

社会服务承诺

序 号	项 目	服务承诺若内容
1	水 质	出厂水水质符合《生活饮用水卫生标准》，市政供水管网水质符合《城市供水水质标准》； 水质信息定期公开。
2	水 压	供水管网服务压力应符合国家或行业等规定； 因计划性停水或降低水压时，应提前24小时通知客户。
3	新装接水	通过政企数据共享、实地走访、日常收集等方式，全力扩宽潜在用户信息来源，提前进行给水工程的勘查、设计、外线施工及政策部门审批手续的代办等工作，在具备通水条件后及时告知潜在用户，待潜在用户需要用水时，无需申请，当天装表通水。
4	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； 采用多种方式方便用户缴费，并将缴费方式告知客户； 准确抄表收费。因计量、抄收错误导致多收费的，1个工作日之内给予处理。
5	供水保障	供水管道突发性爆管等明漏，应在接到报漏电话之时45分钟到达现场，并立即组织抢修； DN500及以下管道24小时内修复，DN500以上管道36小时内修复。 停水时间一般不超过24小时，超过24小时的，采取临时措施向客户供水。
6	投诉处理	客户的咨询与投诉，一般在1个工作日内将处理结果答复，特殊情况不得超过3个工作日； 非本单位原因，无法处理的，向投诉人耐心作出解释。
7	社会公益	发现客户用水突增时，第一时间（通知书、电话或短信等）通知客户； 定期开展服务进社区活动，对于弱势群体，提供延伸服务； 促进保护环境与节约水资源，引导社会节约用水，积极组织、参与节水宣传，并开放水厂参观（详细开放时间请关注公司网站、微信公众号）。