

遂宁国润川美自来水有限公司

7月12345统计分析表



时间	件数 序列	联系电话	问题分类	解决方案
2023. 6. 21	1	18282502772	遂宁高新区月山村14栋13楼5号先生支付了水费后，兰林自来水公司一直未给其开水（已快2天）。诉求：望核实，处理未开水的问题	当日开阀的时候用户家中未关水，临时关闭表后阀后告知物业，收到投诉后电话告知用户。
2023. 6. 26	2	18780776062	遂宁经开区明星大道机场小区B区近期该处频繁停水，不清楚原因，周边其他三个小区均未出现停水的情况。之前该处由兰林水公司负责，现由国润川美水公司负责。诉求：望重视，处理频繁停水问题	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水
2023. 6. 26	3	19182509915	经开区南津桥翔宇花园2栋1单元5楼6月26日下午2点多，先生缴纳了水费，至今未来水。诉求：望核实处理停水一事。	当日开阀的时候用户家中未关水，临时关闭表后阀并于晚上8点再次开水
2023. 6. 24	4	18782576354	船山区天宫路开元驾校女士称近一个月该处晚上频繁停水，影响居民正常生活，女士称其是国润川美自来水公司供水。诉求：望核实，处理频繁停水的问题。	对该处管网进行检查，未发现异常，公司正在排查管网欠压问题
2023. 6. 26	5	15244901373	遂宁经开区南津南路28号楠木社区附近士称路过此处时看到自来水管爆裂，水源浪费严重，没有工作人员处理。诉求：望核实，尽快处理水管爆裂的问题	已于当日完成抢修
2023. 6. 26	6	18980180246	遂宁经开区机场小区B区该处频繁停水，给业主生活带来很大不便。（兰林自来水）诉求：希望处理频繁停水的问题。	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水
2023. 6. 26	7	15196910535	船山区天宫北路258号士称问题至今未得到满意的答复，未得到处理。望核实，处理水费异议的问题。事件：女士在该处经营了四年的餐饮店，之前该处是一个理发店，近期女士才知道理发店水费计算标准比餐饮店高，而抄手表的人员从未提醒，自来水公司工作人员也未提醒，导致其多缴纳四年费用。诉求：望核实，处理水费异议的问题	根据城市供水管理条例，用户需要更改用水性质，需至公司提交用水性质变更表，公司并未收到用户提交的申请单。
2023. 6. 25	8	15228691692	遂宁经开区金域香江二栋2502该小区从6月25日10时20分左右开始停水，物业工作人员查看后表示是自来水公司断供，女士拨打明星自来水公司热线时均显示占线，无法拨通。诉求：望核实，解决停水的问题。	该处停水是因物业对二次供水设备进行维护。
2023. 6. 28	9	18008251275	遂宁经开区兴文街港城国际2栋2单元11楼6月27日晚上8点多该处阀门水管损坏，女士打了国润川美自来水公司（兰林）的抢修电话13378212835，工作人员说累了，要第二天上午8点半上班才来。6月28日上午8点左右工作人员又说8点半库房才开门，此时水已经流到楼下，女士认为自来水公司不作为。投诉：自来水公司不作为	该处漏水属于表后，不属于我司维护范围内
2023. 6. 28	10	15181914613	船山区天宫北路87号卓育培训学校女士的培训学校使用了兰林自来水的水，其中有几个月的水费特别高，一个月高达300、400元，询问了自来水公司原因，未合理解决问题外，还被告知未交水费会停水处理，女士认为不合理。诉求：望处理水费异常的问题	该处水量异常我司在抄表过程中已提醒用户，用户不予理睬，目前我司无法受理水量的投诉
2023. 6. 29	11	19183059950	遂宁经开区开善南路中国石油旁此处自来水管爆管，清水从地下冒出，将路淹没。诉求：望核实，处理自来水管爆管的问题。	已进行维护加固，已恢复正常
2023. 7. 3	12	18982542171	遂宁经开区机场小区B区先生缴纳水费已几日，但水公司迟迟未前往开水，持续停水非常影响生活。诉求：望协调及时开水。	由于未接收到开水信息，导致开水时间延迟，已核实，属于系统故障
