

## 遂宁国润川美自来水有限公司 10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. 9. 25	①	13882550610	水费异常	遂宁经开区圣平家园二期1栋2单元7楼1号还未接房，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。	该用户的用量是我司工作人员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。
2023. 9. 22	2	15082549600	家中未关阀 临关闭阀门	遂宁经开区楠木小区6栋1单元6楼1号用户缴纳水费已有几天时间，现迟迟未恢复供水。诉求：望核实处理未恢复供水一事。	用户缴纳水费后抄表员已为用户开水。开水后发现水表转动就电话告知用户家里可能没有关水或者漏水的现象现暂时为其关水，待用户检查后再联系开水，之后没有接到用户要求开水的电话。现抄表员已联系用户询问其诉求并为其解决。
2023. 9. 26	3	13882501158	漏水赔偿	船山区江湾国际将炒牛肉店该处铺面业主，其称国润川美自来水公司水管爆管导致其房顶漏水，造成损失，现漏水问题已得到解决，但对于损失并未进行赔偿。诉求：望核实，给予合理赔偿。	已查看现场情况，并报公司领导处理，待进一步协商。
2023. 9. 27	④	13518369585	水表故障	遂宁经开区西宁乡月山村用户称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。	已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. 9. 26	5	13547762497	水压低	船山区天宫路锦绣园用户称，因关水闸门损坏，水务公司人员不愿意更换，导致水压很低。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。	我司已派人到现场进行检查，将尽快对该处阀门进行更换。
2023. 9. 26	6	13982588237	更换管道	遂宁经开区机场小区A区20栋用户称不清楚是否是房屋后面的违章建筑改造了水管，也不清楚是否有人偷换水管，希望责任部门帮助查找水表异常用水的原因。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。	已致电用户并现场查看水表，用户于2023年3月23日曾经拨打12345，当时工作人员到场查看并告知用户家中有漏水情况，建议其检查维修。直到今年9月用户家中漏水情况一直未处理。
2023. 9. 26	⑦	18909063460	水费异常	遂宁经开区浅水湾12栋13楼5号从2023年4月开始用户家无人居住，兰林自来水公司的工作人员以女士未报停为由，告知其水费已欠费，并收取其10元水费（户名：田秀琼，户号：121965），且该小区很多未在家的人都在说此情况，其认为水公司乱收费。诉求：望核实，处理自来水公司乱收费的问题。	已查询用户4月有3吨用量，4月的水费归属期为3月。直到9月才产生了3吨用量，我司工作人员已现场检查水表并无问题，也未出现抄错。联系用户几次没有接听电话。
2023. 9. 28	8	18982502366	爆管	船山区电江路丽阳花园用户称自来水管漏水，一直无人处理。诉求：希望及时处理自来水管漏水的问题。	2023年9月28日下午我司已派抢修人员对漏水处进行抢修，现已恢复正常供水。
2023. 9. 28	⑨	15881908689	水表检定	遂宁经开区楠兴小区1栋2单元7楼3号用户告知水表效验是合格的，但因楼层高，水表仍会转动，自来水公司告知需先生自行承担费用，先生不理解，望核实，处理水费异常的问题。事件：先生是该处业主，还未入住，近期发现水表一直在转动，并产生费用，向国润川美自来水公司反映过，未得到解决，水公司要求先生支付水费。诉求：望核实，处理水费异常的问题。	用户在6月致电公司要求公司对其进行校检水表，2023年6月22日用户申请校表，我司已告知校检水表后如不是水表问题导致，所有异常水费及相关费用由用户负责，如校检后是水表问题导致，所有异常水费及相关费用由公司负责，我司于2023年9月22日完成效检，收到校检报告，校检报告显示2级合格，已联系用户告知情况，用户表示即使水表校检也不认可。附校检申请表、检定证书、回访记录

