

服务承诺

序号	项目	内容
1	水质	出厂、管网水质符合《生活饮用水卫生标准》，水质情况按规定及时在网站公布。
2	水压	供水管网服务压力符合国家或行业规定。 因计划性停水或降低水压时，提前 24 小时通知客户。
3	抄表收费	严格按照批准的收费标准，以贸易结算计量器具显示的用水量计价收费。 严格按照抄表周期抄表，抄表准确率不低于 99%。 客户对抄表收费提出疑议的，1 个工作日之内给予答复。
4	供水保障	供水管道突发性爆管，在接到信息后 1 个小时内到达现场，在 4 个小时内止水。 修复时间按以下要求控制 DN≤500mm 控制在 24 小时之内；DN≥500mm 控制在 36 小时之内（无特殊情况）。 突发停水时间一般不超过 24 小时，超过 24 小时的，采取不间断抢修直至恢复供水。
5	投诉处理	客户的咨询与投诉，不能立即答复的，一般在 3 个工作日内将处理结果答复，特殊情况不超过 5 个工作日。 非我公司原因，无法处理的，向投诉人耐心解释。
6	上门服务	上门服务严格遵守约定时间，特殊情况可能导致延误的，提前通知客户。 在为客户服务过程中，严格遵守行业规范，不得吃拿卡要，不得敷衍刁难。
7	信息化服务	提供网上查询、缴费、报装等服务。
8	业务办理	客户办理报装、增容、过户、销户等业务，手续资料齐全的，当场受理。 客户办理用水性质变更的，当日受理，受理后 2 个工作日内联系客户和稽查，确认到现场勘查时间。依据《水价明细表》，如符合变更要求，用水性质将于次月完成变更；如不符合要求，现场勘查时告知客户。
9	社会公益	开展服务进社区活动，提供供水延伸服务。 促进水资源保护，引导社会节约用水，积极组织，参与节水宣传，并举办水厂开放日活动。

