ICS 号：03.120.20
中国标准文献分类号：A 00

团　　体　　标　　准

T/CSCA 1200XX—2020

城镇供水营业厅服务认证要求

Service specifications for the urban water supply office

征求意见稿

2020- XX -XX 发布　　2020- XX -XX 实施

上海认证协会协会　发布

目　次

目次 I
前言 III
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 服务要求 2
4.1 在线服务 2
4.2 导引及业务沟通服务 2
4.3 窗口服务 3
4.4 延伸服务 4
5 管理要求 5
5.1 通用要求 5
5.2 特定要求 5
6 服务认证评价 6
6.1 认证准则 6
6.2 认证模式 7
6.3 认证结果 8
附　录　A （规范性附录） 城镇供水营业厅服务认证要求测评工具 9
附　录　B （规范性附录） 城镇供水营业厅管理要求审核工具 14

前　言

本文件按照GB/T1.1—2020给出的规则起草。

本文件由上海市认证协会提出并归口管理。

本文件起草单位：上海浦东水务（集团）有限公司、上海南汇自来水有限公司、上海质量管理科学研究院、上海质量体系审核中心、上海市认证协会。

本文件主要起草人：

城镇供水营业厅服务认证要求

1 范围

本标准规定了上海市城镇供水营业厅服务认证的规范性要求，服务要求包括在线服务、导引和业务沟通服务、窗口服务、延伸服务；管理要求涉及的通用要求和特定要求，以及服务认证涉及的认证准则、认证模式和认证结果等内容。

本标准适用于上海市供水企业规范其营业厅服务活动，也适用于上海市城镇供水营业厅服务认证活动。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 32063-2015 城镇供水服务

RB/T 301-2016 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314-2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

城镇供水营业厅 urban water supply office

供水单位提供城镇单位或个人用水业务办理、缴费服务（含网上缴费）、延伸服务、投诉处理等活动的营业场所（简称“营业厅”）。

[来源：GB/T 32063-2015，3.4，有修改]

3.2

客户 customer

与供水单位有供用水关系、接受供水服务的单位或个人。

[来源：GB/T 32063-2015，3.4]

3.3

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[来源：RB/T314-2017，3.9]

4 服务要求

4.1 在线服务

4.1.1 网络服务

4.1.1.1 营业厅应配备并使用基于互联网应用环境的信息化管理服务系统，提供网络服务、移动互联网服务和新媒体互动平台如：微信公众号等。

4.1.1.2 客户浏览的服务界面应有导航菜单，服务内容应包括：服务热线、水质信息、用水常识等公共信息，和水表绑定、水费查询、缴费指南、当前水价等客户用水业务事宜。

4.1.2 电话服务

4.1.2.1 营业厅应提供 24 小时免费服务热线，便于客户进行信息咨询和投诉监督，并确保其联络畅通。

4.1.2.2 接线人员应态度热情、周到耐心，语速适中，电话信息咨询的内容参见 4.1.1.2 规定的要求。

4.1.2.3 接线人员应记录客户投诉监督事宜，包含来电时间和投诉监督内容，及时核实和业务流转；营业厅应限时办结并回复客户，记录办结时间且办结人签字。

4.2 导引及业务沟通服务

4.2.1 导引服务

4.2.1.1 营业厅位置应交通便捷，方便客户到达，内外环境整洁、舒适，厅内温度适宜，空气清新。

4.2.1.2 营业厅门店应有商标和醒目标识，且设置LED显示屏，每日滚动公布区域内供水水质情况，24小时服务热线以及各类供水信息。

4.2.1.3 营业厅入口台阶处应设有醒目标志，提醒客户注意台阶，且设有残疾人专用通道。

4.2.1.4 营业厅应设有监控、110联网报警系统且设备完好。

4.2.1.5 服务人员应统一着装，佩戴服务标牌，仪表端庄整洁，使用规范用语，礼貌待客。

4.2.1.6 营业厅应为客户提供入门导引，导引员应站立相迎、面带微笑、问询语言温和亲切。

4.2.1.7 导引员应快速识别客户需求并进行业务导引，维持厅内良好秩序。

4.2.1.8 营业厅内应设置业务沟通、窗口服务、等候办理等功能区域，各区域布局合理，标志标识醒目清晰，设施设备完备完好。

4.2.2 业务沟通

4.2.2.1 营业厅内业务沟通服务区域应安静、温馨，应安排熟悉业务且工作经验丰富的工作人员如党员示范岗人员进行客户业务沟通接待服务。

4.2.2.2 服务人员接待业务咨询沟通客户，应热情、主动询问客户需求，耐心解答客户疑问，主动帮助客户解决问题。

4.2.2.3 服务人员接待投诉客户，应礼貌克制，耐心倾听客户述说，主动安抚客户情绪，快速识别客户诉求，及时协调和解决诉求问题；如果现场不能解决的投诉问题，应限定时间办结，办结后应主动回访客户征求客户反馈意见。

