

芜湖华衍2024年优质服务目标

项目	内容	说明及依据	公式
可靠程度	供水水质合格率应达100%	符合《生活饮用水卫生标准》(GB5749-2022)相关要求	供水水质合格率(%) = 检验合格次数/检验总次数*100%
	供水管网压力合格率应达98%	符合安徽省住建厅《关于强化城市供水服务的通知》(建城函〔2023〕675号)相关要求	管网压力合格率(%) = 检验合格次数/检验总次数*100%
	停水/降压通知及时率应达99%	符合安徽省《城镇供水服务标准》(DB34/T 5025-2015)相关要求	停水/降压通知及时率(%) = 及时通知次数/停水或降压总次数*100%
安全程度	管网抢修及时率应达99%	符合安徽省《城镇供水服务标准》(DB34/T 5025-2015)相关要求	管网抢修及时率(%) = 及时抢修次数/抢修总次数*100%
预约服务	工商企业用户用水接入办结及时率≥90%	参照《关于进一步深化用水报装改革实施方案》的通知(苏市水务〔2021〕323号)相关要求:工商企业用户内部设施符合用水接入设计方案要求,公共供水设施已建设至地块红线边界的,办结时间不超过3个工作日。	接入办结及时率(%) = 及时办结次数/接水报装项目总数*100%
抄表收费	居民用户新表抄表到户率应达100%	符合安徽省住建厅《关于强化城市供水服务的通知》(建城函〔2023〕675号)相关要求	新表抄表到户率(%) = 新表抄表到户数/应到户总数*100%
	抄表人员对出户水表见表率应达98%		出户水表见表率(%) = 水表抄见数/应抄数*100%
	抄表准确率应达99%		抄表准确率(%) = 抄表准确数/实抄数*100%
便捷服务	营业厅服务:用户最长等待时间不超过20分钟	符合《城镇供水服务》(GB/T32063-2015)相关要求	/
	24小时热线服务:呼叫中心转入人工坐席端的电话应做到来电20秒内接起;传统电话应做到铃响三声有应答;接通率应达85%		20秒内接听次数或三声内接听次数/热线拨入总数*100%
服务质量	每年开展一次客户满意度调查,综合满意度不低于80%	参照《江苏省城市供水服务质量标准》(DGJ32/TC 03-2015)相关要求	满意度调查报告
处理客户意见	2个工作日内将处理结果答复投诉人,特殊情况不得超过15个工作日	符合安徽省住建厅《关于强化城市供水服务的通知》(建城函〔2023〕675号)相关要求	投诉处理及时率(%) = 规定时间内处理并答复单数/受理总单数*100%