2023.9.29	10	13419370443	爆管	船山区明霞路116号6栋5单元7楼1号用户称该处貌似因修路水管被挖断导致的停水，至今一直未供水，多次拨打自来水公司的电话也无人接听。诉求：望核实，处理水管被挖断的问题，及时供水。	与用户确认电话打到了综合部，因为2023年9月29日为中秋国庆假期，所以综合部无人上班所以没有接听并告知用户值班电话，且挖断管道已抢修完毕恢复供水。
2023.9.21	11	15882536520	爆管导致电梯不运行	遂宁经开区银河南路圣平家园小区14栋用户称由于自来水（国润川美水公司）设备故障，导致自来水溢出时将电梯损坏，目前已过去7天，一直无人帮助维修。（物业与水公司还在推诿）诉求：希望及时帮助维修	我司工作人员已电话联系用户，已于2023年9月21日联系电梯维保部门进行维修处理，现电梯已维修完用已恢复正常使用。
2023.10.4	12	17778625387	爆管	遂宁经开区世纪春天6栋-7栋用户称由兰林公司负责供水，几天前小区水管爆裂，水压很小，无水可用。曾向兰林公司报修，迟迟未得到处理。诉求：望核实，协调处理水管爆裂问题。	我司已于2023年10月4日派维修人员对该处水管进行抢修，现已恢复正常供水。
2023.10.4	13	15181933472	爆管	遂宁经开区美宁万象新天后大门用户称10月4日晚上9点过，先生途经该处时发现水管爆裂，水势较大。诉求：望核实，及时处理水管爆裂的问题。	我司于2023年10月4日晚已对用户解释并于当晚对该处进行抢修，现已恢复正常供水。
2023.10.6	14	18980059603	水量异常	遂宁经开区南强街道办事处龙平新区B区21栋3单元7-4用户称9月无人在家，家中也未漏水，但水公司计了60方的水费需要其缴纳三百多元，工作人员上门检查也未查出原因，女士不解。诉求：望核实，对胡乱计费予以合理解释并去掉9月水费。	我司于2023年9月12日抄表过程中发现该户本月水量异常，当日已通知用户检查用水情况，用户表示并不在家无法检查，但我司工作人员当日录制该户水表转动视频作证据。附该用户水表转动视频、关闭阀门后水表正常视频、以及用水量。用户多次找到公司要求解决，公司对用户进行多次解释，但用户仍不理解，目前用户已完成缴费。
2023.10.7	15	18188473771	水量异常	遂宁经开区南湖尚城1栋1单元1504号用户称从外地回家发现停水，其查询水费余额还有200余元。诉求：望核实，协调处理停水问题。	我司工作人员在抄表过程中发现该用户用水量异常，用户在我司没有预留联系方式，工作人员无法联系用户，所以做停水处理。现已联系用户告知可能存在漏水情况，并通知物业帮忙开水。
2023.10.7	16	15182572863	管道	船山区南津桥丽阳花园小区用户称更换水表后，水管未固定，水管松动且变形，担心水管掉落，存在安全隐患。诉求：希望兰林水公司尽快固定水管。	接到投诉我司工作人员第一时间联系用户，查看现场后用户于多年前进行户表改造，改造时水管按照安装要求执行，目前安装年限已过维护期，表后水管维护需要用户维护。
2023.10.1	17	13882537710	路面恢复	遂宁经开区南津北路561号之前该道路安装水管时，施工方将道路挖坏，后迟迟未帮助修复，存在安全隐患。诉求：望核实，尽快修复道路	我司已于2023年10月8日对该处路面进行恢复。
2023.10.7	18	15870152836	水费异常	遂宁经开区世纪春天先生是该处的业主，其父亲到自来水公司缴纳水费时，却被工作人员要求缴纳拖欠了200元水费，询问得知是2022年7月的水费，先生表示当时父亲在重庆市，自己也在外地，家中并无他人，不知为何无故拖欠200元水费。诉求：望处理无故拖欠水费的问题。	该用户欠费时间2022年4月-7月，用户表示家中无人居住，但此4月每月水量并不属于无人居住状态（附用量图），另用户表示未收到欠费信息，截图显示用户在2023年7月收到欠费短信以及费用不足短信（附图片），用户表示无法理解不能推送具体欠费金额，也已向用户表示由于公司信息推送的要求不能达到用户要求表示歉意，用户对水费及系统推送问题不能接受。我司于2023年10月7日多次与用户沟通，用户不接受。
