

遂宁国润川美自来水有限公司

11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
2023.10.21	1	13518369585	水表故障	月山村女士再次致电，称问题到目前一直没有得到解决，1. 望告知水表故障的原因；2. 望部门协调，异常的水费不应由业主承担；3. 望彻底解决水表故障的问题；4. 望物业提高服务质量。事件：女士是该处拆迁安置房业主，最近在装修房屋，发现水表有故障，会产生水费异常的问题，女士向水厂反映，水厂工作人员告知需要女士将水表进行检查且需支付检查费用，女士认为不合理，女士向物管反映此问题，物管不处理。 诉求：1. 望告知水表故障的原因；2. 望部门协调，异常的水费不应由业主承担；3. 望彻底解决水表故障的问题；4. 望物业提高服务质量。	该用户于2023年9月27日拨打12345，当时联系用户并解释抄表时表计显示确实有吨位，也告知其如果对水表计量有疑问可以选择效表，但用户均表示不理解，只希望解决之前用量问题。
2023.10.21	2	13882550610	水量问题	圣平家园二期1栋2单元7楼1号女士来电表示问题未得到解决，并无工作人员帮助校验新水表，望核实，处理水费异常的问题。事件：女士还未接房，就产生了400多元的水费，其表示不解。 诉求：望核实，处理水费异常的问题。	该用户于2023年9月25日拨打12345，我司工作人员2023年3月抄表时抄到的量，当时就告知物业并关水处理。用户家是否出现漏水或者用水无法考究，用户希望我司不收取此笔水费，我司也无法办理。于2023年10月21日又拨打12345，2023年10月24日至公司沟通，要求公司减免水费，且拒绝完善校检水表流程，只表达如果校检，公司自行校检，跟他无关，我司无法达到用户要求
2023.10.23	3	18482155365	移管	富源路与明星大道交界处住房女士家的房屋在该处，目前对外出租，现在发现房屋外墙上有其他用户的水表。诉求：希望尽快将外墙的水表挪移。	该处情况是我司在多年已安装管网，用户要求我司移动，我司2023年10月31日与社区、用户三方现场协调移动方案，待后期材料备齐后开始移动管网。
2023.10.18	4	15182559864	移管	丽阳花园事件：女士房屋后面安装的水管（兰林自来水）距离路面较高，近期小区进行“海绵工程”后，所有水管均从女士房屋后面经过，水管更多更高，导致群众出行不便。诉求：望核实，协调施工方处理水管过高的问题。	该处情况是我司在多年已铺设主水管道，由于近期小区进行“海绵工程”改造，造成我司主水管道裸露在外，用户要求对水管过高问题处理，但涉及到改造费用及难度，需要“海绵工程”方承担一定责任及费用，建议主管领导协助联系该处施工方进行改造协商。
2023.10.24	5	13882555634	水量问题	兴文小区群众是该处居民，家中使用国润川美的自来水，6月已要求自来水公司关水，10月收到自来水公司发送的缴费通知，显示需要缴纳水费，对此表示不解。诉求：希望告知为何关水后会产生水费。	用户6月报停时水表止度606，系统数上至602，抄表时间为6月3日，关水时间为6月27日，报停时已有4吨水，关阀后一直未产生吨位，观察已有数月，10月录入之前剩余吨位，10月24日用户投诉12345，工作人员联系用户再次查看水表低度，现场核实无吨位产生，已与用户解释，用户表示理解。
2023.10.24	6	13547762497	水压低	天宫路锦绣园10月24日女士再次致电称，至今也未帮助更换水闸门，导致水压非常小，群众无法正常用水。望核实，及时处理水压小的问题。事件：女士反映，此处的水压很小，影响居民正常生活。女士表示此情况已持续几个月。 诉求：希望处理水压低的问题。	公司已派人现场检查用户反应水压小问题情况属实，公司近期拟对天宫片区进行管网改造，管网改造期间会出现停水或水压不稳的现象，由此给用户带来不便，我司深感抱歉！
2023.10.24	7	19130902676	水压低	美宁小区7栋1单元 8单元1单元该处小区内水压很小，10月23日开始，上述两栋楼停水，向自来水公司反映，但至今未得到解决。诉求：望核实，处理停水、水压小的问题。	美宁小区为70年代的一个老旧小区，供水系统的给水管网（铸铁管）阀门等供水设施过50多年的运行，已经严重老化，频繁的出现水压不足、爆管漏水，当日对该小区进行抢修，现已恢复正常供水。