4.2.2.4 服务人员处理客户投诉采取首问负责制，问题受理到办结以及客户回访结果都应做好相应记录。

4.3 窗口服务

4.3.1 基本要求

4.3.1.1 营业厅窗口服务应设置叫号系统，应根据业务类别设置号码分类和对应的窗口服务。
4.3.1.2 营业窗口上方应有醒目标志和标识，供客户识别业务类别和即时服务号码。
4.3.1.3 营业厅内应在窗口服务等候区域为客户提供卫生、舒适的座椅、自助饮水机、宣传信息资料包括服务承诺、抄表收费规范、手机支付指南、供水管理界限、水表新装流程、用水常识、投诉处理流程等，方便客户自助服务。

4.3.2 缴费服务

4.3.2.1 营业厅应按时抄表，按照实际开具的水费账单进行收费，如因水表故障或其他原因未能即时出账，应按相关规定执行开具当月水费账单，并告知客户处理办法，获得客户理解。
4.3.2.2 营业厅应提供多种缴费方式，包括：现金、支票、POS机、银行自助服务终端、付费通、微信、支付宝等。
4.3.2.3 服务人员应主动问候客户，双手接过客户水费账单，核对账单信息，快速办理缴费业务；成功缴费后服务人员应向客户双手递还缴费凭证和找零钱币，提醒客户现场确认，并微笑目送客户离开。
4.3.2.4 服务人员应热情回答客户的缴费方式咨询，根据需求耐心指导客户优先采用自助缴费模式支付水费，如：手机客户端水费支付操作指导服务。
4.3.2.5 营业厅应对水费逾期未交客户说明逾期水费违约金收取依据和规定。

4.3.3 水表业务受理

4.3.3.1 客户信息采集

4.3.3.1.1 服务人员应对客户办理用水业务的资格进行审核（居民身份证、房产证、户口本等），登记并复印保存相关信息。
4.3.3.1.2 营业厅应营销系统进行资格审核。
4.3.3.1.3 营业厅应向客户承诺履行信息保密义务。

4.3.3.2 水表业务

4.3.3.2.1 服务人员受理客户申请，应耐心告知客户装表、移表、销户拆表相应业务的服务流程，以及所需申请材料。
4.3.3.2.2 服务人员应指导客户填写业务申请单、供用水合同、一户多人口申请表、非居民超阶梯加价表等不同业务所需申请材料，并核实申请材料，申请材料提交前应请客户一一签字确认。
4.3.3.2.3 装表/移表业务申请材料受理完成后，服务人员应双手递还客户资料原件和业务受理客户联，请客户确认；服务人员应承诺客户，装表业务 5 个工作日或客户预约期内即可完成，移表业务 15 个工作日完成移表服务。
4.3.3.2.4 销户拆表业务申请材料受理完成后，服务人员应双手递还客户资料原件和业务受理客户联，请客户确认，并告知客户 10 个工作日内去指定表务站领取拆表完成回单。

4.3.3.3 客户过户更名

4.3.3.3.1 服务人员受理客户过户更名业务后，应快速查询营销系统确认待过户更名地址水表水费账单；如有欠费，服务人员应告知客户结清欠费。
4.3.3.3.2 服务人员应详细告知客户过户更名业务工作流程及所需申请材料，并耐心指导客户填写申请表，用水合同等申请材料，申请材料提交前应请客户一一签字确认。
4.3.3.3.3 申请材料受理完成后，服务人员应双手递还客户原件资料和业务用户联，并告知客户该业务 5 个工作日内办结。