2023. 6. 30	13	13795758101	遂宁经开区圣平家园二期女士反映该小区的水压很低，严重影响日常生活。（国润川美自来水公司）诉求：望核实处理水压低的问题。	该处是因二次供水故障导致

2023.6.30	14	13980187543	遂宁经开区明星大道机场小区B区18栋3单元6楼2号该小区隔三差五就会停水，严重影响正常生活。另，先生家一直无人居住，但每个月的水费均是8.49元，认为水公司在乱收费行为（国润水公司）。诉求：望核实，处理频繁停水及乱收费问题	用户前后表述不通，前面表示经常停水，后面表示无人居住，前后矛盾，该处是因水管老化导致停水抢修，如用户无人居住可以采取报停方式暂停用水
2023.6.30	15	13808263645	遂宁经开区南津北路356号星月大酒店女士称国润自来水公司的水管经常爆管，每次换管道需要将该处道路挖开，影响居民出行。6月21号左右该处水管又破裂，自来水公司把路面挖开后，现还未修复。联系自来水公司得知，需要等管道材料，不知道何时修复。诉求：望核实，1、处理该处管道总是破裂的问题。2、尽快修复管道	已完成抢修，公司计划于本月底进行管道维护
2023.6.30	16	19130999826	遂宁经开区开善路果品公司2单元6-2近期此处存在水质差（有铁锈和青苔）的情况，女士担心是主水管生锈导致的。诉求：望核实，处理水质差的问题	用户因家中居住人口少，另管道长期暴露在户外，时间越久自来水中的消毒剂越少，导致青苔生长，建议用户对管道进行清洗
2023.7.4	17	18190162127	遂宁经开区二井沟安置小区10栋5楼4号2020年6月先生装修了房屋，装修后一直未居住，但水表一直在转动，导致账户上的100多元水费被用完。向兰林自来水公司反映，希望帮助核查水表是否存在问题，自来水公司让先生写申请，却未告知如何写申请。诉求：希望帮助核查水费异常的问题，并核查是否是自来水表故障导致	已多次联系用户解释清楚，并告知用户申请效验水表需在公司申请。
2023.7.6	19	18398423219	龙坪街道办事处涪江社区2组11号先生反映7月6日上午此处开始停水（使用的国润川美自来水），截至7月6日晚上10点也未恢复，期间有联系水公司，但电话一直打不通，据先生告知，长期出现停水现象，认为供水单位管理不当（先生认为应对供水企业进行处罚）。诉求：希望处理频繁停水一事，并尽快恢复供水	已向用户解释，可效验水表或者选择申请自购水表
2023.7.5	18	13795880305	遂宁经开区月山村8栋1单元14楼3号2022年10月女士接房，接房前门口张贴了欠缴100元水费的通知，物业将水费给了女士，其开通水电后，一直未入住，现又产生了100元水费，其关闭了水表总闸，发现水表仍在转动，其要求更换水表，被告知需要支付98元，并且需要支付欠缴的水费，其向物业和水公司反映，都未得到解决。诉求：望核实，处理该处用水量纠纷一事，并协调更换水表	因富源公司施工破坏管道后并掩埋，导致我司并不知晓情况，我司接到通知后及时对管网进行维修
2023.7.6	20	17760035874	天宫路12栋1单元7楼1号（星宇幼儿园附近）该处水压很小，已持续很长时间，晚上无法使用热水器，影响生活，女士表示此前并未出现该情况。（原兰林自来水公司）诉求：望协调处理水压小的问题	已对管网阀门检查，并无异常，公司近期将对所有管网进行排查，尽快解决水压低问题。
2023.7.6	21	15244926593	国宾首府二期女士还未接房，便产生水费，接房后要求自来水公司校表，校验结果出具后，国润川美自来水公司未通知女士取结果，近期女士发现自来水公司给其张贴了欠费通知，认为不合理。诉求：望协调处理水费异常的问题	用户2月申请效验水表，4月效验报告已回，同时已告知用户，用户并未至公司来处理。
2023.7.6	22	18090805430	南强街道办事处涪江社区先生是该处居民，该处频繁停水，7月6日该处再次停水，先生拨打兰林自来水公司电话5895018反映，但无人接听电话。诉求：望核实，处理频繁停水的问题	因富源公司施工破坏管道后并掩埋，导致我司并不知晓情况，我司接到通知后及时对管网进行维修
