

遂宁国润川美自来水有限公司

6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	备注
2023.5.22	1	18728572556	盛世景城39栋2单元4楼1号水闸关了，导致先生家中停水，影响正常生活，其处理该处停水一事。	家中阀门未开，已打开阀门恢复供水	
2023.5.22	2	13194806832	幸福街177号临江花园12栋，该处的水压很低，无法增压，向维修部打了电话，迟迟未前来处理。诉求：望核实，处理水压低的问题①	现已维修更换供水控制器，已恢复供水	
2023.5.22	3	15828951204	富源路福城小区6栋2单元6楼2-1，女士是该处的租客，长期租用此处的房屋，近期发现家中的自来水存在异味和异物，感觉食用别人的洗澡水，并且自来水最近被断水，不知被断水的原因。诉求：望处理自来水异味，以及自来水被断水的问题。	该户因欠费导致停水无法对水样进行提取检查，但该户反映问题是属正常，该户拒绝接受解释，拒绝接受同小区取样结果。	
2023.5.23	4	18030976649	圣平家园2期，近期此处频繁停水，十分影响居民生活。诉求：希望处理频繁停水问题。	因政府下水道施工，导致水管挖爆，现已加急抢修恢复	
2023.5.23	5	15908301356	南环路17号水岸雅居，女士称从4月起，整个小区的水压很低，向水公司反映，至今未解决。诉求：望核实，尽快解决水压低的问题②	用户家中阀门未打开完导致水压低，目前已打开，恢复水压	
2023.5.27	6	13330647879	机场小区A区21栋2单元2楼1号5月27日上午女士家突然停水，未欠费，不清楚停水原因。诉求：望核实，处理停水的问题。	该处水管已完成抢修，恢复正常供水	
2023.5.25	7	18728574622	机场小区该小区经常出现自来水管爆管的问题，导致该处经常停水。（该片区由兰陵自来水厂负责）诉求：望核实，处理该处经常爆管停水的问题。	该处水管已完成抢修，恢复正常供水	
2023.5.31	8	15881908689	楠兴小区1栋2单元7楼3号先生是该处业主，现并未入住，近期其发现水表一直在旋转，并产生费用，向国润川美自来水公司反映过，但未得到解决，并要求先生支付水费。诉求：望核实，处理水费异常的问题。	已联系用户，已告知观察一段时间，如有问题可以申请效验水表	
2023.6.2	9	15708421618	银河路和兴文街交界女士反映此地有水管爆裂，水势不大但持续涌出，担心造成资源浪费。诉求：望核实，处理水管爆裂的问题。	因主水管爆管导致，现已抢修完成恢复正常供水	
2023.6.3	10	18180243076	兴文路七中旁疑似此处水管爆裂，导致有水溢出，认为浪费水资源。诉求：希望及时核查水管爆裂一事。	该处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.5	11	15880735458	交警二大队后面开元驾校6月5号，先生发现该处自来水水管爆裂。诉求：望及时修复爆裂的水管。	该处水管已完成抢修，恢复正常供水	
2023.6.3	12	15182583681	二井沟安置小区10栋1单元5楼4号先生是该处居民，家中未住人，水表转动，国润川美供水公司5月28日短信告知先生家中产生2023.6.12费，先生对此存疑。诉求：希望处理水费异常的问题	多次给用户致电告知情况，表示可以观察一段时间水表情况，如有异常可以通过效验水表解决问题，用户不接受，目前已通过关闭暂时处理	

