

遂宁国润川美自来水有限公司

遂国润川美〔2023〕31号

预约上门服务制度

为提高服务质量，规范用户报装、自来水抄表、维修服务等行为，加强水表检查管理，确保用户用水安全，根据《四川省城市供水条例》相关内容特制订本制度，本制度适用于工程技术部、营销客服部等部门。

一、用户报装

严格遵照上门服务预约流程。电话、现场同步预约，用户仅需填写《上门服务预约表》，即可预约成功。工作人员2小时内联系用户，告知材料准备事项，0.5个工作日内上门办理相关业务，减少企业和群众次数。上门服务事项包含自来水用户临时报装、用水性质临时变更、一户多人口核定、水费缴纳、水表销户、水表更名过户、个人用水改口径、个人用水报装、个人移水表、工业企业用户等。线上办理渠道有遂宁国润川美自来水有限公司公司网站、微信公众号、政务服务网在线办理。

二、抄表预约服务

（一）各抄表员根据自己的工作进度，提前一到两天到计划小区单元门前张贴抄表通知。

（二）抄表员上岗时，必须着工作服、佩戴工作牌。

（三）抄表时应用的服务用语“你好，我是遂宁国润川美自来水有限公司的抄表员，请配合”、“您的水表读数为 xx，本次用水量为 XX，需缴纳水费 XX”、“谢谢合作”等。对用户提出的问题，应耐心回答，需要维修时，应介绍维修渠道，便于用户联系。

（四）抄表员入户，应保持正常工作状态，对室内水表抄表到位。

（五）抄表员对半年以上未能入户的要采取有效措施（贴到访不遇通知单、催缴通知单、联系邻居或物业），并把半年以上未能入户名单上报部门处理。对欠费金额较大且欠费时间较长的用户及时上报部门相关负责人处理。

（六）抄表过程中，发现用户存在违章行为或安全隐患，应讲明危害，填写《违规处置单》，发现漏水应立即报告有关部门处理，主动向用户进行用水安全常识宣传和自来水泄漏应急处理措施教育。

（七）与用户沟通时应使用文明用语，热情、准确、及时；做好收费、问询等与用水业务有关的工作，不得与用户产生争吵。

三、维修预约服务

（一）公司设立 24 小时电话值班制度，接听人员须登记好报修时间、报修地址、报修电话、报修内容。

（二）维修人员上午及下午一上班根据报修登记，提前与用户预约维修时间，确定好大致的上门时间。

（三）维修人员应根据报修内容携带好必须的维修工具与备件，按照预约时间登门，由于特殊原因或者紧急情况不能按时上门，需提前与用户联系致歉并解释，取得用户谅解并确定好下一次登门时间。

（四）偷盗水、过期不走字、严重漏水的报修必须 2 小时内完成维修服务。

（五）存在较重的安全隐患，但暂无泄露的报修，接单人员于 24 小时内处理完毕。

（六）存在明显隐患，但无泄露暂时不会造成安全事故的报修，由接单人员与用户协商，7 个工作日内处理完毕。

（七）维修服务要严格按照相关操作规程进行，并着工作装、使用礼貌用语“您好，我是遂宁国润川美自来水有限公司维修人员，我的名字是 XX，这是我的工作牌，为您提供维修服务”。

（八）维修服务过程中，严禁在用户家抽烟、喝水、吃东西或索取物品、接受用户馈赠的物品。

（九）维修服务完成后，需对用户户内用水设施进行全面检测，确认没问题，请用户在维修单上确认并签字。耐心解答用户

用水过程中产生的疑问，向用户做好用水安全相关知识及泄露应急处理措施宣传。

（十）出门时，应礼貌告别“如果您在用水过程中产生什么问题，随时拨打客服电话与我们联系，给您添麻烦了，再见”。然后退出并轻轻给用户关好门。

遂宁国润川美自来水有限公司

2023年7月6日



遂宁国润川美自来水有限公司综合行政部

2023年7月6日印
