

# 开封市供水总公司文件

汴水〔2020〕140号

## 开封市供水总公司客户代表网格化管理实施办法 (试行)

在优化“营商”环境、践行用户“最多跑一次”的大背景下，为尽快转变服务理念，创新服务模式，公司决定在营业抄收工作中实行客户代表网格化管理，提升营业抄收服务水平，以满足用户在用水方面日益增长的各种需求。具体实施办法如下：

### 一、工作模式

依托公司三个营业所现有抄收人员，将每个营业抄收人员的抄收区域划定为一个“服务网格”，抄收人员定义为“客户代表”，客户代表在工作中主要担负所辖网格内用户的“水表抄读、水费催缴、设施巡检、客户服务、业务办理、新户验收”等6种工作职能，简称“六位一体”工作法，通过客户代表真诚细致、热情周到的服务，使其成为值得客户信赖的“水管家”。

按照目前全市已有抄收区域共划分为82个网格。新区营业所11个网格；东区营业所9个网格；营业所62个网格。

为加强同广大客户的沟通联系方便工作，每位客户代表配备一部工作手机，要求开通微信（同工作手机号），公司负责客户代表手机的通话和流量费用。客户代表由于工作等原因脱离原服务岗位，工作手机（包括手机号和微信号）要与下任客户代表做好过户交接。

## 二、工作流程

公司对全市抄收区域实行四级网格化管理：一级管理为公司营业客服中心，负责人为营业客服中心主任；二级管理为营业所、新区营业所、东区营业所，负责人为三个营业所所长、副所长；三级管理为各抄收管区，负责人为各管区主任；四级管理为区域网格，负责人为客户代表。

客户代表按照“六位一体”工作法开展四级管理范围内的工作，对超出解决范围的问题要及时上报各营业所“客户代表网格化管理群”（由客户代表、管区主任组成），启动三级管理，由管区负责分类解决，需要各营业所其他部门配合解决的及时向所领导反映，启动二级管理；需要公司其他相关部门解决的及时向“营业客服中心客户代表网格化管理群”（由各所抄收管区主任，各所主管副所长、所长，营业客服中心相关人员和主任组成）上报，由营业客服中心负责协调解决，启动一级管理。

上一级管理平台落实解决后要及时向下一级管理平台反馈落实情况或解决结果，处理过程时间较长的要通报解决进度。

## 三、工作职责和标准

### （一）水表抄读

#### 1、工作职责

1.1、客户代表要及时准确地抄录网格区域内贸易结算水表，包括水表读数的准确抄见、水费通知单发放、工作日报表和工作日志等填写。

1.2、用户进行一户一表改造时，客户代表必须到现场复核老表指，结清老表水费，用户未结清水费的，通知施工单位暂停施工。（具体施工时间有施工单位提前一天通知）

1.3、客户代表要对网格区域内的贸易结算水表进行日常检查，（1）水表能否正常抄见：如水表是否被埋压、锁门、表蒙是否发黑发黄发花、表井是否有积水等；（2）水表是否有明显运行故障：如表停、滞走、倒转、倒装、气动等。

1.4、客户代表要对客户用水情况变化进行分析，对本次抄见水量进行同比或环比比较，检查是否存在水量突增突减情况，并初步判断水表是否存在明显运行故障，水表是否一直慢转，用户是否存在内漏问题等，继而确保水表读数能够真实地反映出客户的用水量。

## 2、工作标准

2.1、客户代表要确保无特殊原因，当月水表指数必须全部准确抄见。对于表埋、污水、锁门、车压、水表故障等原因无法准确抄见的水表可按《开封市城市供水管理办法》规定予以估收，有条件的应当面或电话告之客户。对埋压水表，可以处理的必须当即自行处理；对车压水表，必须采用“回头抄”方式。对于水量明显异常（增大或减少）的、水表倒转的、水表烧坏的必须了解情况并及时告知用户。

2.2、因特殊情况需要估收的，水量明显存在异常的，必须如实填写在工作日报表中并及时上报管区主任。

### （二）水费催缴

#### 1、工作职责

1.1 客户代表要对客户欠费积极进行催收，及时关注所辖网格区域内客户的缴费情况，通过上门入户、电话、微信或短信等多种方式提醒客户及时交纳水费，保证水费回收率。

1.2、公司为客户提供4个营业服务大厅、邮政一站通、多家商业银行、支付宝、微信、“汴京水管家”微信公众号等线下线上水费交纳渠道。

1.3、客户代表应根据实际情况正确引导客户通过不同的缴费方式交纳水费，对于老弱病残等特殊客户群体，鼓励客户代表代收客户水费。

## 2、工作标准

2.1、对于没有及时缴纳水费的客户，客户代表应按公司规定的催收程序，与客户进行沟通（电话、登门、催费通知单等方式）两次以上，客户仍未缴付水费的，应向管区主任汇报并书面说明原因，同时按规定下达“停水通知单”。

