

息县供水公司供水服务质量指标分析报告

为提高服务质量，确保用户权益得到保障，进一步保证城市供水安全，息县发投供水有限公司不断提升服务水平，规范投诉处理流程，及时有效解决用户所反映的供水相关问题，切实做到件件有回复，件件有结果，让用户用水更便利，让供水服务更贴心。24 小时客服调度中心人员记录用户咨询、投诉的处理过程和结果，并及时汇总分析原因，提出整改措施，现将 2025 年 1—3 月份投诉分析报告汇报如下：

户表改造班

主要负责更换旧表，总处理数 1 及时处理率 100%，原因分析，水表属于消耗品，年数久了影响读数。

整改措施：1. 安装前对水表进行全面检查，确保没有损坏或质量问题。2. 安装位置选择。选择一个合适的位置安装水表，避免阳光直射和潮湿环境。3. 针对水表维修中存在的问题，采取相应的整改措施，如更换损坏零件、改进维修流程等。4. 抄表班定期统计区域破损水表，核实后免费更换。

维修队

主要负责管道维修阀门维修，总数 1 及时处理率 100%，原因分析阀门在关闭过程中、阀瓣在回座过程中会碰伤和挤伤密封面，使密封表面局部磨损或产生压痕。

整改措施：1、定期检查阀门是否正常开关。2、阀门内部应保持清洁干燥，不应存放杂物。3、经常检查阀门组合零部件的紧固状况，如有松动就及时加固。4、定期对阀门和阀门柄涂抹润滑油，以免生锈和打滑。

客服调度热线中心

主要负责用户咨询、查询、投诉问题，处理总数 2 及时处理率 100%，整改措施：对用户提出的咨询做到详细解答，对用户提出的问题做到及时登记并在规定时间内按照责任归属派发单据，对于未及时处理的部门进行催促和监督，杜绝推诿扯皮现象。