2023.10.24	8	13982588237	移管	机场小区A区20栋座席告知办理情况，先生称工作人员告知挪移水表需要1300元钱，其不愿意承担费用。望核实，处理水表异常的问题。事件：先生家未使用自来水，水表也一直在运转，向兰林自来水公司反映，一直无工作人员前来处理。诉求：望核实，处理水表异常的问题。	2023年9月26日及2023年10月17日用户拨打12345，我司工作人员已多次上门为用户检查问题，用户管网漏水部分是被违章搭建房屋掩盖，导致用户无法进行维修维护，但漏水部分是属于表后，按照四川省城市供水管理条例规定，表后管网属于用户维护及维修范围，我司不予负责。但由于用户情况特殊，我司工作人员已建议用户可以挪移水表的方式解决此问题，因涉及人工及材料费用，需支付一定费用。2023年10月25日请用户到公司沟通挪移水表事宜，我司工作人员再次建议用户可以挪移水表的方式解决此问题，因涉及费用，用户表示不愿意支付费用，但用户仍仍以继续拨打12345方式威胁公司，最终公司工程技术部经理向其表示可申请移动水表，但费
2023.10.26	9	13518369585	水表故障	月山村女士再次致电，称水表有问题时，工作人员私自安装了止逆阀，其认为办事流程不合理，还让其自行校验水表问题，水公司并未帮助解决安装止逆阀前水表故障的问题。望处理水公司办事流程和水表故障的问题。事件：女士是该处拆迁安置房业主，最近在装修房屋，发现水表有故障，会产生水费异常的问题，女士向水厂反映，水厂工作人员告知需要女士将水表进行检查且需支付检查费用，女士认为不合理，女士向物管反映此问题，物管不处理。诉求：1.望告知水表故障的原因；2.望部门协调，异常的水费不应由业主承担；3.望彻底解决水表故障的问题。	工作人员已将用户用量情况告知用户，安装止回阀的作用仅仅限于防止水流倒流，并不会出现用户表述情况，已向用户解释，用户要求公司承担水费，但水表无异常情况公司无法满足用户要求，我司建议用户可以通过申请校检水表的方法证明水表的情况，但需垫付运费，并不是检查费用。
2023.10.27	10	18782508560	水表故障	双发浅水湾先生反映从7月12日至今，其位于该处的房屋无人居住。每月都会产生2方的用水量，费用是5.7元。其向国润川美自来水公司反映，被告知如有异议，自来水公司可派第三方机构上门检测，如果检测结果无问题，需用先生承担检测费，其认为不合理。且小区有多起住户向物业反映过同样的情况。诉求：望核实，协调处理用水量纠纷。	用户2023年10月24日在公司微信公众号上留言表示，自己家长无人居住，我司工作人员联系用户沟通情况，公司无法得知用户家中用水情况，根据表计抄读的情况录入数据并向用户解释，用户表示无法理解，我司建议用户可通过校检水表方式检验水表的情况，但用户表示可以校检水表，但是无论结果如何，用户均不认可承担相应费用，无法达到有效沟通。
2023.10.28	11	13281221731	水量问题	月山村4栋1701座席已告知办理情况，女士称其家无人居住，一个月产生800元水费，其表示不解。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。诉求：望核实，处理用水量纠纷。	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，用户拒绝接听电话，拒接沟通拒绝交流。
2023.10.30	12	15108128287	水量问题	月山小区4栋17楼4号该处由国润川美自来水公司供水，8月至10月，女士未入住，也未用水，但每月仍产生20多元水费，女士向自来水公司反映问题，至今未得到处理。诉求：望核实处理水费纠纷问题。	用户多次拨打投诉，我司2023年10月31日回访用户，用户家中已装修完成，查看用户用水记录，自6月开始每月有水费产生，我司并不知晓用户用水情况，目前已申请安装止回阀观察用水情况，如用户仍质疑表计，可申请校检水表。
2023.10.30	13	19382505526	南津路施工	南津路口至开善路口先生称该处之前才施工完成，现在又开始施工，不清楚频繁施工的原因，且十分影响市民出行。诉求：望核实，告知该处频繁施工的原因	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.10.29	14	15882520815	南津路施工	开善东路（开善寺附近）该处经常修建道路，现道路又被封了，先生不解。诉求：望核实，针对该处道路被封一事给予合理解释。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.10.29	15	19949750930	南津路施工	开善寺红绿灯（永逸家居附近）近期该路段刚通车，10月29日却又再次打围修建，导致市民出行十分不便，先生不满。诉求：望针对频繁修路的问题予以合理解释。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！