4.3.3.4 用水性质改变

4.3.3.4.1 服务人员应识别公司业务和个人业务，根据客户业务主体不同，告知客户业务办理流程和所需申请材料。

4.3.3.4.2 服务人员应指导客户准备申请材料，申请材料提交前请顾客签字确认。

4.3.3.4.3 申请材料受理完成后，服务人员应双手递还客户原件资料和业务客户联，并告知客户材料审核通过后该业务次月生效。

4.3.4 发票开具

4.3.4.1 服务人员应主动询问客户需求，快速识别客户开票的不同诉求。

4.3.4.2 客户如需开具纸质收据或增值税专用发票票，服务人员应告知客户提供开票信息、客户结清账单，换开发票。

4.3.4.3 客户如需申请电子发票业务，因公司客户和个人客户所需材料不同，服务人员应提供差异化的服务，具体如下：

a） 受理公司首开票客户，服务人员应耐心告知客户所需申请材料（公司营业执照、经办人身份证、开票信息），核实无误后复印保存材料并指导客户填写申请表，申请材料完备后请客户签字确认；申请材料受理后，服务人员应双手递还客户资料原件并告知客户该业务次月生效。

b） 受理个人首开票客户，服务人员应告知客户提供所需个人材料（房产证、身份证、近期水费账单），核实无误后复印个人信息并请客户填写申请表，申请材料完备后客户签字确认；申请材料受理后，服务人员应双手递还客户资料原件并告知客户该业务次月生效。

4.4 延伸服务

4.4.1 上门维修

4.4.1.1 营业厅应设有专业化的用水维修服务小队，为客户用水问题提供上门维修服务。

4.4.1.2 维修服务人员从接线派单到上门入户，时间应限定2个小时以内。

4.4.1.3 服务人员上门服务应着工作服，出示工作证；应主动了解和倾听客户问题诉说，认真检查客户的用水困扰，且应快速解决问题，直至客户满意为止。

4.4.1.4 对于客户户外的水管及水表问题，维修人员应自备配件限时维修并解决问题。

4.4.1.5 对于客户室内的用水问题，如需更换配件，客户购买配件后，维修人员应主动、热情帮助客户更换。

4.4.1.6 上门维修服务结束后，服务人员应请客户签字确认，保留记录；上门维修服务全程免费。

4.4.2 抄表及水表管理

4.4.2.1 营业厅应有专门的表务站，为辖区内的客户提供抄表和水表管理服务。

4.4.2.2 表务站服务人员应按时、准确抄取客户实际用水量并及时上报系统。

4.4.2.3 表务站服务人员应利用抄表工作，定期对客户水表进行检查和管理，确保客户水表正常工作。

4.4.2.4 表务站服务人员应督促养护站人员及时完成客户的装表、移表、拆表业务。

4.4.3 应急抢修服务

4.4.3.1 营业厅应有用水应急抢修队伍支撑服务，为辖区内用水管道出现突发故障进行应急抢修服务。

4.4.3.2 应急抢修队伍应做到“5+2、白加黑”24小时随时待命，为客户解决急、愁、难的用水问题。

4.4.4 特殊服务

4.4.4.1　营业厅为独居老人、高龄老人、残疾人士提供上门收费、用水故障排除服务。
4.4.4.2　营业厅对符合条件的特殊人群发放爱心服务卡，由专人跟进提供上门服务。

4.4.5　便民服务

4.4.5.1　营业厅宜建立社区服务队伍，主动靠前服务，识别风险，提供用水服务指导。
4.4.5.2　营业厅宜开展志愿者进社区服务活动，进行节水环保和安全用水知识的宣讲服务。
4.4.5.3　营业厅宜与党建联建部门联动，开展家门口服务活动，设立“节水护水点”并推选“节水护水员”，方便客户对供水质量、供水服务进行监督。
4.4.5.4　营业厅宜设有便民服务箱，内置如：消毒碘伏、创口贴、便民针线包、风油精、老花镜等供客户不时之需，以及爱心雨伞方便客户借用；并为环卫工人或巡逻民警提供如茶水供应、热饭、避暑等便利服务。

5　管理要求

5.1　通用要求

5.1.1　营业厅应建立质量管理体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。营业厅应：
a）　识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
b）　针对窗口服务和延伸服务建立服务子蓝图；
c）　确定为确保服务提供和交付所需的准则和方法；
d）　确保可以获得必要的资源和信息，以支持服务提供和交付的运作和监督；
e）　实施必要的措施，以实现质量管理体系的持续改进。
5.1.2　针对营业厅所选择的任何影响服务符合要求的外包过程，营业厅应确保对其实施控制。对此类外包过程控制的类型和程度应在质量管理体系中加以规定。
注：城镇供水营业厅服务质量管理体系可参照GB/T 19001标准要求。