2023.10.8	19	15983069252	水费异常	船山区明霞路立兴花园2单元3楼3号事件：该处未安装一户一表，水费每月抄表后支付，7月、8月、9月三个月未抄表，三个月共用水32方，支付了140元水费，每方水收费4元多，群众表示不合理。诉求：希望处理水费有误的问题	该用户是入户水表，公司上门抄读水表用户并未在家，并未在家门口留下水表读数，我司本月抄读水表后已在申请对该用户进行合表处理，不会收取阶梯水费，但用户提前完成缴费导致目前已收取该段时间水费，已和用户商量后期处理水费，用户表示无异议。
2023.10.8	21	13002844699	水费异常	事件：先生家已有几年未住人，未使用电、气、水。10月5日兰林自来水公司抄表员抄表后显示先生家9月份用水400多吨。先生不解，给自来水公司反映后，工作人员到现场只查看了水表，其它一律不管。先生表示未发现漏水的情况。诉求：望核实，及时处理用水异常的问题。	该用户近几年无水费，在2023年10月5日抄表过程中发现本月水量异常，并录制水表转动视频（附视频），我司已在当日告知用户并协助用户检查表后用水情况，但用户表示家中无人居住不会产生水费，我司无法知晓用户表后用水情况，但水量现场核实后属实。2023年10月7日至公司用户了解情况并表示不能理解更不能接受，我司已安排人2023年10月8日上门为用户检查水表情况。

2023.10.8	22	13002844699	水费异常	明星大道福瑞花园4栋2单元4楼2号先生家已几年无人居住，却产生了3000余元水费，先生认为不合理。诉求：望核实，处理水费异常的问题。	该用户近几年无水费，在2023年10月5日抄表过程中发现本月水量异常，并录制水表转动视频（附视频），我司已在当日告知用户并协助用户检查表后用水情况，但用户表示家中无人居住不会产生水费，我司无法知晓用户表后用水情况，但水表现场核实后属实。2023年10月7日至公司用户了解情况并表亦不能理解更不能接受，我司已安排人2023年10月8日上门为用户检查水表情况。
2023.10.10	24	15695803759	水费异常	开元小区3栋1单元6楼1号先生才进行了房屋装修，一直未入住，近期发现家中跑水了200方，已找水电工到现场检查，对方告知没有问题，之后国润川美水公司到现场更换了一个东西，便未出现跑水现象，如今水公司让其支付跑水产生的费用，对此不予认同	该用户是2023年6月我司抄表过程中发现用户当月水量异常；我司按照公司规定，抄表过程中发现水量异常及时通知用户，事后，该用户多次电话联系我司工作人员与管理层要求优惠水费，公司已向用户解释安装止回阀的作用以及漏水费用的处理情况，在水表是正常的情况下公司无法对水费进行处理。我司建议用户申请校检水表。
2023.10.8	25	19183059881	抢修停水	开善东路6号女士反映该处自来水管破裂，无人维修	该处是因开善东路主管250爆管导致，已于2023年10月11日晚抢修完成
2023.10.11	26	15828891142	抢修停水	南坝路口国玉综合楼该处停水，影响居民日常生活	该处是因开善东路主管250爆管导致，我司计划于2023年10月11日20:00-10月12日8:00停水抢修，但由于抢修现场情况变化，需要增加停水区域，该片区已于2023年10月12日凌晨抢修完成。
2023.10.11	27	18980181121	抢修停水	船山区天宫路电江公寓女士称兰林自来水公司无故将其家中自来水断开，其未欠费，未提前收到通知，不知原因	该处是因开善东路主管250爆管导致，我司计划于2023年10月11日20:00-10月12日8:00停水抢修，但由于抢修现场情况变化，需要增加停水区域，该片区已于2023年10月12日凌晨抢修完成。
2023.10.12	28	17761353126	水表异常	开源小区3栋一单元女士称该处水公司（国润川美自来水）从未进行用水设备年检，现家中无人居住，却产生了水费（已有两个月），疑似某处漏水，女士不满	公司工作人员已联系用户，已向公司申请安装，暂时止回阀观察后期用水情况，用户表示接受
