合理。诉求：望核实，处理该处电梯井被淹的问题。	该处是管道排气阀导致漏水电梯被损，前期与金城香江电梯维保公司协调费用问题，于2023年12月8日完成支付，电梯维保公司12月9日计划材料，12月14日开始维修，目前正在维修，计划于14日恢复电梯运行。
2023. 12. 4	26	18997606248	电梯损坏赔偿	金城香江10栋女士称该栋的电梯被水浸泡了两个月，已向物业反映，物业表示是因为小区水管出现故障。诉求：1. 望核实，维修电梯。2. 望核实，检查水管。	该处是管道排气阀导致漏水电梯被损，前期与金城香江电梯维保公司协调费用问题，于2023年12月8日完成支付，电梯维保公司12月9日计划材料，12月14日开始维修，目前正在维修，计划于14日恢复电梯运行。
2023. 12. 1	27	19908077738	水费问题	月山小区女士是该处业主，其反映该小区所有业主家中的水费连续几个月都是一样，分毫不差，其认为不合理。诉求：望核实，处理用水收费不合理。	已核实用户用水量，显示无异常，近一年用量均在9-13吨期间，并不是每月一样，已告知用户可每月10日与我司工作人员核对水表，欢迎监督我司工作人员抄表，用户表示接受。
2023. 12. 5	28	15196925300	水质问题	城市梦想先生称该处的自来水经饮水机过滤后有沉淀物，担心水质有问题。诉求：望告知水质是否有问题。	向用户解释该现象为天然水中钙镁离子，枯水期较丰水期更为明显，但对身体无危害，可放心饮用，用户表示理解。
2023. 12. 6	29	13795875339	爆管问题	万禾名居3栋2单元3楼先生家里面的自来水管阀门坏了，目前家里水管漏水，欲关掉总阀门，但因阀门生锈，先生关不上。诉求：希望责任部门及时出面帮助关掉总水阀。	该用户致电后我司于2023年12月6日中午1时许已帮助用户现场关闭阀门，处理完成。
2023. 12. 6	30	18080704528	报停问题	先生称自己2023年6月向国润川美自来水公司申请水表报停（8月再次前往报停工作人员表示已成功报停），截至8月用水量均未上涨，但9-12月期间水费莫名增加，先生不解，12月6日前往自来水公司时对方称是自己母亲打开的水表，且系统上也未查询到先生的报停记录，先生认为自来水公司未通知自己水表再启用导致用水量上涨，对此不满。诉求：望核实，尽快处理用水量纠纷一事。	我司工作已联系用户，告知用户无法处理水费，因为水表读数是正确，未抄错，报停就只是关闭阀门的一种方式，公司关闭了其他人打开通，公司无法24小时守到水表门口，用户反映无法显示报停，报停后用户均看不到报停显示，只有抄表员录入数据能显示，但是用户家又有用水量，所以报停毫无意义，建议用户处理水龙头接外面的情况，避免给其他人偷水用的机会，存在隐患的问题需要用户自行解决，否则报停无数次均会产生水量情况。
2023. 12. 9	31	15282501662	欠费停水	开善寺332号（加气站对面）先生居住在该处，反映其家中已停水两天，未欠水费，不清楚停水原因。（兰林自来水公司）诉求：望核实，处理停水的问题。	该用户是因欠费导致停水，用户已完成缴费已恢复供水。
2023. 12. 10	32	13882508827	爆管问题	明星大道航校12月10日凌晨，此处的自来水管爆管，地面有水溢出。诉求：望核实，协调处理水管爆裂的问题。	该处是因10日PE300主管道爆管，公司在10日上午已抢修完成。

2023. 12. 11	33	19180183729	用水性质	月山小区先生反映附近的理发店，茶楼及卖酒的门店，三家商户的水费收取都比周围商户的价格高。（先生表示稍后致电热线补充商户门牌号）诉求：望核实，告知收取水费过高的原因。	按照遂发改2015年25号文件遂宁市城区供水价格类别及范围划分，理发店、茶楼、卖酒这几种类别的非居民用水属于特种行业范围，使用性质为特种行业用水价格，价格执行6.37元/m³，我公司工作人员调整用水价格前告知用户并提供水价文件，望用户理解万岁！
2023. 12. 13	34	18882597318	电梯损坏赔偿	正黄金域香江已告知办理情况，女士称上周工作人员回复告知水公司已支付款项，下周一（12月11日）电梯会投入使用，最晚不会超过周二，但至12月13日上午9时许（周三）也未维修电梯，导致居民出行非常不便，特别是高楼层的居民，望协调尽快处理电梯并被淹的问题。事件：该处自来水倒灌，导致小区内多栋楼的电梯井被淹，对居民出行造成不便，迟迟未处理，女士认为不合理。 诉求：尽快处理该处电梯井被淹的问题。	该处是管道排气阀导致漏水电梯被淹，前期与金域香江电梯维保公司协调费用问题，于2023年12月8日完成支付，电梯维保公司12月9日计划材料，12月14日开始维修，目前正在维修，计划于14日恢复电梯运行。
2023. 12. 14	35	18682525186	其他	机场小区C区10栋女士反映该处从2023年12月13日晚上8点开始停水，到目前一直没有恢复供水，市民生活十分困难。诉求：希望及时处理该处停水的问题。	已询问用户情况，我司在该时间段未对小区停水，致电用户已恢复供水，怀疑是二次供水设备导致停水，因该小区目前无物业，由富源公司代管，建议移交富源公司处理。
2023. 12. 15	36	13980184512	其他	锦绣园1栋4单元6楼1号12月15日兰林自来水公司到小区更换水管，未提前通知业主，导致先生家中被淹，联系自来水公司未得到解决。诉求：请核实，处理更换水管家中被淹的问题。	已电话联系，用户告知已处理完成，与公司无关。
2023. 12. 13	37	15982538040	爆管问题	南环路月山小区该处水管破裂，水势很大，女士不知道联系何处处理。诉求：望核实，处理水管爆裂的问题。	2023年12月13日17时，月山村外钢管500爆管，公司于18时到达现场，23时抢修完毕！由此给用户带来不便，敬请谅解！