5.2　特定要求

5.2.1　营业厅应建立包含了服务要求的管理目标，包括但不限于：
a）　每日水质信息公布及时率100%；
b）　窗口缴费业务平均办结时间3分钟，最长办结时间不超过5分钟；其它业务办结时间最长不超过15分钟；
c）　抄表及时率≥99%，准确率≥99%；
d）　上门维修到达时间≤2小时，客户维修质量的满意率100%；
e）　管网漏水小修办结时间≤4小时；大修办结时间≤24小时；
f）　管道维修及时率≥98%；
g）　客户满意率≥95%；
h）　客户投诉处置及时率≥100%，办结率99%。
5.2.2　营业厅应制定并实施工作于服务接触面的从业人员职业化的培育规划，包括但不限于：
a）　建立以提高工作责任心和热情为核心的激励机制；
b）　建立并实施员工信息交流和满意度定期测评制度；
c）　有计划地开展职业素质教育、服务知识和技能培训，或采取其他措施以满足客户用水需求；
d）　对参与上门维修、用水管网应急处置工作的工作人员，还应进行定期业务技能培训和考核；
e）　定期评价从业人员职业化培育规划的充分性、适宜性和有效性。

5.2.3 营业厅应建立并实施客户用水服务的服务设计和开发控制规划，包括但不限于：

a） 采用信息化、智能化手段创新服务模式、服务内容，提升服务设计和开发工作的时效性；
b） 通过信息化手段，获得和分析不同客户群体的用水服务需求作为服务设计和开发的输入之一；
c） 建立服务总蓝图和窗口服务和延伸服务子蓝图作为设计和开发的输出之一；
d） 安排不同类型客户对服务设计和开发工作结果进行评价，确保服务设计和开发符合用水客户的潜在需求。

5.2.4 营业厅应建立并实施客户管理（含客户个人信息）、合同管理（含用水性质、水费阶梯认定）、缴费管理、人员管理、设施设备保障管理、外包服务管理等程序，并配置经营管理软件。

5.2.5 营业厅应建立并实施用水客户信息保密管理规定，包括但不限于：

a） 个人信息如身份证号、个人电话号码、户口本信息、房产信息和银行卡号；
b） 单位信息如公司名称、统一社会信用代号、营业执照、开票信息；
c） 水费账单。

5.2.6 营业厅应建立并实施抄表收费管理规定，包括但不限于：

a） 抄表工作的及时性；
b） 抄表数据的准确性；
c） 抄表数据上传、校对和复核。

5.2.7 营业厅应建立上门维修管理规定，包括但不限于：

a） 上门服务工作行为；
b） 上门维修的工作范围和职责权限；
c） 维修服务特殊情况下的补救措施（含过失损坏客户物件赔偿）；
d） 上门维修服务进行记录并留档。

5.2.8 营业厅应建立和实施面向客户的投诉监督处理机制，包括但不限于：

a） 建立投诉监督机制，设置投诉处理部门或专员；
b） 接受社会对服务的监督，在网络、微信公众号、营业厅内显著位置公布服务监督电话、服务监督意见箱；
c） 营业厅接待客户投诉人员工作规范及投诉处理流程；
d） 受理投诉后，应在2个小时内处理，5个工作日内处理完毕，并将处理结果通知乘客；投诉及其处理过程进行记录并留档；
e） 宜对典型客户投诉进行原因分析，进行相应改进，并制作成案例纳入相关培训教材。

5.2.9 营业厅应建立和实施客户用水服务安全和应急管理规定，包括但不限于：

a） 设置安全生产管理机构，保证安全生产条件所必需的设备、人员和资金投入。
b） 配备专职的安全生产管理人员，并根据需要配备兼职的安全生产管理人员。
c） 计划停水和减压供水应提前24小时通知客户；
d） 水质安全突发事件应急预案的制定，实施和处置，以及与社会其他资源建立联动机制；
e） 设置管道突发故障的应急抢修队伍，配备1辆抢修车辆、排水工具、便携式机具、照明等应急物件，便于随时取用。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的城镇供水营业厅服务要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表 A.1 实施城镇供水营业厅服务要求（即服务特性）体验测评时：

a） 表 A.1 是根据第 4 章的 4.1 至 4.4 要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分值为 100 分；

b） 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c） 测评内容除了 b）情形外，给出基于李克特 5 点式量表的体验系数 α，如下：

1） 远低于预期：$0 \leqslant \alpha \leqslant 0.2$；

2） 低于预期：$0.2 < \alpha \leqslant 0.4$；

3） 符合预期：$0.4 < \alpha \leqslant 0.6$；

4） 高于预期：$0.6 < \alpha \leqslant 0.8$；

5） 远高于预期：$0.8 < \alpha \leqslant 1.0$。

d） 用表 A.1 中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e） 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数 E，得出城镇供水营业厅服务特性测评分。其中，体验否决系数 E={0,1}，当城镇供水营业厅服务过程中发生下列任一情况时 E=0，否则 E=1：

