

蚌埠中环水务有限公司

蚌埠中环水务有限公司 用户供水报装独立投诉及满意度评价制度

一、目的

为提高工商企业及个人用户获得用水的便利度，更好地对城市供水报装服务工作进行监管与考核，建立长效监督机制和有效的激励机制，提高供水报装服务质量和水平，特制订本制度。本制度旨在明确职责，建立统一、高效的投诉处理程序和满意度评价机制，构建和谐共赢的用户与企业的良好关系。

二、适用范围

蚌埠市辖区供水范围内的企事业单位用户、工商业用户、个人用户等用水主体。

三、供水报装投诉处理原则

执行首问责任制的原则。第一时间接受用户投诉者，应先受理、后处理，尽可能地减少中间环节，注重时效。与用户投诉内容相关的部门应主动承担和处理投诉，不推诿、不扯皮，依据有关政策和规章制度，坚持实事求是，公平合理，最大限度满足用户的正当需求。

遵循公开透明、及时规范的原则。公开用户投诉处理制度，使用户清楚了解投诉程序、渠道、方法及预计处理时间。公司相关人员应熟悉处理投诉的流程及相关规定。

实行总结与改进原则。认真研究分析用户投诉内容，积极

改进我公司接水报装工作等方面存在问题，对用户投诉认真积极调查处理，调查和处理结果应使用户满意。

四、职责及要求

公司客服中心是受理用户接水报装投诉的主体，对用户提出的投诉建议应及时反馈相关部门负责人；对涉及优化业务流程、完善规章制度等企业管理内容的，提交公司研究，建立健全制度规定，规范服务；对用户提出的意见，已制定整改措施、完成整改任务的，要及时告知用户问题的整改进度和整改结果；对短期内无法完成整改的，要向用户做出说明。如用户提出的诉求超出政策规定范围的，工作人员要认真做好解释说明工作，并取得用户的理解。

五、服务满意度评价内容及原则

在供水报装的服务流程、服务内容、服务标准、服务质量、服务效率、服务便利度方面开展用户满意度评价，并遵循科学公正、公开透明和用户满意原则。

通过收集和分析用户的各种反馈信息，了解用户对供水报装服务的满意程度及期望值，以便采取适当的措施，改进服务质量，提升整体服务水平，提高用户的满意程度。

六、满意度评价分析

对满意度评价结果及统计的数据进行分析，传达用户的反馈意见和预测用户未来需求，找出用户和各相关方利益的平衡点，创造条件满足用户的需求；公司各有关部门针对分析出的相关问题，提出改进措施，并负责措施落实。