2023. 11. 16	62	18190156551	报管	开善东路439号女士反映该处最近频繁停水且未提前告知，影响居民生活。诉求：望处理该处频繁停水的问题。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，16日南津桥抢修停水，时间20点—24点，停水范围新民街，德利小区，玉泉街，南津商住楼等。
--------------	----	-------------	----	--	--



2023. 10. 28	16	15228672226	南津路施工	芭蕉街（南津路派出所附近）10月28日晚上，该处封闭施工（修路），先生表示不解，咨询：完工时间。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 29	17	18280898512	南津路施工	开善寺桥头至二桥路段近三年该处道路修建了三次，施工时间很长，十分影响其他市民通行。诉求：望核实，处理频繁修路一事。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 30	18	18780124841	南津路施工	开善寺附近该处道路和往河东方向的道路都被封了，导致先生送小孩上学需要绕行几公里。诉求：望核实，针对该处道路被封一事给予合理解释。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 28	19	15282581561	南津路施工	明星大道与开善路交界处10月28日，先生发现该处封闭施工（修路），且无公告，但前不久此处才修了路，其表示不解。诉求：望核实，针对反复修路的问题给予合理解释。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 30	20	13882550610	水量问题	圣平家园二期1栋2单元7楼1号（安置房）已告知办理情况，女士表示问题未得到解决，望核实，处理水费异常的问题。事件：女士还未接房，就产生了400多元的水费，其表示不解。诉求：望核实，处理水费异常的问题。	我司工作人员2023年3月抄表时抄到的量，当时就告知物业并关水处理，用户家是否出现漏水或者用水无法考究，用户希望我司不收取此笔水费，多次沟通后用户2023年11月2日至公司办理校检水表流程，待校检完成后通知用户。
2023. 10. 28	21	17366953920	南津路施工	开善东路几个月前，该处进行水管改造施工，现又在进行封闭施工，将道路挖烂，群众通行不便。诉求：望核实，处理频繁施工的问题。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 30	22	13699617074	南津路施工	开善东路女士称该处因修建道路封路已有几个月时间，其出行需要绕行，且得知要11月底才能修好，现交叉路口另一边也进行了打围，导致市民出行十分不便。诉求：望核实，合理规划道路建设，避免市民出行不便。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 30	23	18982503276	水管破裂	清静寺小区10月29日修建道路的施工方挖断了该处的水管，导致无水使用。（属于国润川美自来水）诉求：望核实，处理水管被挖断的问题。	2023年10月29日晚富源公司施工导致水管PE50 挖爆，我司与富源公司协调后于2023年10月30日进行维修管道，并在2023年10月30日19时恢复供水。由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 30	24	15182559864	移管	丽阳花园已告知办理情况，10月30日女士再次来电，称该处的海绵工程即将完工，水管过高的问题仍旧未得到解决，望核实，协调施工方处理水管过高的问题。事件：女士房屋后面安装的水管（兰林自来水）距离路面较高，近期小区进行“海绵工程”后，所有水管均从女士房屋后面经过，水管更多更高，导致群众出行不便。诉求：望核实，协调施工方	该处情况是我司在多年已铺设主管道，由于近期小区进行“海绵工程”改造，造成我司主管道裸露在外，用户要求对水管过高问题处理，但涉及到改造费用及难度，需要“海绵工程”方承担一定责任及费用，建议主管领导协助联系该处施工方进行改造协商。
2023. 10. 31	25	15282583555	其他	深福路开源小区水费太高 要求换明星电力公司	公司现场核实抄表数据无误，也告知用户用水情况，按照发改委下发水价文件执行阶梯水价收费，用水费用高是因产生阶梯水费。
