

# 中核四平水务集团有限公司文件

核四水〔2022〕21号

签发人：王健雄

## 优质服务公开承诺

一、确保供水质量，推行无负压供水，现有二次供水水箱每年至少清洗两次，发现水质问题，立即清洗水池。水质综合合格率达到100%。

二、严格执行水质检测程序，按照《生活饮用水卫生标准》要求，对出厂水每日进行16项指标分析；每月进行一次38项指标分析；对管网水每月进行一次10项指标分析及一次38项指标分析，每半年对出厂水及管网水进行一次60项指标分析。接到用户反映水质问题，及时采样化验，化验结果出来后即刻答复用户。

三、定期巡查、维护、保养和管理供水管线及附属设施，确保安全供水，管网维修率100%。发现管线跑水，市区30分钟内抢修人员赶到现场，小修不超过4小时，大修不超过8小时。

四、保证自管泵房全天供水，泵房维修停水超过24小时的

事先通知用户，全市停水超过 24 小时的在新闻媒体发布通知，对可预知的维修性停水提前通知用户。

五、工作人员挂牌服务，使用规范服务用语，举止文明，仪表大方，礼貌待人。

六、新建、改扩建项目通过工改系统办理，居民商业企业增户增表报装可以在公司客服中心综合窗口办理，也可以通过公司公众号办理。新建改扩建项目在 0.5 个工作日内通过供水报装、验收一个环节完成。用水报装通过前置服务达到“零材料、零上门、零审批、零成本、优服务”，规划红线外严禁向用户收取任何费用。红线外设计施工时限为 3 天之内（不含采购工程材料时间）。红线内延伸服务由用户提出申请，工程公司与用户签订协议，明确服务项目、服务内容、费用标准，由工程公司与用户自行协商价格，实行明码标价。

七、严格执行国家施工规范，接到工程图纸和相关资料，具备施工条件的，当日安排购料施工。按期完工，做到工完、料净、场地清。

八、认真接待用户来电、来信、来访，做好记录，并在三日内给予答复。对在服务工作中违诺的人员，我公司按规定严格追究责任。

竭诚欢迎广大用户监督！

服务热线电话：3230110

信访投诉电话：5070528

(此页无正文)

中核四平水务集团有限公司

2022年9月20日

---

中核四平水务集团有限公司办公室      2022年9月20日印发

(共印2份)