



维修人员找到水管爆裂点,进行维修。

心系民生 水润万家

——市自来水公司多措并举加快提升服务水平纪实

陈星 李立 刘明 肖佳

3月12日晚上7时许,市自来水公司的王建军师傅正在大祥区域南街道祭旗坡修理水表,期间他接到电话,说城东也有水表要维修。当王师傅维修好城东的水表,已经是晚上9时了,他这才拖着疲惫的身体回家。

2018年,市自来水公司提出了“提服务、夯基础、扩产能、强管理”的发展方针。为落实“提服务”这条主线工作,对客服电话进行了升级改造,整合对外窗口服务电话,启动了24小时客服热线8963333,全天候受理用户报漏、咨询、投诉等业务。开发建设了客服工单系统平台,实现信息化、规范化管理。2019年公司再度完善以客服热线8963333为轴心的服务机制,成立了“水宝宝服务队”,打造供水服务新品牌,为市民提供更加优质、方便、快捷的服务。



修理爆裂的水管。

“水宝宝”服务队,用水服务在您身边



漂亮的“水宝宝”们。

3月11日上午,“水宝宝”服务队接到双清区小江湖社区刘先生送来的印有“优质服务,快速反应”的锦旗,感谢队员黄凯峰师傅快速修好表阀,不抽用户一根烟,不吃用户一餐饭。当部门负责人打电话询问黄凯峰是否有这回事时,在外工作的黄师傅说,这就是件日常工作,谢谢用户对自己工作的肯定。

自今年3月份“水宝宝”服务队成立以来,该部门已多次收到用户送来的锦旗以及表扬。“水宝宝”赢得用户赞誉,关键就是反应快速。8963333呼叫中心派发任务后,服务队员在接单30分钟内必须联系用户,2小时内赶到工作现场,如此一来,用户等待的时间大大缩短。

让用户的报修得到及时处理,是成立“水宝宝”服务队的初衷。过去,“三来”处理人员分为城内、城外2个班组,市区区域大,有时碰到堵车等情况,到达现场时间较长。原来规定“三来”处理是在24小时内完成,因此

公司提出加快“三来”处理流程,不让用户多等。按照这个要求,计量管理所从人员、制度上做出了调整,将原有的“三来”处理班和拆装班的24人全部编入服务队,按全市6片分6个分队,负责8963333任务处理、周期表拆换及临时性任务。工作时间从上午9时到晚上8时,当天任务当天完成。如遇特殊情况当天不能处理,必须告知用户说明情况。维修换表时要按技术规程执行,工作中做到热情周到。

要求高了,制度严了,队员们纷纷感到压力,也感到了责任在肩,自己代表着公司的形象,工作须精益求精,急用户之所急,想用户之所想。3月初队伍成立以来,冒雨为用户更换阀门、忍饥挨饿连轴转维修接头等情况每天发生,队员们用实际行动践行着“以用户为中心,诚心、用心、专业、专注”的服务宗旨。该部门负责人表示,今后还将组织队员们开展服务礼仪、文明用语的培训,让服务更加暖心。

供水客服热线,24小时为您守候



工作人员指引老人交水费。

市自来水公司24小时供水客服热线8963333从2018年11月正式上线至今,被越来越多的市民熟知。遇到家里突然停水、水管爆裂以及水费缴纳等问题,许多市民第一反应就是拨打8963333,向市自来水公司寻求帮助。

据了解,目前8963333客服热线共有10名话务员,设8个坐席,每天话务

量大约在100-150个,内容主要包括故障报修、业务咨询等。

经过几个月的学习及实践,每位接线员俨然成了半个“供水专家”。像水费查询、水表编号查询、业务办理等咨询类的来电,接线员基本都能在线马上答复;对于需其他部门处理的来电则通过工单系统或电话通知派

发到各相关部门,接线员一边接听一边记录,在了解到用户反映的问题后,要马上想到把工单转交给什么部门或者哪位同事。

“我们是公司服务的主要窗口。用户在那头,我们在这头,一根电话线连接着用户和公司。因此,我们的一举一动代表着公司形象。”热线呼叫中心班长朱诗文经常以这句话和同事们共勉。呼叫中心运行5个月来,话务员经历了许多酸甜苦辣,当她们回忆起工作点滴时,纷纷表示最难忘的还是2018年与2019年之交的那场低温雨雪天气。天气恶劣时,很多人不得不步行来上班,却没有一人迟到早退。

2018年12月30日开始天降大雪,呼叫中心的话务量直线上升,12月31日达到破纪录的871条,坐席全满,接线员们主动要求加班,为用户做好记录、下派任务。当晚上6时多,客服热线接到一位80多岁老人的报修电话,说楼外水表冻裂,水不断流进家里,希望公司能尽快派人过去处理。接到电话后,话务员彭丽桃立即在系统里下发了工单。考虑到任务比较多,而这个情况比较特殊,她与计量所负责人进行了沟通。当晚7时多,计量所负责人就带人修复了水表,为此用户还特意上门感谢公司的贴心服务。

今后,市自来水公司还将针对用户诉求,进一步提高服务水平,努力为用户创建一个省时、省力、省心的便民服务平台。



给居民修理水管。

“您好,我们是市自来水公司的志愿者,来为您家更换阀门……”3月5日,市自来水公司开展了以“三月春风暖,用水我来帮”为主题的学雷锋志愿服务活动,为20余名预约的市民进行了上门义务维修活动,用自己的专业为市民提供更加舒心的用水体验。这是近年来该公司开展志愿服务活动的缩影。

除确保城市安全正常供水,提供优质供水服务的同时,公司组织广大党员干部职工,开展了以“服务发展、服务群众、服务基层”为主要内容的志愿者服务活

动。在客服中心,志愿者们为前来办理业务的市民,特别是一些行动不便的用户提供帮助。此外公司分别组织志愿者们走上街头,走进社区,发放宣传资料,清扫街道,开展文明劝导、“献爱心”等活动。

市自来水公司党委书记、经理蒋小波表示,当前公司正在积极争创市级文明单位,客服中心也在创建国家级青年文明号和五星级窗口单位。公司将结合本职工作,积极开展各类志愿服务活动,提供更多“惠民便民”的优质服务,为邵阳创建全国文明城市贡献源源不断的“水务力量”。

开展志愿服务,为「创文」贡献「水务力量」