

济源北控水务有限公司

济源北控水务有限公司社会服务承诺

为进一步优化获得用水营商环境，更好的为用户提供优质、高效的服务，坚持以“为民无极限、服务零距离、满意全方位”的服务宗旨，实现一站式办公、一条龙服务、一次性办好，打通便民惠企“最后一米”，特向社会公开承诺：

一、服务内容

- | | |
|------------|------------|
| 1. 用水报装 | 2. 管道施工 |
| 3. 水质监测 | 4. 水压及管网维护 |
| 5. 供水营销 | 6. 水表检定与维修 |
| 7. 水费缴纳与查询 | 8. 预约服务 |
| 9. 热线服务 | 10. 延伸服务 |

二、服务标准与时限

1. 用水报装：

一是通过济源市工程建设项目联合审批系统获取项目建设信息，主动上门，服务前置，提前完成外线工程建设，为客户提供“无感免申请”服务。办理环节为开阀通水一个环节，办理时限为 0.25 个工作日。

二是用水报装通过河南政务服务网、济源北控水务有限公司微信公众号、实体营业厅、掌上营业厅、电话、自助柜员机、线

下水电气暖共享营业厅等渠道申请用水报装，供水企业主动上门服务。办理环节为报备受理即时办理 0.25 个工作日（含现场查勘、确定接水方案、施工图设计），开阀通水 0.25 个工作日（含竣工质量验收、签订供水合同、水费建账立户、装表通水），两个环节总时长不超过 0.5 个工作日（不含红线外工程施工）。

责任领导：崔艺兵

责任部门：调度中心 **责任人：**丹二兵

联系电话：15839128877

2. 管道施工

严格按照《给水排水管道工程施工及验收规范》进行施工，施工过程中严格执行国家给水工程施工规范，做好施工记录，并按合同工期完工，做到工完、料净、场地清。

责任领导：崔艺兵

责任部门：工程处 **责任人：**李备战

联系电话：13838921927

3. 水质监测

水质检测严格执行国家《生活饮用水标准检验方法》（GB/T5750-2006）和《城市供水水质标准》（CJ/T206-2005）的标准及检测方法，保证出厂水水质合格率达 100%。

责任领导：翟天明

责任部门：水质中心 **责任人：**杨念东

联系电话：13838923109

4. 水压及管网维护

供水管网压力按国家标准主干管网末梢压力不低于 0.14MPa，管网水压合格率高于 98%；定期巡检和维护供水管道和附属设施，保证其完好率达 98%以上。接到用户报漏，一般性维修或抢修不得超过 1 小时，大修应立即止水，连续抢修。计划性停水提前 24 小时通知用户停水时间、停水区域，突发性停水要在停水抢修的同时通知用户。

责任领导：郑建景

责任部门：维修测漏队 责任人：李玉联

联系电话：6630652 13838929279

5. 供水营销

抄表及时准确，抄表准确率达 98.5%以上。抄表收费人员要持证上岗，工作中要文明礼貌、规范化服务，接到用户有关用水计量和收费疑异，24 小时内予以答复。

责任领导：郑小卫

责任部门：营业所

责任人：杨 超 18593110199 苗小勇 15239735188

 韩 波 15978725618 葛战平 13838933605

6. 水表检定和维修

检定人员挂牌上岗，文明礼貌，依法完成水表周检计划，严格执行国家和有关部门规定的检定规程和收费标准。接到用户对水表计量提出异议或水表需要维修反映，24 小时内完成检定或维修，检修水表现场做到工完、料清、场地清。

责任领导：翟天明

责任部门：水表检定站 责任人：葛利民

联系电话：13938177886

7. 水费交纳与查询

用户可通过微信、支付宝、掌上营业厅、建行APP、ATM机、自助柜员机、银行代扣、政务服务等平台进行水费的查询、缴纳，也可通过以下收费点进行缴费和查询水费：

(1) 沁园北路供水服务大厅 电话：6615222

(2) 市民之家水电气暖综合窗口（D区3楼） 电话：6833019

(3) 水厂街营业点 电话：6666083

(4) 济源大道长基7号楼自来水公司营业点 电话：6682556

(5) 天坛南路供电公司营业厅 电话：6632963

(6) 文昌中路中裕燃气营业厅 电话：6677667

责任领导：郑小卫

责任部门：客服中心 责任人：原玲

联系电话：13838903265

8. 预约服务

提供用水报装业务办理、水质水压检测、水表维修及检漏等“全过程预约”上门供水延伸服务。

9. 热线服务

服务热线6630669，实行“5+2、白+黑、365×24小时不间断服务”工作模式，负责受理用户故障报修、水费查询、业务咨询、意见建议、投诉等业务，推行“首问负责制”和“一站式”服务，处理结果及时反馈客户。

10. 延伸服务

根据用户需求，为用户自建的供水设施提供技术指导、免费测漏、维修等相关服务。

三、监督投诉

本公司上述承诺受社会各界广大用户的监督。

如果您对我们的工作有疑问，可拨打监督投诉电话进行投诉，公司将对投诉事项作进一步调查落实，在24小时内予以答复，若情况属实，按规定对相关责任人进行处理。

24小时监督投诉电话：市长热线： 12345

城建热线：12319

供水热线：0391-6630669。

