

# 孝感市自来水公司

## 孝感市自来水公司 用户接水报装预约上门服务制度

为持续优化营商环境，进一步改进工作作风，规范服务行为，方便企业和居民用户办理供水报装业务，最大程度地满足用户对便民服务的需求，特制定预约上门服务制度。

### 一、预约服务内容

预约服务是指服务对象通过来电方式，在法定工作日内向孝感市自来水有限公司提出的接水报装预约申请，工作人员在约定时间内到达现场并提供接水相关服务。预约服务时间为全年法定工作时间。

### 二、预约方式

用户拨打 24 小时客服热线电话 2897188，由客服专员与客户沟通，确定用户接水位置、用水规模、用水性质等相关情况后与客户约定上门时间。

### 三、预约服务要求

客服专员收到预约服务申请后，应立即给予答复。符合预约服务申请条件的，应当向申请人约定服务时间，告知申请人需要提供的相关资料 and 材料；不符合预约服务条件的，必须经报装办部长同意，并向申请人说明理由。

履行预约服务的工作人员，应当提前到达预约地点，并按照公司规定为用户办理接水报装服务事宜。

#### 四、上门服务事项

1. 预约上门服务时，工作人员需使用普通话与对方进行预约交流，提醒告知用户需准备的资料。

2. 上门服务时，工作人员需统一着装，配戴工作牌，配备相关测量仪器，随身携带需用户填写的相关资料，指导用户填写并带回。

3. 工作人员将现场服务情况进行汇总整理，全程代办设计、预算、施工、验收立户手续。