2.2、客户代表按规定出票，水费回收率当月应达到97%以上，全年应达到99%以上。

### （三）设施巡检

#### 1、工作职责

1.1、供水设施巡检分为出票网格的巡检和不出票网格的巡检两部分。出票网格的巡检随抄表工作同时进行，不出票网格的巡检待出票网格抄表催费后进行。

1.2、客户代表要及时对所属网格范围内的表井设施进行巡视检查，确认表井设施是否有埋压，导致水表无法抄收；表井盖是否有破损，存在安全隐患；表井设施周围是否有修路、盖房、拆迁等施工，对表井造成埋压或损坏的情况。

1.3、客户代表要及时对所属网格范围内的供水管道、消防设施进行巡视检查，确认表井内是否有表前、表后管道破裂或因配件损坏造成跑水的现象；表井外部是否有明显的管道及设施损坏导致的跑水现象；公司所属消防设施是否完好。

1.4、客户代表要及时对所属网格范围内的各种明显性违章用

水进行巡视检查。确认是否存在客户用水性质不符（指非混用水）问题；是否在表井内擅自接管盗水或转供水；是否在供水管道上直接装泵抽水；是否私自拆卸倒装水表、换表盗水；是否伪造法定或授权的计量检定机构加封的水表封印盗水；是否存在私启消防设施盗水等。

## 2、工作标准

2.1、在服务过程中发现客户表后的管道及配件破损造成跑水的，要及时告知客户进行维修；发现表井内表前管道及配件破损造成跑水的，要及时通过电话、微信拍照或视频方式通知管区主任，由各营业所及时安排维修；发现表井前的供水管道、消防设施破损跑水以及暗漏的，要及时通过电话、微信拍照或视频方式通知营业客服中心，由营业客服中心按照公司规定，及时安排相关部门进行维修。

2.2、对于表井埋压、井盖破损、表井周围施工可能占压填埋表井设施等情况，要第一时间通知客户予以维护；对于用户表后管道、二次供水管道破损跑水的情况，要第一时间进行甄别，通知客户或营业客服中心安排相关部门予以维修；对于用户不予配合，自己无法解决的，必须如实填写在工作日报表中并及时上报管区主任仔细甄别后予以处理。

2.3、发现明显性违章用水的，要及时通过电话（22029956）、微信拍照或视频方式与供水监察队联系，由供水监察队按照有关规定处理后，及时反馈网格客户代表。

## （四）客户服务

### 1、工作职责

1.1、客户代表要通过水费通知单、便民服务栏以及各种涉水宣传资料向所辖网格客户公开工作手机号码和微信号，方便用户联系咨询、反映问题，真正建立与用户之间的便捷服务渠道。

1.2、客户代表要充分利用上门服务时间和工作微信号把公司的有关信息及时传递给用户，例如：《开封市城市供水管理办法》《开封市城市饮用水水源保护条例》《开封市供水总公司对举报违章用水的奖励办法》等供水法律法规的宣传；客户抄表信息、欠费信息；公司各项营业服务措施；公司因检修、施工、抢修引起的停水信息和低压供水信息；供水知识宣传；供水满意度调查等。

1.3、客户代表要对所服务的客户进行定期或不定期走访工作，了解客户用水方面的诉求以及对公司的意见和建议。

1.4、客户代表要把用户的各种用水诉求、意见及建议，及时传递给公司。客户反映的各种诉求、意见及建议，客户代表能解决的自己解决，自己解决不了的做好记录，及时反映给管区主任，各营业所及公司营业客服中心负责落实解决，解决后由客户代表及时向客户反馈落实情况或解决结果。

1.5、客户代表要详细掌握网格内客户基本信息，对公司抄表收费系统内缺少的客户基本信息要及时予以收集补充完善，并及时上报由数据中心录入公司营业抄收系统，开通水费短信提醒业务，以便及时推送水费信息。

1.6、客户代表要详细掌握网格内非公司服务客户使用水源的基本情况。要详细掌握网格内客户在使用公司供水的同时，使用其他水源的基本情况。

## 2、工作标准

2.1 客户代表上岗要着工装，佩戴工作牌，仪表大方，举止文明，礼貌待人。面对客户咨询办理业务时，要按照有关业务规定和流程，及时、准确地给予解答；不能当即答复的，应当向客户致歉，留下联系方式并按规定期限尽快答复客户。

2.2、客户代表的工作手机，每天 8:00-20:00(冬),8:00-21:00

(夏)时段应保持电话畅通,不方便接听时稍后应及时回复。

2.3、客户代表要及时做好客户的信息采集和变更,严格客户信息的保密工作,杜绝把客户信息提供给与工作无关的其他人使用。

## (五) 业务办理

### 1、工作职责

1.1、客户代表要熟悉掌握公司营业服务业务的办理流程、办理时限、客户需要提供的资料,需要填写的表格。

1.2、客户代表要及时响应客户办理各项涉水业务的诉求,指导客户填报表格,准备资料,协调客户办理业务的一切相关事宜。

1.3、客户代表在工作中要继续大力推动公司服务“最多跑一次”改革,对客户到公司办理的业务事项进行全面梳理,依据清单,因地制宜、因事制宜,分类施策,从根本上解决困扰客户“多跑趟、办事难”等问题。

