

# 荆州高新技术产业开发区管理委员会住房和城乡建设局

## 荆州高新区住房和城乡建设局 关于印发《荆州高新区提升供水供气服务能力若干举措》的通知

各供水、供气企业：

根据荆州市人民政府办公室《关于印发荆州市公共服务提升行动实施方案(2023-2025年)的通知》要求，我局制定了《荆州高新区提升用水用气服务若干举措》，现将文件印发给你们，请结合实际贯彻落实。



2023年3月28日

# 荆州高新区提升供水供气服务能力若干举措

为进一步健全基本公共服务体系，提升公共服务质量和水平，增进人民福祉，提升人民生活品质，不断增加群众获得感、幸福感、安全感。现将有关工作举措通知如下：

## 一、建立健全供水供气企业投诉制度

(一)为方便用户投诉，供水供气企业应设立专门的投诉电话、邮箱、微信公众导等渠道，确保用户可以便捷地提交投诉。投诉接收人员应热情、耐心地接听或接收用户的投诉，并准确记录投诉内容。

(二)投诉接收人员应对用户投诉进行分类，根据投诉的内容将其分为不同类别，如服务质量、费用问题、设备故障等。对于不同类型的投诉，应指定相应的处理部门进行处理，并及时跟进处理进展，确保用户投诉得到及时解决。

(三)供水供气企业应对用户投诉进行调查，了解事实真相，找出问题的原因。在调查过程中，应与用户保持沟通，及时反馈处理进展，让用户了解调查情况。根据调查结果，及时采取措施进行处理，并向用户反馈处理结果。

(四)供水供气企业应对用户投诉进行记录和分析，总结投诉原因和教训，提出改进措施。同时，应建立投诉档案，对投诉事件进行归档保存，为企业的管理和服务提供参考。

(五) 针对用户投诉的情况，供水供气企业应对相关人员进行培训，提高服务质量和安全意识。同时，应制定预防措施，避免类似问题再次发生。定期对供水供气设备进行检查和维护，确保设备正常运行。

(六) 供水供气企业应公开投诉处理流程和制度，让用户了解投诉途径和处理进展。在处理用户投诉时，应遵循公开、公正、透明的原则，保护用户的合法权益。

## **二、建立健全供水供气首问责任制制度**

(一) 设立首问责任人。第一个接到用户反馈问题的工作人员即为首问责任人，无论用户所反馈问题是否属于自身职责范围内，均要转述用户反馈问题，并跟进处理，确保问题得到解决。

(二) 建立完善接待与响应机制。首问责任人需要及时接收到客户的问题，并尽快给出响应。需要遵循标准的响应流程，包括确认问题、提供解决方案或转交相关部门处理等机制。

(三) 制定考核机制。根据处理问题的质量、效率以及服务态度等指标对首问责任人进行评估。对于表现优秀的首问责任人，可以给予一定的奖励和晋升机会；对于表现不佳的员工，则需要给予相应的惩罚，以促使其改进服务质量。

## **三、保障自来水水质安全**

强化行业指导，各地要不定期抽查制水厂、加压泵站

生产运行情况和水质检测中心水质检测情况。提升荆州水质监测站监测能力，达到国家标准97项。推动供水企业老化工艺设施提档升级。推动城市备用水源建设。每年对县级自来水公司开展1次水质督察，加大供水管网水质检测力度，推进城乡供水一体化建设。

#### **四、保障燃气安全稳定供应**

巩固城镇燃气安全生产专项整治三年行动成果，强化城镇燃气安全监管，加大燃气安全使用宣传力度，开展城镇燃气安全生产事故隐患排查整治，进一步提高燃气服务与安全保障水平。持续推进城镇燃气管道更新改造工作，同步推进数字化、网络化和智能化建设，完成管道燃气企业“四个系统”建设工作，推进智能表具更换和燃气安全装置加装工作。