

莒南县自来水公司社会服务承诺制度

一、服务内容

1、业务接待；2、勘察设计；3、工程安装；4、管线维修；5、查表收费；6、水质检测；7、供水调度。

二、服务标准

1、业务接待：受理用户给水申请，按规定办理开户或新增用水手续。接待人员礼貌热情，严格执行有关政策规定和收费标准。

2、勘察设计：严格执行国家设计规范，保证设计质量，设计变更率不高于 10%。

3、工程安装：严格执行国家施工规范，做好施工记录，按期完工，做到工完、料净、场地清。

4、管线维修：定期巡查、维护保养和管理供水管线及附属设施，确保安全供水。供水设施完好率 98%以上，管网修漏及时率 97%以上。

5、查表收费：查表到位、准确、及时，抄表准确率 98%以上，按上级物价部门规定标准收费。营业人员规范服务，文明礼貌，待人热情。

6、水质检测：按照国家规定标准进行采样化验分析，严格做好原水、出厂水、管网水的检测，水质综合合格率 98%以上。

7、供水调度：按照先居民生活后企事业单位用水的调度原则，合理调度，确保城区用水。及时下达停水通知。

三、服务程序和时限

1、业务接待：承接用户给水申请，符合给水规定，各项手续齐全后进行登记，2 日内将申请及有关手续审批完毕。5 日内转交设计单位勘察设计。用户交齐有关费用，完善各种手续后，2 日内转交安装工程单位施工。

2、给水设计：接到转来的用户申请登记表及有关手续后，一周内进行现场勘察，中小型给水设计 15 日内完成。

3、工程安装：接到用户给水工程图纸和有关手续资料，缴齐工程预

付款，具备施工条件，3日内安排施工。

4、管线维修：发现或接到报漏，100毫米口径以上管道突发性损坏，市区每公里10分钟，郊区每公里5分钟，抢修人员按时赶往现场。无特殊情况，小修不超过24小时，大修不超过36小时。管线维修服务电话：7312165

5、查表收费：每周进行2次水表普查，每月25日为水表统查日，1-5日为收费期。期间对用户提出的用水量 and 收费事项咨询，咨询后36小时内给予答复。

6、水质检测：发现水质问题，2日内采样化验，一周内给用户做出明确答复。

7、供水调度：计划停水提前12小时发出通知，突发性停水在停水的同时下达停水通知。

四、投诉与监督

我公司的上述承诺会受到有效地监督。如果您对我们的工作不满意，可先到责任部门投诉，投诉会在3日内得到答复，10日内处理完毕；遇到特殊情况，无法在承诺时间内处理完毕，我们将向您作出解释。

如果您对有关责任部门的答复不满意，可继续到我公司行风办公室投诉。投诉电话：7312165

五、违约责任

我公司员工在服务工作中给您造成不便或麻烦，将向您赔礼道歉，并按照莒南县自来水公司社会服务承诺职工违诺处罚实施办法进行处理。如我公司违背承诺给您造成直接损失，由我公司负责赔偿。具体事宜将依据法律规定或有关规定实施。