1.4、客户代表要及时通知未与公司签订《供用水协议》的客户到营业厅进行现场补签协议,也可以走进社区,走进客户家中为客户现场服务办理。

1.5、对于老弱病残等特殊客户群体,鼓励客户代表上门为客户办理各项供水业务。

### 2、工作标准

2.1、客户代表要牢固树立“为了一切客户,一切为了客户,为了客户一切”的思想,持续加强自身文明素养学习、持续改善服务态度、持续提高服务质量。

2.2、客户代表要熟悉掌握各项供水相关法律法规,公司各项业务办理流程。

2.3、客户代表要熟悉掌握公司各项业务知识,能够积极为客户办理各项供水业务。做到热情、耐心、周到、不推诿,达到客

户满意为最终目标。

2.4、对客户要办理的各项业务，执行首问负责制，实行容缺受理，积极为用户代为办理。

## （六）新户验收

### 1、工作职责

1.1、为加强网格内客户的有效管理，方便客户代表第一时间了解网格内客户新装水表设施的具体情况。客户代表按照公司管网处通知验收时间，参与所辖网格范围内的表井设施验收。

1.2、客户代表需要现场查看待验收给水工程是否已全部施工完毕，绿化、道路及表井周边设施是否已施工完毕；移交表、顺序表、已开通水表供水协议、图纸等验收资料是否齐全；表井设施移交表、顺序表同房本和门牌号的对应关系是否一致。

1.3、客户代表在验收过程中要逐户核对移交表、水表铭牌号、表指、铅封、水表流向；整片小区要逐户确认表前自锁阀处于关闭状态，单表用户（单位和个人）装表即通水，表前阀应处于开通状态。

1.4、客户代表在验收过程中要对表井施工质量严格把关，查看井室砌筑，井盖方向是否符合要求，校核水表埋深（ $40\text{cm}\pm 5\text{cm}$ ）；查看井内水表组空间，位置分布是否合适；查看表井位置是否合理（表井不应设在落水口、垃圾箱、院内等不利维护和抄收的位置）。

1.5、施工用水、临时用水表井设施验收视具体情况确定。

1.6、如果管网处通知表井设施验收时间与所在区域网格客户代表其他工作安排发生冲突，由所在管区安排人员代为参加验收。

### 2、工作标准

2.1、对新装单表用户（单位和个人）表井设施验收合格后，即转入正常抄收。



2.2、对整栋楼、整片小区表井设施验收合格的客户代表予以签字接受。由开发商或物业签订验收纪要，通知物业或开发商在验收完毕 5 个工作日内结清验收水费，各营业所把用户信息录入抄收系统后，客户代表通知开发商或物业签订供水协议办理水表开通的具体日期。

2.3、对整栋楼、整片小区表井设施部分验收不合格，客户代表对验收合格的予以签字接受，不合格部分由施工单位对不合格部分进行整改，整改结束后，对整改后部分进行重新验收。

2.4、高层二次供水合表户验收按照公司二次供水验收管理办法执行，在接到《公司二次供水设施验收合格表》后，方可为建设单位和其用户办理开通用水手续。

#### **四、考核奖惩**

因在公司营业抄收工作中实行客户代表网格化管理，增加了客户代表部分工作职能，同时，为了激励客户代表更好的完成自己的工作，服务好广大用户。全体客户代表（包括：劳务派遣临时人员）在现有的每月绩效工资基础上增加 200 元。具体按照公司绩效考核管理办法执行。

##### **（一）考核内容**

由各营业所对客户代表的工作质量进行考核，主要包括抄表质量、水费回收率、管道设备巡检情况、服务客户情况、客户业务办理和表井设施验收情况；各种工作日报审核、客户投诉、考勤、临时工作任务的完成质量等。

公司企管办和营业客服中心负责对各营业所客户代表工作完成情况进行监督抽查。

##### **（二）考核方法**

1、管区主任每日通过工作日报表等的复核、查看，对客户代表的工作质量情况进行考核。

2、各营业所考核部门按规定的比例，每月对管区主任和客户代表的工作质量进行抽查。

3、各营业所发现客户代表存在任务未完成、不符合工作标准要求、违反劳动纪律等质量问题，应进行记录核实，无误后由管区主任通知到客户代表本人。

4、各营业所负责将各网格工作情况进行综合统计和评价，形成月报，上报营业客服中心；营业客服中心将各营业所工作月报进行汇总上报至公司主管领导和企管办。

5、公司企管办将定期不定期对客户代表的工作质量进行检查。对于客户投诉，公司将安排考核部门进行核实后，提请企管办根据考核办法对相关责任人给予相应处罚。

### （三）考核周期

1、对客户代表的“六位一体”工作实行月度考核，考核周期为每月1日至31日，各营业所应将每月考核结果于次月的5日前上报公司营业客服中心。

2、根据客户代表工作质量的考核结果，考核奖惩于次月兑现。

## 五、 附则

本办法自二〇二一年一月起试行。

