

# 宝丰县银龙水务管家式

## “小水珠”服务专员制度

### 一、服务对象

供水范围内的用水客户及意向客户(个人或单位)。

### 二、服务标准

客户提出的业务需求,由“小水珠”服务专员提供全程免费代跑代办,全方位、全流程向客户提供“管家式”无忧供水服务及前置服务。

### 三、服务事项

业务咨询、上门收取申请资料、合同送达、业务帮办等。

为企业提供管网体检、管网维修技术、龙头水水质检测、表后测漏等免费延伸服务,将用水服务延伸至企业内部用水管理中。

### 四、人员设置

由办理业务的单位(部门)、业务事项主管部门或业务事项承接单位(部门)根据业务事项的实际情况、服务内容指定服务专员与客户联系对接。

### 五、专员要求

服务专员应熟悉各类供水政策、法律法规、工程项目、流程及标准,在政策解读、施工落实、资料收集、合同送达、业

务办理等方面为用水客户及意向客户提供个性化、精准化服务，确保各项政策及服务落实到位。

## 六、服务监督

客户对服务专员的服务不满意有意见，对服务流程有质疑的，可随时拨打 24 小时服务热线 0375-6522670 申告投诉，办理单位立即落实，并在 48 小时内向客户反馈处理结果。

宝丰县银龙水务有限公司

2022 年 4 月 18 日

试用水印