

横峰县城乡供水一体化服务承诺书

为了更加深入开展规范化服务管理、进一步提高服务质量、加强职业道德和行风建设，为客户提供优质服务，接受社会监督，横峰县供水公司作为横峰县城乡供水一体化供水服务主体特作如下社会服务承诺，请社会各界监督执行。

（一）服务范围

横峰县县域内生产生活用水供应。

（二）服务承诺内容

1、供水保障；2、业务受理；3、水质服务；4、管网维修；5、抄表收费；6、职业道德；7、停水告知；8、水费收取；9、投诉处理。

（三）服务承诺

1、供水保障：在正常供水状态下、保证安全不间断 24 小时供水。

2、业务受理：用户申请报装、过户、迁移、注销及变更用水性质等在提供有关合格资料经审核符合规定的用户。

3、水质服务：根据国家对生活饮用水水质检测的有关要求进行水质检测，确保水质达标，定期在政府信息公开网、微信公众号发布水质公告。接受用户委托，及时提供检验报告等服务。

4、管网维修：定期巡查、维护保养和管理供水管网及

附属设施，确保安全不间断供水。做到 24 小时受理维修抢修，发现或接到报漏，3 小时内到达现场，小故障 6 小时，一般故障 12 小时，较大故障 24 小时恢复供水。特殊情况需要延长维修时间及时向上级部门申报并通过多种渠道告知用户。

5、抄表收费：每月 20 日-次月 3 日为抄表上账时间，用户每月 5 日-10 日为交费期。

6、职业道德：实行首问负责制。工作人员佩证上岗、服务热情周到、行为规范、文明礼貌。在业务工作中，不收受礼品，不接受影响公正执行公务的宴请。

7、停水告知：计划停水提前 24 小时通过微信公众号及时告知用户，突发性停水根据停水时长选择发布停水公告或由人工电话通知，并上报相关部门。

8、水费收取：水费按照县发改委审查批准收费标准收费，并出具正式票据。

9、投诉处理：24 小时受理用户咨询投诉，吐字清晰、语言文明、解答耐心；一般性咨询即时处理完毕，需核查处理的投诉在 3-5 个工作日内回复，处理反馈及时率达 100%。

抢修热线：0793-5503775

投诉热线：0793-5503775

2021 年 8 月 10 日