2023. 10. 28	26	18882550340	南津路施工	开善路227号染厂对面群众反映，近期该处在施工，声音很大，导致扰民	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，为了加快速度公司施工时间延长，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 28	27	18782517730	南津路施工	遂宁经开区开善东路12号（往南津路方向）现该处道路还在施工（近几晚均如此），噪音大，影响居民休息（特别是学生）	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，为了加快速度公司施工时间延长，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 28	28	18280856116	南津路施工	南津路至开善路中段群众属于永逸家具附近居民，现该处道路还在施工，噪音特别大，影响居民休息。诉求：希望处理施工噪音扰民问题。	该处因主管管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，为了加快速度公司施工时间延长，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！

2023.11.10	51	15196916419	爆管无人抢修	彩虹街红祥苑该处在进行老旧小区改造，施工方损坏了自来水管，但迟迟无人修复，导致群众无水使用。诉求：望核实，处理自来水管被损坏的问题。	该处是因诚信大厦漏水抢修，停水时间14:10—17:00。停水范围诚信大厦，二大三，红祥苑，由此给您带来不便敬请谅解。
2023.11.10	52	19182573363	爆管无人抢修	彩虹街95号聋哑学校外该处表前水管已经爆管多天，女士给维修工打电话一直未接听，导致居民饮用水被污染。诉求：望核实，处理水管爆裂的问题。	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，导致天宫路片区管网爆裂，我司与施工方已协商发现爆管及时抢修，目前管网仍存在漏水现象，待施工完成后统一维修。
2023.11.15	53	18282566085	其他	银河路江湾国际5号先生位于该处的店铺急需安装水表，但兰林水公司一直未派人进行安装。诉求：望核实，尽快安装水表。	公司已联系用户，核实用户并未到公司完善相关上户手续，在未完善相关手续前公司不能安装水表。
2023.11.15	54	18280881586	水费问题	浅水湾12栋4楼5号女士购买该处房屋，自来水属于国润川美水务公司，之前家中一直无人居住，抄表员没有提前告知，到一年后抄表员才通知女士水费欠了1000多元，2023年水务公司更换了该处的抄表员，女士也将房屋出租给一名小女孩居住，11月10日女士接到新抄表的电话，被告知本月用水量有37吨，女士质疑，请日丰管检测发现水管没有问题，故认为是水表有问题，11月14日自来水公司联系女士上门检测水表，但当时家中无人，协商同意11月15日上门检测，但11月15日工作人员称没有时间，让女士拨打抢修电话，而抢修电话又让女士拨打客服电话，水公司互相推诿，致使问题没有得到解决。	该用户1000多元钱我已核实，用户用水记录显示2017年1月用户有389立方米，733元，除此次费用外未发现用户异常水费，11月用户反映本月用量37立方米异常，公司在接到通知后于15日10点35分派维修上门检查，已确定是用户家中厕所漏水。用户反映公司互相推诿，因用户要求时间较短，我司流程流转需经过主要领导同意，已尽力缩短时间，且相互约定时间有工作冲突，在有抢修的同时公司要保证抢修完成才能开展日常检查工作，望用户理解！
2023.11.15	55	13795759177	水费问题	天宫路鸿翔苑2栋3单元6楼13号先生称在未用水的情况下，家中水表一直自转，向兰林自来水公司反映过多次，也进行过处理，但是始终未解决问题。先生要求更换水表，工作人员告知需自行支付800多元费用，先生认为更换水表的费用不应由用户支付。（户号：122075）诉求：希望协调更换水表。	该户是2023年10月及11月产生异常水费，要求对其进行检查情况，公司派人检查后发现表后阀门无法关闭，已告知用户自行更换阀门，并表示用量异常确是家中问题导致，目前用户已缴纳异常水费，要求是免费更换表计一支，已上报相关领导，待回复。由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.15	56	19961028126	水压低	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。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，后续公司继续与施工方协商施工应保护已有的公共设施，如不能达成一致意见公司将与上述主管部门报告。
