

开封市城市水务集团有限公司文件

汴城水〔2022〕73号

关于实行“打通供水服务最后一米”服务的 通 知

集团公司各单位、各部室：

为深入贯彻落实上级优化营商环境工作精神，根据是城市管理局（综合执法局）工作部署，结合工作实际，开封市城市水务集团将深入开展“打通供水服务最后一米”服务，现将具体措施通知如下：

一、集团公司成立以董事长黄明为组长的水质专班小组，对生产设备部、营销分公司、维修分公司、水质监测站、二次供水、营业客服中心、设计院等涉及水质的各个部门工作进一步优化，落实各部门相关责任。并定期组织召开水质专班会议讨论近期水质难点，提出相关解决方案。

二、根据国家基础设施设备完善要求，集团公司已完成 6

台在线水质监测设备的安装，并与客服调度系统进行了在线联网，对管网水质稳定提供技术保障，及时掌控管网水质情况，从而提高管网水质异常处理效率。

三、每月定期发送水质报告，用户可通过公司网站、微信公众号、营业客服大厅等了解每月水质相关信息。针对用户对水质报告有疑问的，集团公司会安排专员做到及时沟通讲解，降低用户疑虑。

四、针对突发重大水质事件做到当天事当天毕，做到及时与投诉人沟通，减少水质事件带来的社会影响，对于媒体、网络等关注的水质事件，做到及时、主动、有效与媒体、网络投诉人进行沟通，针对媒体、网络等关注的重点告知解决方案并落实，引导媒体客观公正的报道，减少事件负面影响。

五、定期对市区重点区域进行常规性冲洗管道作业，并根据季节、用水量的变化和客服派件情况及时调整冲洗计划，以保障重点区域安全用水，减少水质投诉率。

六、搜集水质处理先进经验，对部分较易出现水质问题的末端地区进行管网冰浆冲洗，减少水质问题发生率，保障优质安全供水，提高用户满意度。

七、针对单个用户水质投诉除冲洗管道工作之外，集团公司还会及时进行拆表冲洗，以确保单个用户用水水质安全。

八、针对重点区域，除定期冲洗管道外，公司水质管理人员对该区域小区物业负责人，村干部等定期回访，了解用水需求，

及时处理水质问题，其他用水问题及时转交相关部门解决，维护好企业与用户的关系。

开封市城市水务集团有限公司

2022年10月18日

