

关于印发《平顶山市自来水有限公司 延伸服务规范(试行)》的通知

公司各单位(部室):

为扎实开展“优化营商环境”工作,避免公司权责外工程用户诉求无门等现象发生,公司特推行延伸服务并成立便民维修服务队,现将《自来水有限公司延伸服务规范》印发给你们,请遵照实行。

2021年5月7日

平顶山市自来水有限公司延伸服务规范 (试行)

一、实施原则

为贯彻落实优化营商环境工作部署,以市场主体需求为导向,扎实推动供水服务,树立企业形象,提升服务水平,按照“公开透明、双方自愿、服务于民”原则,便捷、规范、高效、专业地为用户提供供水延伸有偿服务。

二、实施要求

安全专业、便民公开、热情周到、廉洁高效。

三、实施范围

用户产权范围内(贸易结算水表用水侧以外)用水管道及附属设施的维护、维修、故障排除、零星工程及其他涉水服务项目。

四、服务项目

阀门、水具等附属设施的维修、更换及供水管线敷设、改造、漏水检测、等公司权责范围外建设项目。

五、服务标准

(一)严格贯彻执行国家省市法律法规及公司规章制度。

(二)提供服务前,应向用户告知有关收费项目和收费标准,并按双方自愿原则,严格执行规定收费项目和收费标准。

(三)服务人员应具备良好的职业道德、熟练业务技能,接待用户时,应主动、礼貌、热情,不推诿、搪塞。

(四) 服务人员应着工装, 衣着整洁, 佩带工作证, 举止得体。

(五) 对客户提出的宴请和馈赠, 婉言谢绝, 不谋私利。

(六) 到用户现场服务前, 应与用户预约时间, 讲明工作原因、工作内容和工作地点, 请用户予以配合。

(七) 持工作任务单登门服务时, 应先按门铃或轻轻敲门, 主动出示工作证件, 征得同意后, 穿上鞋套, 方可入内。

(八) 到用户现场工作时, 应携带必备工具和材料, 并摆放有序。如需借用用户物品, 应征得用户同意, 用完后先清洁再轻轻放回原处, 并向用户致谢; 如在工作中损坏了用户原有设施, 应尽量恢复原状或等价赔偿。

(九) 在公共场所施工, 应有安全措施, 悬挂施工单位标志、安全标志, 并配有礼貌用语。在道路两旁施工时, 应在恰当位置摆放醒目的告示牌。

(十) 现场工作结束后, 应立即清扫, 不能留有废料和污迹。同时向用户交待有关注意事项。

(十一) 延伸服务结束后, 应向用户列出修复项目、消耗材料及费用清单, 并经用户审签确认。付费后, 应向用户提供合法票据。

(十二) 延伸服务工作完毕后, 应留下联系电话, 并主动回访用户, 征求意见。

六、收费标准

(一) 供水延伸服务费由材料费、安装费组成, 如有土建、高空作业, 费用另计;

(二) 管线长度 ≥ 5 米或有土建施工要求的应制定施工方案及工程预算, 与用户签订施工协议后实施;

(三) 上门服务时间: (时间 8:00--18:00)

(四) 管材、管件可由用户自行购买, 所用材质应符合国家质量技术监督要求;

(五) 特殊群体客户 (包括: 军烈属、孤寡老人、残疾人、低保户) 只收取材料费;

(六) 联系方式:

便民维修队: 手机: 19303750061; 固话: 2830233。

供水热线: 2830000。

2021 年 5 月 7 日