2023.7.6	23	13909065333	天宫路鸿翔苑已告知办理情况，先生表示问题至今未得到解决，每天晚上在用水高峰期时均存在水压低的情况，热水器都无法打燃。望核实，再次处理水压低的问题。事件：每天晚上9点左右，该处的水压就较低，影响群众的正常生活。（兰林自来水公司）诉求：望核实，处理水压低的问题	已对管网阀门检查，并无异常，公司近期将对所有管网进行排查，尽快解决水压低问题。
2023.7.10	24	15982597161	机场小区D区7月10日，该处的自来水管损坏（属于兰林自来水公司），工作人员到现场关闭了自来水，并告知7月11日帮助维修，女士表示不解。诉求：望核实，尽快维修自来水管，以便恢复供水	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水
2023.7.8	25	18782569877	绵阳花园3单元近期该处出现频繁停水的情况，严重影响居民正常生活。诉求：望核实，处理频繁停水的问题。	因市政施工导致水管爆管，影响水压，公司将在以后及时处理
2023.7.8	26	18280882947	彩虹街道千禧楼3单元7月8日晚上六点多突然停水，且停水时未提前通知，女士认为不合理。诉求：望核实，针对停水未提前通知一事给予处理	当日晚上水管爆管抢修，已于第二日7时完成抢修，由于该小区是无物业无法通知到所有人
2023.7.10	27	13882574849	经开区金梅路11号（靠明星大道）女士是孵化园的企业业主，其反映自家的用水量异常，一个多月前向“美宁”自来水公司申请更换新表，但自来水公司迟迟未帮助更换。诉求：希望尽快帮助更换自来水表	该处是通过申请，走完内部流程，等待购买水表后完成更换
2023.7.10	28	15881935212	机场小区B区该处自来水管爆裂（国润川美自来水公司），水厂工作人员前往关闭了阀门便离开，称“明天抢修”，对此不满。诉求：希望及时帮助抢修，恢复供水	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水
2023.7.10	29	15983051588	机场小区B区16栋先生来电反映，该处的自来水管爆裂，水势较大，其拨打兰林自来水公司抢修电话（2638433）无人接听。诉求：望核实，处理自来水管爆裂的问题	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水

2023. 7. 20	48	13547762497	天宫路锦绣苑7月20日女士再次致电称, 该处的水压一直很小, 无人给予解决, 造成居民生活不便	已督促自来水公司尽快查找水压低原因, 尽快恢复水压。
2023. 7. 20	49	19961003921	锦绣园小区5栋三元6楼2号7月20日工作人员有到女士家中查看原因, 处理了一下后现一点水都没有, 又让工作人员到家中查看, 工作人员称没有办法	因为汛期原水尤为浑浊, 处理量减少, 高峰期用水量增大, 导致水压小的问题。水厂采取增压供水措施, 用以解决居民用水问题
2023. 7. 20	50	15388367310	临江花园13栋群众反映, 近期该处每天停水, 导致生活不便	因为汛期原水尤为浑浊, 处理量减少, 高峰期用水量增大, 导致水压小的问题。水厂采取增压供水措施, 用以解决居民用水问题。
2023. 7. 21	51	18782597038	油房街临江花园近两周, 此处白天水量较小(国润川美自来水), 晚上时常停水, 影响住户正常生活, 且每方水加收0.9余元的“污染费”。诉求: 望核实处理频繁停水、水量小、收取“污染费”的问题。	2023年7月25日现场检查, 该处确实存在水压低情况, 我司已上报领导, 正在研究解决方案, 另用户表示每方水收0.95元污水处理费, 是属于自来水正常收费范围, 我司协助政府代收。
2023. 7. 21	52	15328509936	船山区彩虹街137号2栋半个月前开始, 该处频繁停水(属于兰林自来水公司), 影响周围居民的正常生活	2023年7月25日现场查看情况, 确实存在水压低的问题, 原因是由于楼层过高导致水压低的情况, 我司上报领导, 正在研究解决方案, 由此给您带来不便, 敬请谅解!