1） 服务投诉造成不良社会影响；

2） 评价期间发生重大安全责任事故，舆论影响恶劣。

6.1.1.3 在服务认证中，针对城镇供水营业厅服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。

6.1.2.2 5.1是实施管理要求审核的基本条件，应在进入5.2审核前实施评审，做出符合性判断。

6.1.2.3 获得认可的认证机构颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.4 城镇供水营业厅服务管理要求的审核应采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.5 城镇供水营业厅服务管理特定要求的审核工具可参照GB/T 19004-2019标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表1给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用示例。

6.1.2.6 根据附录B表B.1给出的管理审核工具实施第5章管理要求的成熟度评价。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级成熟度	二级成熟度	三级成熟度	四级成熟度	五级成熟度
特定要求	准则 1 基本水平				准则 1 最佳实践

6.2 认证模式

6.2.1 适用的服务认证模式

6.2.1.1 RB/T 314-2017中的5.2.2给出了可选的服务认证模式。

6.2.1.2 针对城镇供水营业厅服务及其服务管理的特征，选择适用于其服务特性测评和管理要求审核活动的服务认证模式：

a） 公开的服务特性检验，即模式 A；

b） 神秘顾客（暗访）的服务特性检验，即模式 B；

c） 公开的服务特性检测，即模式 C；

d） 神秘顾客（暗访）的服务特性检测，即模式 D；

e） 服务设计审核，即模式 H；

f） 服务管理审核，即模式 I。

6.2.1.3 城镇供水营业厅服务认证方案中应给出适用的服务认证模式。

6.2.2 服务认证模式选用及其组合

6.2.2.1 根据城镇供水营业厅服务的过程和能力，以及认证周期及其不同认证阶段，给出认证模式。

6.2.2.2 具有设计职责的城镇供水营业厅服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

a） 初次认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I；

b） 再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I，模式 A+模式 D+模式 H+模式 I，或模式 B+模式 C+模式 H+模式 I；

c） 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 H+模式 I。

6.2.2.3 没有设计职责的城镇供水营业厅服务的认证模式，应按照下列规则进行选用和组合：

a） 初次认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I；

b） 再认证：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I，模式 A+模式 D+模式 I，或模式 B+模式 C+模式 I；

c） 保持认证（监督评价）：模式 B+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I，或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 I。

6.3 认证结果

6.3.1 城镇供水营业厅服务认证结果分为通过、不通过。其中：

a） 通过是指管理要求的审核达到 80 分（含）以上成熟度水平，且单项条款得分均不低于 60%；服务特性测评达到 85 分（含）以上；

b） 不通过是指管理要求的审核低于 80 分成熟度水平，或服务特性测评低于 85 分。

6.3.2 服务认证结果的排序，通常从低至高，即由 A 级至 AAAAA 级，分为 5 个等级，如表 2 所示。

6.3.3 城镇供水营业厅服务认证结果宜根据表 2 综合评价其管理审核和特性测评的结果，授予认证及级别。

表 2 城镇供水营业厅服务认证结果对应认证级别示意

序号	管理要求审核	服务特性测评	认证级别
1	四级（含）以上	95 分（含）以上	AAAAA
2	四级（含）以上	85（含）～95 分	AAAA
3	三级（含）以上	80（含）～-85 分	AAA
4	二级（含）以上	75（含）～-80 分	AA
5	一级（含）以上	70（含）～75 分	A