2023.11.16	57	13982564743	爆管	彩虹路：该处正在进行海绵城市建设，因施工方经常将水管挖破，导致该处停水，直到夜间还未恢复，十分影响居民正常生活。诉求：希望及时维修水管，在夜间恢复供水。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，公司16日对该处抢修停水，时间18点—24点。停水范围诚信大厦，二大三、红福苑等。
2023.11.16	58	17374941209	爆管	开善东路439号11月16日下午该处停水，截止22:30左右仍未恢复，影响生活。诉求：望告知停水原因，并协调尽快恢复供水。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，16日南津桥抢修停水，时间20点—24点，停水范围新民街，德利小区，玉泉街，南津商住楼等。
2023.11.16	59	18113454907	爆管	天宫路泰佳尔阳光城对面的城中村该处正在进行市政改造，施工方挖混凝土时，挤爆了水管，后自来水公司工作人员到现场关了水阀，先生听到工作人员给领导打电话，对方让工人打开水阀，现工人已经离开，大量的水冲到别人家里。诉求：希望及时关水。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，公司16日对该处抢修停水，时间18点—24点。停水范围诚信大厦，二大三、红福苑等。
2023.11.16	60	15196940900	爆管	彩虹街群众反映，该处在修建道路，工作人员把自来水管挖断，导致一直漏水。诉求：望处理自来水管被挖断的问题。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，公司16日对该处抢修停水，时间18点—24点。停水范围诚信大厦，二大三、红福苑等。
2023.11.16	61	13508215629	爆管	彩虹街特殊教育学校对面女士再次来电称截至目前还未更换管道，管道暴露在外面，导致自来水里掺杂污垢，水压变低，影响居民正常用水，希望及时更换管道。事件：该处自来水管破裂，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。	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且野蛮施工，导致天宫路片区管网爆裂，公司16日对该处抢修停水，时间18点—24点。停水范围诚信大厦，二大三、红福苑等。

2023. 10. 30	29	8258125000	南津路施工	船山区开善东路口事件：先生反映该处修路，整条街道用围栏拦截，其表示道路9月已修建完毕，其不解，修建该处路口为何要拦截南津桥路口，并表示影响附近的商铺营业。诉求：望核实，拆除南津桥路口的围栏。	该处因主水管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，为了加快进度公司施工时间延长，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 10. 30	30	13882558918	南津路施工	南津桥到开善寺道路事件：先生反映该处道路一直在重复修建，而且也没有预留通道，导致市民出行十分困难。诉求：希望及时处理该处出行十分困难的问题。	该处因主水管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，为了加快进度公司施工时间延长，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 11. 1	31	13281221731	水量问题	广德街道办事处月山村4栋1701补充：女士表示家中无人居住，但产生了水费，抄水表的工作人员一直给女士打电话，称是其自己的问题。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日，多次拨打维修电话无人接听，对此不满，用户	2023年10月底营销客服部抄表负责人联系用户，向用户解释，用户表示职位不够拒绝沟通，2023年11月8日再次致电用户，用户直接挂断电话拒绝沟通，目前采取报停方式观察水表情况，因无法联系用户无法进行有效沟通。
