天津水务集团有限公司

关于规范用水报装接入服务项目专员管理工作的通知

各区域供水公司：

按照《天津水务集团有限公司关于进一步优化用水报装服务措施的实施方案》相关部署，提高用水报装接入服务效率和水平，提升客户服务便利度和获得感，现将规范用水报装接入服务项目专员管理工作有关事项通知如下。

一、任职要求

用水报装接入服务项目专员由各区域供水公司（或供水单位）委派责任心强，熟练掌握报装接入业务流程与要求，全面了解用水报装有关方针政策和改革要求，善于沟通，具备整体控制和协调能力的工作人员担任。

二、工作职责

（一）熟练掌握公司及部门用水报装接入业务各项管理制度及工作流程；

（二）建立和维护项目客户档案信息，及时发布最新服务政策等；

（三）对客户项目全程跟进，代表所属供水单位向客户提供业务咨询，组织安排业务接洽，反馈办理结果；

（四）协助客户解决报装接入过程中的问题，需其他部

门配合的，及时传达并督促相关部门按时限进行处理回复，非供水单位责任范围的，向客户解释说明;

（五）配合做好客户回访不满意及投诉处置工作;

（六）按照集团及公司要求，协助做好其他客户项目管理工作。

三、任务安排

（一）请各区域供水公司（或供水单位）对照项目专员职责和要求，确定本单位的项目专员名单，填写《用水报装接入服务项目专员登记备案表》，加盖公章后于6月25日下班前报集团供水管理部备案。发生人员新增或调整时，亦按此程序报集团供水管理部备案。

（二）正式上岗前，请各区域供水公司明确此项工作的主管领导和相关部门负责人，配备充足项目专员，加强内部协同，对选派人员做好业务培训，确保培训合格后上岗，并做好人员临时性替补安排。

（三）项目专员上岗期间应着工作装，佩戴胸卡。各区域供水公司（或供水单位）需于6月28日下班前，按照附件统一样式制作胸卡，并将人员卡片信息填写完整，要求项目专员佩戴。发生人员新增或调整时，于确定项目专员名单后3个工作日内及时进行更新，对于不再从事项目专员工作人员的胸卡应予收回。

（四）项目专员上岗期间要全力做好客户及相关项目管理工作；对于回访不满意反馈及投诉，应配合做好问题核实与责任分析，按要求及时处置和反馈；妥善处理工作中的突

发情况，遇有特殊情况时及时向部门负责人及主管领导汇报解决。

2021年6月21日

（联系人：赵孟，联系电话：23305537）

附件 1

用水报装接入服务项目专员登记备案表

填报单位（盖章）：

序号	姓名	性别	年龄	编号	工位地址	联系电话	所属单位	部门	备案类别

注：

1. 编号由区域供水公司统一赋号，采取“单位首字母缩写+上岗年份+三位编号”形式，其中：自来水集团字母缩写为 Z，津滨威立雅字母缩写为：V，滨海水务字母缩写为：B，例如：Z2020005 表示自来水集团 2020 年起任职为项目专员的第 5 位工作人员。

2. 备案类别请表明属“新增”、“删除”、“更改内容”等。

附件 2

用水报装接入服务项目专员胸卡内页样式

内页尺寸：100mm×70mm
挂绳：平铺约 900mm，蓝色

注：
1. 胸卡编号与备案编号一致，由区域供水公司统一赋号，采取“单位首字母缩写+上岗年份+三位编号”形式，其中：自来水集团字母缩写为 Z，津滨威立雅字母缩写为：V，滨海水务字母缩写为：B，例如：Z2020005 表示自来水集团 2020 年起任职为项目专员的第 5 位工作人员。
2. 胸卡设计文件下载邮箱：swjt23305936@163.com，密码：1234562018