2023.10.11	29	13340644599	水压低	临江花园13栋先生再次致电热线称，停水问题只改善过一段时间，近期从晚上八点后就开始停水，恢复时间从晚上十一点至次日早晨八点不定，影响居民正常生活，望责任部门再次处理频发停水的问题	该处属于漏水区域，公司已计划2024年改造，还请用户坚持一段时间。
2023.10.12	30	13882501158	漏水赔偿	江湾国际将炒牛肉店先生再次致电告知，截至10月12日自来水公司还未帮助处理。望核实，尽快协调赔偿问题	现场未看出漏水导致损失，但是这个用户要求赔偿6000元，我司无法满足，只有进一步协商。
2023.10.15	31	13568708066	水表异常	江南美邸2栋14楼3号先生反映使用兰林自来水公司的水表，但水表故障一直在空转，未使用水，也产生了费用	经了解，该用户家中2人居住，在9月、10月水费出现异常，水量在30立方米一月，水费高是因进入阶梯水价收费，用户16日至公司，工作人员查看录制视频显示，12日完成抄表到16日4天时间产生4立方米，我司建议需要用户自行检查家中用水情况，目前公司采取安装止回阀观察水表情况。
2023.10.16	32	15882514461	水表异常	江南美邸2栋14楼3号女士家水表会空转，向兰林自来水公司反映，迟迟未得到处理	经了解，该用户家中2人居住，在9月、10月水费出现异常，水量在30立方米一月，水费高是因进入阶梯水价收费，用户16日至公司，工作人员查看录制视频显示，12日完成抄表到16日4天时间产生4立方米，我司建议需要用户自行检查家中用水情况，目前公司采取安装止回阀观察水表情况。
2023.10.12	33	13219228811	水费异常	机场小区A区该处由国润川美自来水公司供水，居民每用50元水费，就会产生25元的污水处理费，先生认为价格过高，不合理	经了解，该用户是地址机场小区门面用户，属于特种行业用水范围，用户已在公司微信公众号上反映此情况，我司对用户做出解释，告知用户特种行业用户水价4.43元/立方米，污水处理费1.94元/立方米，合计水价6.37元/立方米，污水处理费我司严格按照发改委下发2018年32号水价文件执行价格。未针对用户多收费用

2023. 10. 16	34	18382531018	新开户	碧江新城10月16日女士前往兰林自来水公司缴纳水费，工作人员告知不清楚何时可缴纳	碧江新城用户 10月19号能正常办理户号缴纳水费，届时会有工作人员到碧江新城小区张贴通告。
2023. 10. 17	35	13281221731	水费异常	月山村4栋1701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. 10. 16	36	18980059603	水费异常	龙平新区B区21栋3单元7-4女士称9月无人在家，家中也未漏水，但水公司计了60方的水费需要其缴纳三百多元，工作人员上门检查也未查出原因，女士不解	该用户于2023年10月6日拨打12345，2023年9月12日抄表过程中发现该户本月水量异常，当日已通知用户检查用水情况，用户表示并不在家无法检查，但我司工作人员当日录制该户水表转动视频作证据。附该用户水表转动视频、关闭阀门后水表正常视频、以及用水量。用户多次找到公司要求解决，公司对用户进行多次解释，但用户仍不理解，目前用户已完成缴费，且用户已向公司申请报停，用户仍旧存疑，希望能换一支水表，已告知用户需自行购买水表。
2023. 10. 17	37	13982588237	水费异常	机场小区A区20栋先生再次致电，称问题到目前一直没有得到解决，望核实，处理水表异常的问题	该用户于2023年3月23日和2023年9月26日拨打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。
2023. 10. 20	38	14780097030	水费异常	月山村4栋17楼4号该处为先生的安置房，一直未入住，但水表上已有50立方米的用水量，其已向抄表人员反映，但迟迟未得到处理，另其表示很多业主家均有该现象。诉求：望核实，处理水量异常的问题。	抄表工作于2023年10月24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。