

宜昌民生供水有限责任公司

宜昌民生供水有限责任公司 关于印发《投诉件处理办法》的通知

各部室：

为进一步规范投诉件处理流程，保证投诉件处理效率和满意度，公司制定了《宜昌民生供水有限责任公司投诉件处理办法》现印发至各部门，请各部门严格贯彻落实。

特此通知。

附件：《宜昌民生供水有限责任公司投诉件处理办法》

宜昌民生供水有限责任公司

2020年6月8日



宜昌民生供水有限责任公司 投诉件处理办法

第一章 总则

第一条 为加强公司投诉管理，提高工作效率，维护用户权益，建立供水服务社会监督机制，不断提高供水服务质量和水平，提升公司社会形象，依据《信访条例》等规定，结合本公司实际情况，特制定本制度，本办法自发布之日起实施。

第二条 本制度所称投诉，主要是指用户或市民（以下简称投诉人）对公司以来信、来访、网络、电话、市长专线等方式向公司反映问题，提出意见和要求的行为。

第三条 公司投诉管理工作坚持依法、公正、及时、便民的原则，以及“谁主管，谁负责”与疏导劝解相结合的原则。

第四条 公司综合办公室，负责公司投诉督办工作。投诉管理工作实行“对口受理，集中接待，内部流转，归口办理”工作模式，以方便群众，提高工作效率。

第五条 各部室负责人为投诉管理工作的第一责任人，配合综合办履行职能范围内的投诉调查处理和回复工作。

第二章 职责

第六条 各部门信访工作职责

综合办：负责受理投诉，承办上级行政部门转办交办的信访

投诉事项。组织、协调公司的信访投诉处理工作，及时转办业务类信访投诉，督促职能部门限期调查、办理和反馈。

生产供应部：负责水质工作信访及投诉的调查、解释、回复。

工程建设部：负责停水、供水设施维修施工、维修服务等信访及投诉的调查、解释、回复。

经营服务部：负责收费、抄表、大厅服务工作信访及投诉的调查、解释、回复。

技术管理部：负责水压、供水生产技术服务信访及投诉的调查、解释、回复。

安全和稽查部：负责违章用水处置、损坏供水设施处置工作信访及投诉的调查解释、回复。同时负责重大信访投诉事件处置工作中安全保卫工作，发现投诉人违法行为应当采取有力措施予以阻止，并负责向公安机关报警。

党政综合办：负责人事、劳动保护等工作信访及投诉的调查、解释、回复。

第三章 处理流程

第七条 24 小时热线电话投诉处理流程

客服中心热线受理来电 15 秒内接起，第一接电人为责任人，认真了解用户投诉的理由和要求，对能够答复的问题，要当面做出答复；不能立即答复的问题值班人员应在第一时间通报给办公室，由办公室承总经理阅批，转相关部门解决。受理诉求分派件

后，在 2 小时内与用户联系，水质问题在 24 小时内处理，水压问题在 3 个工作日内处理。并严格按照三个工作日回复要求及时将结果反馈给投诉人。

第八条 来信来访及上级专办投诉处理流程

各部室收到人民来信或上级转办人民来信，应交综合办承总经理阅批，转责任部门调查解决，并在规定时间内将回复结果交分管领导审批后回复投诉人，并交综合办存档。

行风政风热线及市长专线由综合办承总经理阅批，转责任部门与投诉人取得联系，并调查解决，在规定时间内将回复结果交分管领导审批后交综合办，综合办按回复内容在相关平台上按规定格式回复。