附 录 A
（规范性附录）
城镇供水营业厅服务认证要求测评工具

表A.1 给出了城镇供水营业厅服务认证活动的服务要求测评内容，由服务认证审查员实施。

表A.1 城镇供水营业厅服务要求测评工具

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 在线服务（8）	4.1.1 网络服务（3.0）	4.1.1.1 营业厅应配备并使用基于互联网应用环境的信息化服务系统，提供网络服务、移动互联网服务和新媒体互动平台如：微信公众号用水APP等。	1.5		
2			4.1.1.2 客户浏览的服务界面应有导航菜单，服务内容应包括：服务热线、水质信息、停水公告、用水常识等公共信息，和水表绑定、水费查询、缴费指南、当前水价等客户用水业务事宜。	1.5		
3		4.1.2 电话服务（5.0）	4.1.2.1 营业厅应提供24小时免费服务热线，便于客户进行信息咨询和投诉监督，并确保其联络畅通。	1.0		
4			4.1.2.2 接线人员应态度热情、周到耐心，语速适中，电话信息咨询的内容参见4.1.1.2规定的要求。	1.5		
5			4.1.2.3 接线人员应记录客户投诉监督事宜，包含来电时间和投诉监督内容，及时核实和业务流转；营业厅应限时办结并回复客户，记录办结时间且办结人签字。	2.5		
6						
7	4.2 导引及业务沟通服务（16）	4.2.1 导引服务（7.0）	4.2.1.1 营业厅位置应交通便捷，方便客户到达，内外环境整洁、舒适，厅内温度适宜，空气清新。	1.0		
8			4.2.1.2 营业厅门店应有商标和醒目标识，且设置LED显示屏，每日滚动公布区域内供水水质情况，24小时服务热线以及各类供水信息。	0.5		
9			4.2.1.3 营业厅入口台阶处应设有醒目标志，提醒客户注意台阶，且设有残疾人专用通道。	0.5		
10			4.2.1.4 营业厅应设有监控、110联网报警系统且设备完好。	1.0		
11			4.2.1.5 服务人员应统一着装，佩戴服务标牌，仪表端庄整洁，使用规范用语，礼貌待客。	1.0		

表 A.1（续）

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
12	4.2 导引及业务沟通服务（16）		4.2.1.6 营业厅应为客户提供入门导引，导引员应站立相迎、面带微笑、问询语言温和亲切。	1.5		
13			4.2.1.7 导引员应快速识别客户需求并进行业务导引，维持厅内良好秩序。	1.0		
14			4.2.1.8 营业厅内应设置业务沟通、窗口服务、等候办理等功能区域，各区域布局合理，标志标识醒目清晰，设施设备完备完好。	0.5		
15		4.2.2 业务沟通（9.0）	4.2.2.1 营业厅内业务沟通服务区域应安静、温馨，应安排熟悉业务且工作经验丰富的工作人员如党员示范岗人员进行客户业务沟通接待服务。	2.0		
16			4.2.2.2 服务人员接待业务咨询沟通客户，应热情、主动询问客户需求，耐心解答客户疑问，主动帮助客户解决问题。	2.5		
17			4.2.2.3 服务人员接待投诉客户，应礼貌克制，耐心倾听客户述说，主动安抚客户情绪，快速识别客户诉求，及时协调和解决诉求问题；如果现场不能解决的投诉问题，应限定时间办结，办结后应主动回访客户征求客户意见。	2.5		
18			4.2.2.4 服务人员处理客户投诉采取首问负责制，问题受理到办结以及客户回访结果都应做好相应记录，留档保存。	2.0		
19	4.3 窗口服务（35）	4.3.1 基本要求（5.0）	4.3.1.1 营业厅窗口服务应设置叫号系统，应根据业务类别设置号码分类和对应的窗口服务。	1.5		
20			4.3.1.2 营业窗口上方应有醒目标志和标识供客户识别业务类别和即时服务号码。	1.5		
21			4.3.1.3 营业厅内应在窗口服务等候区域为客户提供卫生、舒适的座椅、自助饮水机、宣传信息资料包括服务承诺、抄表收费规范、手机支付指南、供水管理界限、水表新装流程、用水常识、投诉处理流程等，方便客户自助服务。	2.0		
22		4.3.2 缴费服务（10.0）	4.3.2.1 营业厅应按时抄表，按照实际开具的水费账单进行收费，如因水表故障或其他原因未能即时出账，应按相关规定执行开具当月水费账单，并告知客户处理办法，获得客户理解。	3.0		
23			4.3.2.2 营业厅应提供多种缴费方式，包括：现金、支票、POS机、银行自助服务终端、付费通、微信、支付宝等。	2.0		
24			4.3.2.3 服务人员应主动问候客户，双手接过客户水费账单，核对账单信息，快速办理缴费业务；成功缴费后服务人员应向客户双手递还缴费凭证和找零钱币，提醒客户现场确认，并微笑目送客户离开。	1.5		
25			4.3.2.4 服务人员应热情回答客户的缴费方式咨询，根据需求耐心指导客户优先采用自助缴费模式支付水费，如：手机客户端	1.5		
26			4.3.2.5 营业厅应对水费逾期未交客户说明逾期水费违约金收取依据和规定。	2.0		

表 A.1（续）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/317145132006006150