2023. 7. 21	53	18782533118	天宫北路明霞路春艳诊所附近该处近期每晚停水, 已持续一星期, 居民生活十分不便	2023年7月25日致电用户询问近期停水问题, 用户反映已恢复正常用水。
2023. 7. 21	54	15328539171	临江花园13栋连续一周该处水压较低, 一到晚上就停水, 影响居民正常生活	2023年7月25日致电用户询问水压低的情况, 用户表示目前已恢复水压。
2023. 7. 22	55	18282593418	机场小区B区先生反映该小区自来水管频繁爆管, 7月22日再次爆管, 水势很大, 业主对此意见很大	2023年7月25日致电用户询问近期停水问题, 该小区由于管道老旧导致主管爆管, 本月已多次爆管, 我司已上报领导并申报更换水管建议, 待公司流程完善后准备更换管道事宜, 用户表示理解。
2023. 7. 22	56	18982516450	天宫北路129号20天前该处出现水压低的情况, 导致每天晚上8、9点就停水	2023年7月25日致电用户询问水压低的情况, 用户表示目前已恢复水压。
2023. 7. 21	57	18382508729	天宫路锦绣苑小区女士居住在三楼, 近半年水压非常低, 晚上洗澡时也无热水, 严重影响正常生活(使用的兰林自来水)	2023年7月25日致电用户询问近期停水问题, 因为汛期原水尤为浑浊, 处理量减少, 高峰期用水量增大, 导致水压小的问题。水厂采取增压供水措施, 用以解决居民用水问题, 但用户反映目前仍未恢复水压, 已预约26日上门检查。
2023. 7. 20	58	19961003921	锦绣园小区5栋三元6楼2号7月20日工作人员有到女士家中查看原因, 处理了一下后现一点水都没有, 又让工作人员到家中查看, 工作人员称没有办法	因为汛期原水尤为浑浊, 处理量减少, 高峰期用水量增大, 导致水压小的问题。水厂采取增压供水措施, 用以解决居民用水问题
2023. 7. 21	59	15181914613	天宫北路87号卓育培训学校已告知办理意见, 女士称问题未得到处理, 要求自来水公司校表, 自来水公司答应校表, 需要女士写校表申请书, 女士认为自来水公司故意刁难其, 不予理解, 望协调处理水费异常一事。事件: 女士的培训学校使用了兰林自来水的水, 其中有几个月的水费特别高, 一个月高达300、400元, 询问了自来水公司原因, 未合理解决问题外, 还被告知未交水费会停水处理, 女士认为不合理	工作人员在抄表过程中, 发现用户用量异常, 当时告知其学校的工作人员情况, 并让其及时处理, 但由于用户内部问题, 并未及时告知老板, 老板发现欠费费用异常后找到公司处理, 我司将情况告知用户, 用户回复说是我司水表问题导致, 目前用户已将损坏阀门更换, 我司安排工作人员对其水表进行检查, 发现并无异常, 但用户并无相信, 并拖欠4个月水费, 导致我司工作人员催收水费困难, 我司对其进行正常流程的欠费催收。按公司规章制度, 其欠费2月我司会对其进行欠费关阀, 但我司对其宽容退后2月用户还是不缴纳欠费, 我司将采取拆去水表方式新值供水
2023. 7. 27	60	13092837137	金梅路开元驾校训练场先生反映该地由于道路施工, 造成道路泥泞导致车辆无法进入驾校。诉求: 望核实, 及时修复道路	我司二水厂外公司二水厂外的主水管抢修, 抢修完后完成回填, 因近几天大雨未来得及修复路面, 天气晴后完成路面修复

2023.7.10	30	18728574622	机场小区补充：7月10日女士再次来电，称小区又开始经常出现自来水管爆管的问题。望核实，尽快处理该处经常爆管停水的问题。事件：该小区经常出现自来水管爆管的问题，导致该处经常停水。（该片区由兰林自来水厂负责）诉求：望核实，尽快处理该处经常爆管停水的问题	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水
2023.7.12	31	17780258899	世纪春天该处几天前自来水管损坏，至今未维修完毕，天气炎热，居民生活不便。诉求：望核实，及时维修水管，恢复供水	当日该小区爆管，抢修停水，中午已恢复供水
2023.7.11	32	18280879336	天宫北路先生称近期该处每天晚上6点左右便停水，截止晚上11点左右才恢复，严重影响居民的正常生活。诉求：及时恢复正常供水	近期由于上游暴雨，水质浊度增加，出水量减少，导致楼层高的小区用户会出现低压情况。
