

上高县城乡供水一体化供水单位服务承诺书

为进一步推动我县城乡供水一体化工作，树立供水单位的良好形象，提高服务质量，深化供水单位职业道德和作风建设，更好地为用水户提供规范、优质、高效的供水服务，现郑重承诺：

1. 牢固树立以人民为中心的发展思想，不断增强城乡居民用水服务方面的获得感、幸福感、安全感。
2. 巩固拓展农村饮水安全脱贫攻坚成果，巩固维护好已建农村供水工程成果，不断提升农村供水保障水平，树立良好供水单位形象。
3. 按照标准化管理要求，加强水厂及供水设施日常运行维护工作，切实保障用户用水安全。同时，规范用户用水行为，加强用水计量，强化水费收缴，倡导节约用水。
4. 规范运行管理，切实提升供水保障水平。按照国家规范规程加强水厂经营管理，执照经营、持证上岗。确保供水设施服务正常，保障正常供水，供水符合现行标准下饮水安全标准，水质检测及水质标准严格执行国家相关规范标准，水质状况定期向社会公布，供水水压符合国家技术标准。
5. 积极引导用水户做到文明用水、节约用水，按时缴纳水费、不得擅自改变用水性质、不盗用供水。积极宣传城乡供水一体化工作，开展服务承诺满意度调查，对本单位工作满意度进行测评。
6. 业务受理：用户提出接水、一户一表改造等业务申请，资料齐全的立即受理，资料不齐的当场反馈，并采取先受理后补齐的容缺

受理机制。同时精简申请材料，按照能减的一律减化的原则，不向用户提出没有法规依据的证明事项；对重点用水户开辟绿色报装通道，并定期对重点用水户进行回访；抓紧推进用水报装全过程管控，逐步完善“互联网+”服务，方便用户线上报装。

7. 维修服务：发生突发性爆管，城镇范围接报抢修人员在30分钟内到达现场，乡镇及农村范围根据实际情况到达，最长不超过4小时。一般事故在12小时内修复通水，复杂事故在24小时内修复通水，重大事故在36小时内修复通水。
8. 抄表收费：查抄水表及时到位，按规定标准计价收费，用户在规定时间内未缴纳费用的，及时提醒用户缴费；对用户提出的抄收咨询，及时答复；对居民用户当月抄表数有明显异常的及时通知用户。
9. 停水预告：遇有特殊情况必须停水或降压供水时，及时通知用户。计划性停水，提前24小时通知用户；超过12小时的计划停水或降压供水，提前48小时通知用户。
10. 持续提升服务水平。坚持首问负责制、一次性告知制、限时办结制。

24小时服务热线：96330-51

投诉电话：0795-2503876



2023年7月30日