

广元市供排水（集团）有限公司文件

广水司〔2021〕43号

广元市供排水（集团）有限公司 关于进一步做好客户经理“一对一”服务管理 工作的通知

各部门、分（子）公司：

为全面落实国家及省市关于深化“放管服”改革优化营商环境工作的决策部署，进一步优化我市供水营商环境，树立为民服务意识，提升供水服务质量和效率，夯实服务责任，为企业和群众提供全面的、便捷高效的供水服务，现将客户经理“一对一”服务管理工作通知如下，请认真遵照执行。

一、目的

面向区域内有用水需求企业、群众用户推行客服经理“一对一”服务模式，打造以“水保姆”“零跑腿”为标志的供水服务新优势，逐步构建覆盖全公司、上下贯通、职责明确、精准高效的客户服务体系。

二、客服经理职责

客户经理是按照“一对一”标准，为有用水意向和需求的的企业、群众配备的专属服务工作人员，主要由各分公司运营部客户服务职责的工作人员组成，是公司与客户之间的桥梁、关键点。主要职责是政策宣讲、用水业务办理、现场踏勘、报装流程跟踪督促、客户关系建立、供水市场分析、档案管理、投诉处理等。

三、服务业务范围

客服经理以坚持“用户您动嘴，代办我跑腿”的原则，对客户“获得用水”的新装、改装、扩装、购水、过户、维修、抢险、投诉处理等全部业务办理提供业务预约、上门服务、全程代办等服务，减少业务办理流程，缩减办理时限。

四、服务内容及服务方式

（一）预约上门。提前与用户对接，了解用户用水需求，提供上门服务，向用户详细说明用水报装所需材料、环节、时限等问题，指导用户填写用水申请。

（二）送达资料。将供用水合同、水费发票等所有用水资料送达用户，无需用户跑腿。

（三）提供代办。根据用户需求，代帮用户办理所有涉水业务及行政审批手续。

（四）督办进度。实时跟进项目进度，对进度缓慢或临近办理时限的环节进行督促，确保时限内完成。

（五）协调问题。对内协调流程执行中各环节推进、配合、衔接中存在的困难、问题，对外协调与用户的各类问题。

五、服务流程

（一）客服经理按照“主动受理、直接服务”“专员接待、并联办理”的方式，为客户提供全方位、全过程、精准化服务，确保各类客户应享有的政策和服务落实到位。

（二）客户经理帮助客户准备相关信息资料，直接向其部门负责人提出反馈客户需求，在规定或承诺时限内为客户协调办理完成，同时及时向部门负责人、公司负责人报告为客户服务情况。

六、服务时限

（一）非居民用户给水接入业务：用地红线内实施的工程办理时限3个工作日；用地红线外挖掘城市道路不超过200米的供水接入工程办理时限5个工作日。

（二）居民用户给水接入业务：50户以上的居民集体户办

理时限以双方合同约定时间为准；50户以下的居民零散户办理时限为15个工作日。

（三）维修管网抢修时限 DN50-DN600 发生爆管后 24 小时内抢修完毕，DN600-DN900 发生爆管后 36 小时内抢修完毕，DN900-DN1200 发生爆管后 48 小时内抢修完毕。

（四）购水、过户、投诉处理办理时限为即时办理。

七、督查考核

集团公司营商办对客户经理“一对一”服务制度宣贯及执行情况监督检查，结果纳入年终考核绩效。对造成不良影响的，按照集团《损害营商环境行为责任追究处理办法(暂行)》相关规定严肃问责。

广元市供排水（集团）有限公司

2021年5月12日



广元市供排水（集团）有限公司综合部

2021年5月12日印