2023.6.4	13	15108105678	清水港湾先生是该处住户，反映该小区长期水压不足，影响日常生活。诉求：望责任部门核实处理水压不足一事。	已安排维修人员到现场维护，现已恢复正常供水	
2023.6.5	14	15196940989	彩虹街欧阳美发店女士带两个小孩经营该处理发店，每个月水费加上污水处理费是6.37元一方，其他理发店用水都是2.83元一方，其认为不合理，向国润川美水各公司反映未得到处理。诉求：望核实，处理水费过高的问题。	已联系用户并告知理发店属于特种行业用户	
2023.6.5	15	13909065333	天宫路鸿翔苑每天晚上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。	因公司近期管道维护所导致的水压不稳定，处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.6	16	18090453705	银河路深南小区女士家使用的兰林公司的自来水，6月6日发现放出来的自来水是黄色的，无法正常使用。诉求：望核实，针对自来水是黄色给予合理解释。	水质变黄是因PE300爆管抢修，排放后恢复正常。	
2023.6.9	17	13350620880	江湾国际该处从昨日开始停水，何时恢复供水。 	一、基本情况。 经对接兰林自来水公司，第一：小区二次供水设备未达到验收标准；第二：小区目前未达到自来水整体验收标准。开发商方面在没有进行二次供水验收以及整体验收的情况下私自让部分业主接了房，并将施工用水私搭乱接后提供给用户使用，自来水公司在考虑到安全隐患的因素下，兰林自来水公司发现后及时采取了断水措施。 二、争议解决情况。 经现场查看，目前有7个商业用户已开业，造成了事实用水，为避免产生社会矛盾及保证用水安全，6月9日开发商与兰林自来水公司协商后，自来水公司特许7个商业用户提前办理上户，将正常对商户进行供水。但该小区的居民用户，以及7个商户以外的其他商业用户在工程验收未完成前不得进行上户办理。将严格执行工程竣工验收规范，竣工验收合格后再进行供水。 三、建议意见 维护此工单不属于在使用自来水过程中产生的纠纷，目前7个商业用户已完成4户上户，还有3家未到公司进行用水申请。此单属于7个商户内的用户，已完成水表安装。在小区完成接房手续前的其他需要恢复供水的12345工单建议转船山区（可能是住建部门）协调开发商尽快完善验收手续。	
2023.6.7	18	18282579272	幸福路国泰小区自来水没压力，一到晚上晚上，水小的可怜，洗个澡都不行。	已安排维修人员到现场维护，现已恢复正常供水	
2023.6.9	19	18782538912	悦山小区13栋11楼3号先生是此处住户，使用兰林公司的自来水，其查询到上月（5月）家中用了一百多吨自来水，其不知原因。（记不得水号）诉求：望核实，针对产生巨大用水量一事给予合理解释，告知原因。	已想用户解释清楚，本月水量异常是管理不善导致，检查水表无异常，告知用户观察，抄表员后续跟进。	
2023.6.11	20	15828894543	天津北路翔宇花园最近几天此小区高楼层住户家的水压非常小，连热水器都无法正常使用。诉求：望处理高楼层住户家水压小的问题。	因公司近期管道维护所导致的水压不稳定，处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.11	21	18982545285	天津北路翔宇花园此小区使用兰林公司的自来水，近期整个小区4、5楼以上居民家中的水压非常小，连热水器都无法正常使用，向自来水公司反映，工作人员到现场查看称水表的水压正常，但问题没有得到解决。诉求：望处理水压小的问题。	因公司近期管道维护所导致的水压不稳定，处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.11	22	18882550033	天津北路翔宇花园该处附近修建道路重埋水管后，小区内5楼以上的居民家中出现水压变小的情况，无法满足基本生活用水。	因公司近期管道维护所导致的水压不稳定，处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.11	23	13088166609	天津桥翔宇花园从一周前开始，该处3楼及以上的居民家均水压低，先生表示不解。诉求：望核实，处理水压低的问题。	因公司近期管道维护所导致的水压不稳定，处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.11	24	18982516450	明霞路与天宫路交界处从4、5天前开始，因该处水压低，导致每天晚上21点左右先生家便停水（属于兰林自来水），其表示不解。诉求：望核实，处理水压低的问题。	因公司近期管道维护所导致的水压不稳定，处是因管道加固路面恢复，恢复供水	
2023.6.14	25	15196910535	天宫北路258号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。	已向用户解释，如需调整单价，需要用户提出申请，我司核查后再进行调整。	

2023.6.19	26	19940750689	机场小区A区1栋5单元2楼4号6月19日早上8点左右，先生家突然停水，疑似是因为欠费导致的停水，先生不清楚如何通过线上渠道缴费。诉求：望告知如何通过线上渠道缴费	抄表员16日电话告知欠费时用户未反映不会网上缴费，已告知用户如何使用微信公众号缴费	
2023.6.19	27	13982537572	天宫北路11栋6月19日晚上9点左右该处停水，影响居民正常生活，并称经常出现停水情况。诉求：希望及时处理停水的问题。	公司近期对管道进行维护，用户反映晚上高峰期出现水压低情况属实，公司加快水压问题处理，尽快恢复水压	
2023.6.17	28	15520698051	龙坪办事处涪江社区2组先生称从6月16日起，该村的自来水像淘米水，无法使用，担心对身体有害。（国润川美自来水）诉求：望核实，处理自来水变质的问题	用户反映水质问题，已向用户解释乳白色是因管道中进入空气导致。	
2023.6.18	29	15828894543	南津北路翔宇花园已告知办理意见，女士称现水压仍然很小，问题未得到解决，望尽快处理高楼层住户家水压小的问题。事件：最近几天此小区高楼层住户家的水压非常小，连热水器都无法正常使用。诉求：望处理高楼层住户家水压小的问题	已到现场检查是因用户表后角阀老化导致影响水压，已告知用户自行维修。	