2023. 10. 30	32	13518361885	南津路施工	开善西路遂宁市船山区开善西路，经常反反复复挖开修路，浪费资源，影响居民正常出行。	该处因主水管破裂严重，需重新更换主管道，我司2023年10月28日封闭该处路面进行施工，为了加快进度公司施工时间延长，于2023年10月31日12时完成施工并恢复恢复路面，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 11. 2	33	15282551938	水量问题	开元小区事件：先生家中无人居住，但每月还会产生几吨用水量，其于9月反馈自来水公司，被告知已将总阀关闭，现先生又被收取水费，其认为不合理。诉求：望核实，处理乱收费一事。	2023年11月7日致电用户无法接通，于2023年11月8日11时联系用户并查看现场，目前采取关闭总阀观察水表情况，并申请安装止回阀观察用水情况，用户同意以上方案。
2023. 11. 2	34	13755122178	其他	城南锦绣园7栋3楼2号先生告知该小区主水管全部安装在屋内，近期水表前端的水管阀门损坏，向水公司（国润川美有限公司）反映，对方告知进屋水管由业主自行负责，但先生表示是水表前端故障。诉求：希望及时处理水管阀门损坏一事。	因该用户是室内水表，主水管安装位置由开发商安装在室内，我公司如需维修需对用户家中进行破坏，所以公司商量后决定由用户自行维修。
2023. 11. 3	35	15828960616		11月3日先生反映船山区银河北路190号已停水，拨打该公司的客服电话和维修电话寻求帮助，但对方互相推诿，且先生认为该公司未做好停水通知工作。诉求：望针对国润川美自来水公司未停前做好停水工作一事，请给予先生合理解释。	工作人员于2023年11月3日对该处进行临时停水更换阀门及水表，停水时间较短，且区域较少，因此是现场通知部分用户，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 11. 14	36	18280895977	水表故障	女士家的水表损坏，一直快速跳转，导致女士会缴纳额外的水费，寻找服务大厅的工作人员帮助处理，但是工作人员相互推脱，自来水公司是“国润川美”。诉求：望核实，帮助女士报销额外的水费，只按之前的平均量缴纳水费。	该户是反应水表异常转动，我司工作人员申请维修师傅协助用户检查水表并安装止回阀观察水表情况，用户表示安装止回阀后无自转现象，要求公司处理水费，但根据公司规定无正当证据无法对已产生水费做出优惠及处理，多次告知用户可通过校检水表方式获得证据由此解决问题，用户表示不理解不愿校检水表，要求解决水费，已上报公司相关领导，公司协商后表示需校检水表以此证明表计问题，否则无法处理。由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 11. 4	37	13982588237	移管	机场小区A区20栋先生11月4日再次来电，已告知办理意见，其称10月31日水公司的工作人员检查过水表，并承诺本星期内会解决水表异常、房屋漏水的问题，但现迟迟未解决，望核实，处理水表异常的问题。事件：先生家未使用自来水，水表也一直在运转，向兰林自来水公司反映，一直无工作人员前来处理。诉求：望核实，处理水表异常的问题。	因用户多次拨打12345投诉，诉求强烈，我司通过上报公司，申报移表流程及费用进行优惠，目前流程完成，已与用户约定完善手续后进行移表，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023. 11. 5	38	13980180195	水压低	联盛蓝桥月近期该处水压非常低，不清楚原因，严重影响正常生活。诉求：望及时处理水压低的问题。	用户反映水压低情况属实，目前与用户沟通9日再次现场检测水压，根据情况向公司提出整改方案，由此给用户带来不便，敬请谅解！

2023.11.6	39	18398195386	水量问题	明霞路立兴花园4单元5-1群众家中长期无人，近期收到得知，其家中10月的自来水量高达200多吨，女士认为不合理。诉求：望核查自来水使用量异常的问题。	2023年11月6日用户至公司，工作人员已向用户解释以上说法不成立，每个月抄表均有抄表记录，用户2023年3月-10月平均用水量每月20立方米，室内水表每月上门抄读水表，即使无法抄表水表也是致电用户帮助查看水表低度，我司11月4日上门抄读水表时，水表在转动，关闭进水阀门后水表不转，我司工作人员告知用户检查表后情况，怀疑是厕所漏水导致，用户即认为水表有问题，我司建议用户可让公司专业师傅协助检查或者校检水表，用户均不接受两种方
