

# 宜昌市住房和城乡建设局 宜昌市政务服务和大数据管理局

宜市住建文〔2020〕26号

## 关于印发《宜昌市水气行业诉求分类处置 及评价实施方案》的通知

各县市区住建局、高新区建管办，城区各供水、供气企业，各有关单位：

为深入贯彻落实市政府《研究供水供气行业优化营商环境工作纪要》（〔2020〕48号）精神，进一步提升水气服务质效，现将《宜昌市水气行业诉求分类处置及评价实施方案》印发给你们，请城区各供水、供气企业抓好落实，各县市区结合实际参照执行。

宜昌市住房和城乡建设局

宜昌市政务服务和大数据管理局

2020年10月10日

# 宜昌市水气行业诉求分类处置及评价实施方案

为进一步提升供水供气服务质效，建立“精准分类、高效处置、定期评价”处置机制，切实提高人民群众的满意度，结合我市实际，制定本方案。

## 一、诉求分类及处置

供水咨询分为停水咨询、业务咨询、报修报损、施工挖断 4 类，投诉分为服务问题、水压问题、水质问题、费用问题、农村供水 5 类，分类标准见附件 1。

供气咨询分为停气咨询、业务咨询、报装点火咨询、报修报损、施工挖断 5 类，投诉分为服务问题、费用问题、气压问题、捆绑销售 4 类，分类标准见附件 2。

供水诉求先确认水费缴纳单位，明确责任主体。咨询件由热线根据掌握的信息在线解答，供水、供气企业应及时将停水停气信息、业务办理流程、有关政策等向热线报备。对投诉件和需要转办的咨询件，由热线分派至城区供水供气企业、属地县市区等责任主体处理。

供水、供气企业按照本分类标准，定期向行业主管部门报送诉求台账，周、月及年度分析报告。

## 二、反馈及评价

供水供气企业分别按照《供水诉求处置评价表》（附件 3）、

《供气诉求处置评价表》（附件4）相关考评要求精准处置、高效办理、及时反馈，提高服务满意度。

行业主管部门按此实施方案，定期对水气企业开展满意度评价，定期公开评价结果，结果纳入年度服务质量考评。

### 三、保障措施

（一）强化监管效能。分配行业监管账号，履行行业监管权限，行业主管部门对全市供水供气诉求及各责任单位办理情况跟踪督办，对投诉有效性进行核实、有效投诉进行统计，按月公开水气行业投诉分析报告及投诉排名。

（二）提升服务质量。各供水供气企业要对标再造内部流程，制定投诉处理制度，安排专人跟踪办理，建立诉求回访机制，切实减少投诉量，提高用户满意度。

（三）增强受理能力。各供水供气企业要加强企业服务热线宣传力度，提升企业24小时客服热线智能化水平，提高接听率。建立领导值班接听热线制度，提高热线处置能力。

- 附件：1. 宜昌市城区供水诉求分类及处置流程  
2. 宜昌市城区供气诉求分类及处置流程  
3. 供水诉求处置评价表  
4. 供气诉求处置评价表

## 附件 1

# 宜昌市城区供水诉求分类及处置流程

诉求类型	案件类型	主要内容	处置
咨询类	停水咨询	停水原因、恢复供水时间	1、热线工作人员根据供水企业通知的停水信息在线解答；2、未接到通知的，按责任主体转接至供水企业或各县市区。
	业务咨询	1、报装、过户等业务咨询； 2、政策咨询：收费标准咨询； 对水表计量、水费有疑问；其他政策咨询。	1、常规业务流程由供水企业向12345热线备案，热线在线解答；2、其它转至供水企业或县市区。
	报损报修	1、消防栓漏水、室外水管破裂； 2、水表破损、水表空转、漏水渗水。	询问市民水费交给谁，转给供水企业或各县市区。
	施工挖断	第三方施工将自来水管挖断	分派至供水企业、各县市区
投诉类	服务问题	1、人员态度差；2、未按承诺时限恢复供水；3、物业限制充水费；4、物业擅自停水；5、物业欠缴自来水公司水费停水；6、小区内水管、水表等设施损坏，物业维修不及时。	询问市民水费交给谁，分派至供水企业或各县市区。
	水压问题	水压低、热水器打不着	
	水质问题	水质浑浊、有异味、有漂浮物、有沉淀	
	费用问题	乱收费	分派至 12315 热线
	农村供水	农村用水问题	分派至各县市区

## 附件 2

# 宜昌市城区供气诉求分类及处置流程

诉求类型	案件类型	主要内容	处置
咨询类	停气咨询	停气原因、恢复供气时间	1、根据燃气公司报备在线解答；2、其它转接至燃气公司或各县市区。
	业务咨询	1、业务咨询：过户、报装等流程；营业厅网点、电话等咨询； 2、政策咨询：价格标准、费用咨询； 3、抄表问题。	1、常规业务由燃气公司向 12345 热线备案，热线在线回复；2、其他转燃气公司或县市区。
	报装点火	咨询报装及通气点火服务	城区分派至各燃气公司，其它分派至县市区（含夷陵区）
	报损报修	管道破损、漏气，有异响；表箱或管道老旧、锈蚀；燃气表具更换、管道改造。	
	施工挖断	第三方施工将燃气管道挖断	
投诉类	服务问题	工作人员服务态度差	
	气压问题	气压低、打不燃；火小煮饭、做菜不熟。	
	费用问题	乱收费	分派至 12315 热线
	捆绑销售	强制购买保险、指定燃气具；捆绑购买其他产品。	