2023.7.15	33	19382561650	天宫南路联盛蓝桥月先生居住在6楼，一直存在水压低的情况，严重影响生活，多次向兰林自来水公司反映，问题未得到解决。诉求：望及时帮助处理水压低的问题	近期由于上游暴雨，水质浊度增加，出水量减少，导致楼层高的小区用户会出现低压情况。
2023.7.15	34	15309061478	星光天地该处是兰林自来水供水，最近该处频繁停水，影响居民生活。诉求：望处理频繁停水的问题。	
2023.7.15	35	13219222103	锦绣园1栋近期该处用水高峰期时水压很低，导致热水器无法使用，影响居民生活。诉求：望核实，协调处理该处水压较低的问题。	已上门为用户检查，用户表后安装进水口安装了一个前置过滤器。水表端测压是3公斤他家里1公斤都不到，建议要把前置过滤器拆除或者更换用户不换也不取
2023.7.16	36	13980184709	江南美邸小区女士居住在小区3楼，近期小区水压很低，无法正常用水，影响居民生活。（兰林自来水）诉求：请核实，及时处理水压低的问题。	近期由于上游暴雨，水质浊度增加，出水量减少，导致楼层高的小区用户会出现低压情况。
2023.7.17	37	13778736132	彩虹街173号女士家的水压很低，无法使用热水器，严重影响其正常生活。（兰林自来水公司）诉求：希望处理水压低的问题	近期由于上游暴雨，水质浊度增加，出水量减少，导致楼层高的小区用户会出现低压情况。
2023.7.17	38	19961003921	锦绣园小区5栋三元6楼2号近期该处水压过小（兰林自来水），影响群众日常生活	已上门为用户检查，用户表后安装进水口安装了一个前置过滤器。水表端测压是3公斤他家里1公斤都不到，建议要把前置过滤器拆除或者更换用户不换也不取
2023.7.19	39	13158489193	机场小区B区7月18日该小区3栋的主水管爆裂，7月19日10栋主水管再次爆裂，一直往外涌水，1楼楼底被淹，存在安全隐患。	公司已对该处纳入管道改造中。
2023.7.18	40	19908046529	开善路果品厂宿舍先生反映该处的水管爆裂，水势很大	7月18日接用户来电反映果品厂宿舍水管爆裂。我司于18日上午8：20到现场处理9：50抢修完毕。
2023.7.18	41	18282571230	天宫北路明霞路口19路公交站台后边天宫小区该处近期每天21点至次日凌晨1点（兰林自来水公司供水）都会停水，居民生活十分不便	用水高峰期会出现少量用户压力不足。是因为上游洪水过境，水处理压力增加。为保证用户水质、水量，公司已启动应
2023.7.23	42	15828894016	城市梦想2栋2单元6楼1号女士新房装修，2月13日到国润川美自来水有限公司（兰林自来水公司）缴纳300元水费，有发票，工作人员未帮助上账，7月23日自来水公司将女士家中的自来水停掉，告知未缴费，女士不理解	已联系用户，询问情况，用户因物业接房时水号拿错，导致用户存错，已帮助用户退费并更正水号，已恢复供水。
2023.7.17	43	17796490190	南小区彩虹街近期该处晚上7点便停水，影响居民日常生活	用水高峰期会出现少量用户压力不足。是因为上游洪水过境，水处理压力增加。为保证用户水质、水量，公司已启动应
2023.7.18	44	17374940198	临江花园7月17日开始该处低楼层有少量水，高楼层无水使用，截止7月18日9点20还未恢复，影响居民生活	2023年7月25日现场检查，该处确实存在水压低情况，我司已上报领导，正在研究解决方案。
2023.7.19	45	19583617226	广德街道月山村小区女士家中于5月到6月11日装修，铺设地板砖。查询水表发现使用了34方水，此前缴纳的100元水费，只剩下6分钱。女士发现开水使用时，水表转速很快，与邻居家中水表转速差异较大。且邻居家中装修，仅使用了5、6方左右的水。女士多次致电国润川美水公司更换水表，均被告知水表无问题，不愿帮助再换	抄表员上门检查后并未发现异常，工程技术部工作人员也上门检查，并未发现，已向用户解释
2023.7.19	46	18728574622	机场小区D区女士是该处的业主，反映小区频繁爆管频繁停水，导致市民生活十分困难	公司已对该处纳入管道改造中。
2023.7.17	47	19961003920	锦绣园5期3单元6楼2号该处水压过小（兰林自来水），影响日常生活	已上门为用户检查，用户表后安装进水口安装了一个前置过滤器。水表端测压是3公斤他家里1公斤都不到，建议要把前置过滤器拆除或者更换用户不换也不取