2023.11.6	40	15717913155	水量问题	富源居2栋1单元女士是该处业主，已离开遂宁市两个月，离开前将家中所有水阀关闭，但还是产生两顿用水量，女士表示不解。诉求：望核实，处理用水量异常一事。	2023年11月6日17时联系用户，已核对水表低度无误，和用户沟通后建议报停，待用户回家后再核实用水情况，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.6	41	13032862518	其他	富源路江南美邸2栋女士反映该处28楼以上住户家的水表均被拆除，截止11月6日仍未重新帮助安装，询问物业，物业也表示不清楚。诉求：望核实，尽快帮助更换水表。	该户属于未办理相关手续私自使用自来水的违规行为，我司将于2023年11月10日拆除水表，如贵司需使用以上水表请到自来水营业大厅办理相关手续，由此给贵司带来的不便敬请谅解。
2023.11.6	42	15680187292	其他	国润川美自来水公司11月6日早晨10时58分，先生在该处缴纳水费，发现值班室只有一名员工在办理业务，大量群众排队等待，办公效率低下，其认为只安排一名值班人员不合理。诉求：望核实，尽快加派值班人员加快办事效率。	近期小区金城香江二期交房，公司面临大量用户签订供水合同，导致工作人员不足，群众排队人数较多，工作人员多次安抚用户情绪，均无法安抚用户，但此仅限于交房期间，目前已无该情况，建议用户错峰出行或者网上缴费，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.7	43	17778625387	水管爆裂	世纪春天16栋后面此处水管爆裂已有几天，物业联系国润川美水公司后，迟迟无人到场维修，导致小区路面有很多积水，且楼上水压不足，影响正常用水。诉求：希望尽快处理水管爆裂一事。	世纪春天200水管漏水，我司计划2023年10月28日15时20分-18时抢修，世纪春天区域停水。由于现场情况变化，停水延长至20时，于2023年11月7日19时58分恢复供水，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.7	44	19183059865		南城金座地下停车场出口女士反映该处自来水井盖已破损（兰林自来水公司），存在安全隐患。诉求：望核实，处理井盖破损的问题。	用户反映情况属实，我司已于2023年11月8日对该处进行围挡，因公司采买水井盖未到未完成更换，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.7	45	13547764569	0用户停水	蓝桥月小区1栋1单元16楼6号群众家中长期无人居住，国润川美自来水公司未提前通知便将群众家中停水（未欠费），11月7日晚上9点群众回家无自来水使用（自来水公司已下班，无法帮助开水），十分不便。诉求：希望处理未提前通知停水的问题，并督促整改。	2023年11月8日致电用户，因用户家中偶有人住，用量较少，近期公司对3个月无用量用户筛查停水实验，已于2023年11月8日12时恢复供水，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.6	46	18982562862	爆管无人抢修	有施工方将该处自来水管挖坏，一直在往外涌水，已有一个小时，无人处理。诉求：望核实，协调处理水管爆裂的问题。	玉泉街PE110主管爆管，于2023年11月6日20时-24时抢修完成，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.7	47	13508215629	爆管无人抢修	彩虹街特殊教育学校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。	该处属于老旧小区污水处理管网施工改造，开挖后供水管网暴露，多次对该处进行维修，已现场查看路面，无漏水情况，用户反映问题属于遗留口漏水，公司在市政施工后统一处理，由此给用户带来不便，敬请谅解！
2023.11.8	48	15808251593	抢修停水	机场小区C区先生家中自来水属于兰宁自来水公司管辖，11月8日下午4时水压较小，无法提供日常生活所需的水量，一直未恢复	2023年11月9日已联系用户，用户回复说已经恢复供水，我司未对该处维修及抢修停水。
2023.11.6	49	19183059868	爆管	南航西路华强瓦业对面一个坑里面积水有点深，希望有关部门将这里填平，莫出现过深的积水	2023年11月7日晚我司维修人员发现该处漏水，于2023年11月8日9时对该处漏点抽水进行抢修恢复。
2023.11.9	50	18982546764	0用户停水	美宁万象新天事件：群众家中使用兰林自来水公司的水，至11月9日该处已停水三天，影响居民日常生活	2023年11月10日上午联系用户了解具体情况，但用户拒绝告知户号，该户是我司筛查的0用户，系统显示是近三个月无用水量，我司采取停水实验，查询后显示用户是1栋25楼4号用户，该楼层其余用户均有用量且未关闭阀门，已于当日帮助用户开阀，由此给用户带来不便，敬请谅解。