

# 鹿邑县城市管理局

---

## 鹿邑县水气暖业务办结后二次回访制度

为进一步优化营商环境，提升用户在办理供用水气暖业务时的获得感和满意度，了解用户办理业务后的体验，全面提高水气暖工作人员业务素质和服务水平，结合营商环境评价要求，制定水气暖业务办结后二次回访制度。

### 一、业务范围

水气暖所有业务，包括：报装、报修、投诉等，均实行业务办结后二次回访制度。

### 二、回访部门

水气暖经营企业（公司）包括：鹿邑县银龙供水有限公司、鹿邑县天然气有限公司、鹿邑万江新能源供热有限公司。

### 三、回访方式

电话回访、问卷回访、上门回访。

### 四、回访时间

电话回访：业务办结后2个工作日内。

问卷回访：每半年对所有用户进行抽样回访。

上门回访：副总（经理）带队每月抽取10户市场主体和10

户个人用户进行回访。

## 五、回访内容

业务办结后主要了解工作人员态度、流程办理时限、问题解决服务情况、征求用户对本单位工作意见等内容。

## 六、工作要求

回访人员在业务办结后回访时，要全面详细、详细了解用户办理业务时的体验感和满意度，记录用户提出的意见和建议，并将回访情况汇总，转相关业务部门进行服务改进或提升。

回访人员在上门回访过程中，要严格执行公司相关服务标准，对于用户的用水情况、用水信息等全面了解，记录用户的意见，并要求用户签字确认。

回访部门要建立规范的回访台账，详细记录回访内容，每半年对用户诉求和建议进行分析，形成分析报告，上报公司研究后安排相关部门落实实施。

## 七、监督检查

按照鹿邑县营商环境评价要求，鹿邑县城市管理局对水气暖各经营单位二次回访制度执行情况采取定期不定期相结合的方式督促检查，进一步提升我县的公共事业营商环境管理水平。