## 附件 3

## 供水诉求处置评价表

序号	评价项目	评价内容	分值	评价方法	评价依据	得分	备注
1		建立并公布诉求处理分级制度；建立公司领导值班接听热线处理机制。	4	提交诉求处理分级制度和领导值班时间安排表，未有不得分。	《城镇供水服务》 (GB/T32063)		
			4	暗访抽查领导值班情况，未有不得分。	《市工改办关于印发城区供水供气服务提质行动方案的通知》（宜市工改〔2020〕3号）		
	制度落实情况		4	提交诉求处理跟踪台账，未有不得分。			
2		按照本办法分类建立诉求处理跟踪台账；开展诉求分析。	12	提交诉求分析报告，包含总量、类别、原因分析、采取的措施，每月是否有四次周报及月报，缺少一次扣 2 分。			
3		停水报备：1、计划性停水提前 24 小时通知用户，突发停水及时告知用户；主动及时及时向 12345 热线报备；	4	抽查停水报备单，检查对应通知记录。未公布停水通知、停水超过千户未在主流媒体公示，发现一起扣 1 分。	《湖北省城镇供水条例》		





## 附件 4

供气诉求处置评价表

序号	评价项目	评价内容	分值	评价方法	评价依据	得分	备注
1		建立并公布诉求处理分级制度；建立公司领导值班接听热线处理机制。	4	提交诉求处理分级制度和领导值班时间安排表，未有不得分。			
			4	暗访抽查领导值班情况，未有不得分。	《市工改办关于印发城区供水供气服务提质行动方案的通知》（宜市工改〔2020〕3号）		
2	制度落实情况	按照本办法分类建立诉求处理跟踪台账；开展诉求分析。	4	提交诉求处理跟踪台账，未有不得分。			
			12	提交诉求分析报告，包含总量、类别、原因分析、采取的措施，每月是否有四次周报及月报，缺少一次扣 2 分。			
3		停气报备：1、计划性停气提前 48 小时通知用户，突发停气及时告知用户； 2、计划性及突发停气向 12345 热线报告。	4	抽查停气报备单，检查对应通知记录。未公布停气通知、停气超过千户未在主流媒体公示，发现一起扣 2 分。	《燃气服务导则》（GB/T28885）		
			4	抽查停气报备单，检查对应 12345 热线报告记录，未报告发现一起扣 2 分。			

4	热线受理来电 15s 内接起。	6	拨打企业服务热线，不能来电 15s 内接起扣 2 分；无法接通或占线扣 4 分；5 分钟内连续 3 次拨打无法接通或占线扣 6 分。			
5	供气诉求在 5 个工作日内办结。	12	查看诉求处理台账，并随机回访用户，发现一起未达到的扣 2 分。备注：复杂办件无法在规定时间内完成的，应不晚于 12345 热线规定的回复时限；同时向用户做好解释，约定办理时限，做好记录。		《燃气服务导则》 (GB/T28885)	
6	受理诉求分派件后，在 2h 内与用户联系。	4				
7	“店小二”或“首席服务官”受理渠道通畅，首问责任落实到位。	8	拨打“店小二”或“首席服务官”电话，未接通或不能耐心受理的，此项不得分。			
8	对 12345 热线结案办件，查看用户满意度；对企业热线受理件，回访用户满意度。	5	有二次办理市民仍然不满意，且 12345 热线专业评价为不满意的办件，属于供气企业办理范畴的，此项不得分。			
		4	对企业热线受理的诉求件，随机电话回访 2 名用户，满意此项不扣分，发现一起不满意，且属于供气企业办理范畴的，扣 2 分。			
9	办结后的诉求仍有用户重复投诉。	4	对照诉求办结记录，查看 12345 热线和企业热线，已办结件是否有重复投诉，且属于供气企业办理范畴的，一起扣 2 分。			

10	优化营商环境政策落实	供气310服务。	15	<p>查看供水供气报装系统，是否满足310服务要求。对时间超期、要求提供额外资料、收取报装费用的，发现一项扣5分。</p> <p>结合当前国家、省市政策情况，查看企业是否落实气价、服务等上级部门要求，发现一起未落实扣5分。</p>	<p>《省委省政府关于更大力度优化营商环境激发市场活力的若干措施》（鄂发〔2020〕6号）；《关于优化城区供水供气营商环境的通知》（宜市住建文〔2020〕18号）等相关政策文件。</p>		
----	------------	----------	----	---	---	--	--

---

宜昌市住建局办公室

2020年10月10日印发

---