

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《首问责任制》等相关制度 的通知

公司各部室：

为进一步理顺服务程序，提高供水服务质量，公司结合实际情况和用户需求，制定了《首问责任制》《用户回访制度》《便民服务预约制度》《宜昌民生供水有限责任公司项目负责人管理制度》。

现将以上制度印发至各部门，请认真学习，严格落实。
特此通知。

- 附件：1. 《宜昌民生供水有限责任公司首问责任制》
2. 《宜昌民生供水有限责任公司用户回访制度》
3. 《宜昌民生供水有限责任公司便民服务预约制度》
4. 《宜昌民生供水有限责任公司项目负责人管理制度》

宜昌民生供水有限责任公司

2020年6月2日



宜昌民生供水有限责任公司

首问责任制

为强化公司员工服务责任意识，提升企业对外服务形象，营造规范、便捷的服务环境，特制定本制度。

1. 在任何情况下，收到客户咨询或投诉的员工即为第一责任人，客户所诉问题无论是本部门或本人管辖范围内的事情，还是其他部门范围内的事情，第一责任人都必须热情主动地接待、受理，负责解答或转办，不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理，同时向用户或热线回复。

2. 受理咨询、投诉的范围包括：服务态度，水质、水压、停送水，用户报装，抄表、收费，管道安装及修理质量，用水纠纷，110 联动等其他服务承诺内容。

3. 凡用户咨询、投诉的问题属于本部门或本人管辖范围内的，首问负责部门或个人能立即答复的，必须当场答复。如因客观原因不能当场答复的，要向用户说明原因。可用电话解决的应当场与相关部门联系立即解决，并认真做好解释工作。

4. 凡用户咨询、投诉的问题不属于本部门或本人职责范围内的，应详细记录用户提出的问题，留下用户姓名、地址、联系电话，当天转交责任部门或责任人处理。

5. 对用户咨询、投诉的问题，不属于本公司职能范围的，要耐心向用户做好解释。

6. 对来电、来信、来人举报偷、漏水情况，应立即予以记录，并及时转到有关职能部门处理。

7. 答复用户提出的问题时，要根据《服务承诺》内容，既要准确，又要掌握政策，坚持实事求是的原则。对于不清楚、掌握不准确的问题，应及时请示相关领导并给予用户一个准确的解答。对于确实解释不了的问题，应向用户说明情况。

8. 考核与处罚办法，“首问负责制”是一项管理与服务为一体的体制，实行责任考核，即对人或部门的考核是建立在责任制基础上的，一旦引起客户投诉，应按各个环节上出现的问题承担相应的责任，按照公司《绩效考核管理办法》和《责任追究制》相关内容扣发绩效工资或追究责任。

宜昌民生供水有限责任公司

用户回访制度

为提高服务质量，树立企业形象，促进与客户的信息交流，对用户做到事事有落实、件件有结果，特制定本制度。

第一条 回访内容。对报修、投诉工单都要进行百分之百回访。

工程建设部负责报修用户满意度回访。

生产供应部负责水质、水压投诉回访。

经营服务部负责服务、收费等方面投诉回访。

客服中心对用户来电 48 小时内追踪工单落实结果，以确保客户问题的及时处理，到达客户的满意。

第二条 回访对象。来电、来信、来访的“三来”投诉或咨询、报修用户。

第三条 回访形式。回访可采取电话、上门、座谈等多种形式。

第四条 回访要解决问题。在回访时发现了问题，必须及时给予解决，并做好对客户的解释工作。

第五条 做好客户回访记录，有效处理回访资料，找出工作中存在的问题，以利于不断地改善工作、改善服务。

第六条 各部门要定期梳理回访情况，将收集的意见和建议收集整理，并逐一解决，不能解决的应报公司决策解决。

宜昌民生供水有限责任公司

便民服务预约制度

第一条 预约服务是指工作人员约定适当时间为广大群众（以下称“预约对象”）提供办理相关业务的服务。

第二条 预约服务对象

1. 年龄在 65 岁以上的老人；
2. 身有残疾行动不便的用户；
3. 其他因特殊情况不能于正常工作时间办理相关业务的群众。

第三条 预约办件的受理范围：服务项目均可预约办理。

第四条 预约方式：由预约对象可采取当面预约和电话预约的方式。预约单位或个人要留下真实姓名和联系电话，确保联络畅通。

第五条 工作程序：

1. 窗口工作人员在接到预约服务申请后，应告知应约工作人员姓名及联系电话，一次性告知应提至材料，并做好备案记录；
2. 应约工作人员应提前 10 分钟抵达约定的地点，准备好所需的表格、印章等办公用品，热情、高效地为预约对象办理约定的服务事项；
3. 应约工作人员办结预约事项后，要将办结情况记录在案，并及时通知预约对象办理结果。

宜昌民生供水有限责任公司

项目负责人管理制度

为进一步规范用水报装工程建设项目管理流程，明确项目负责人责任，确保工程质量和时效，特制定项目负责人制度。

第一条 项目负责人的确定。项目负责人可由公司经营班子会议讨论确定，也可由项目管理部门推荐确定。

第二条 项目负责人的权力

项目负责人可按专业需求选择参加项目人员，必要时可以经公司领导协商调配人力。

对项目成员进行考核和评定，作为公司对员工年终考核的重要依据之一。

第三条 项目负责人的责任

1. 负责项目全部协调和管理工作，包含施工现场管理、竣工验收、工程移交结算、资料归档等全部工作。

2. 对业主和公司所掌握的核心技术按规定做到保密。

3. 应熟悉与本专业相关的法规、规范，搜集、认真分析设计基础资料，领会设计意图，掌握设计标准，做好所承担项目的总体方案（初步）设计，解决项目设计中的相关技术问题。参与重要技术问题的决策。

4. 项目负责人是公司在该工程项目的代理人，负责项目任务分配、组织技术讨论、监督项目进程及控制报告质量、与业主及

相关单位的协调配合，代表公司对工程项目全面负责。将任务分配情况及时报告给公司技术管理部门。

5. 项目负责人代表公司履行合同规定的职责和权利，监督施工单位严格履行合同，确保工程质量、施工安全工程进度、成本控制。

6. 项目负责人定期向公司领导汇报工作进展情况。

7 做好项目的基础管理工作，保证各文件、资料、数据等信息准确及时的传递和反馈。

8. 向公司或业主提交成果以及全部技术文档。

第四条 项目负责人的业绩作为年终考核依据之一。

第五条 本制度自发布之日起施行。

