

宜昌民生供水有限责任公司

宜昌民生供水有限责任公司 投诉管理制度

第一条：接到来访投诉电话或上级签转投诉件（含市长热线），受理工作人员应第一时间呈报党政综合办公室，报总经理签批处理意见，安排专人（即该投诉件责任人）处理。一般责任人为投诉内容相关联的业务分管领导、部门负责人、工作人员。

第二条：责任人接受投诉处理任务后，应安排专人了解投诉件的详细情况，能直接解决到位的，应及时处理并取得用户满意评价，并按要求填写《市民诉求现场核实处理单》后，呈报总经理确认后形成投诉处理闭环。

第三条：投诉处理责任人在处理工作中应规范穿着工作服，党员应佩戴党徽，使用普通话，在入户协调过程中做到服务态度热情，文明用语，杜绝抽烟、酒后上门等行为。

第四条：对于确实属于公司服务不足且短期无法及时整改处理到位的，责任人应如实告知用户实际情况及公司拟采取的处理意见，以便其跟踪问题解决的进度。

第五条：责任人在处理投诉件的过程中，因态度不好与用户发生争执造成负面影响的，公司视实际情况及情节轻重予以追究

责任处理。

第六条：本制度自 2023 年 3 月 15 日开始实施。

附件：1. 《市民诉求现场核实处理记录表》

2. 《市长热线文件处理单》

宜昌民生供水有限责任公司

2023 年 3 月 15 日



附件 1：

市民诉求现场核实处理记录表

现场核实处理单位：宜昌民生供水有限责任公司 现场核实处理时间： 年 月 日

用户诉求	
现场核实处理 情况	
用户反馈	☐ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意 用户签字： 核实处理人员签字：
备注说明	

备注：可附相关现场照片

附件 2：

市长热线文件处理单

来文日期		处理日期	
具体内容			
总经理 处理意见			
责任人接访处 理情况及用户 反馈意见			
总经理 验收意见			