

遂宁国润川美自来水有限公司

9月12345统计分析表

时间	件数 序列	联系电话	问题分类	解决方案
2023. 8. 29	①	15881910039	遂宁市经开区南城金座1、水表十几年来显示用水量50方，但先生在缴费app上缴纳的费用已超过50方的金额，其认为开善东路228号遂宁国润川美自来水有限公司存在乱收费的情况。2、先生让工作人员来处理停水的问题时，工作人员效率差，服务态度不好。诉求：望核实，针对缴纳水费一事进行解释和处理工作人员态度恶劣的问题。	1、已与用户现场核对水表，我司没有出现乱收费的问题。2、就我司工作人员态度不好的问题给用户带来的不好的服务体验，我司深感抱歉！也对相关工作人员进行相应的处罚。
2023. 8. 29	②	13728873191	遂宁经开区机场小区B区用户反映水费异常，前几个月均为十几元，八月收费四百多元。诉求：望核实，水费是否异常。	该用户的情况是属于我司抄表人员在抄表中发现并告知用户，用户表示无法理解使用如此多的水费，并表示已确认水表无异常，但用户第一次至公司表示不知道如何使用如此多的水量，第二次表示怀疑我司预估水量，导致水量堆积产生水费，我司告知用户我司抄表时间并欢迎用户对对我司工作人员工作监督。我司无法对用户
2023. 8. 31	3	15282560970	遂宁经开区滨江新村小区用户反应8月31日晚上7点左右小区停水（国润川美自来水公司），不知原因，物业也未告知相关情况。诉求：请及时处理停水的问题	因兴文路PE300的水管爆管，我司于2023年8月31日19:00至24:00停水抢修，该处是因我司抢修停水导致。
2023. 9. 2	4	15881907849	船山区天宫庙彩虹街137号用户称该处已有两三个月几乎每晚都会停水。诉求：望核实，及时供水，并针对两三个月几乎每晚都停水的问题予以合理解释。	公司已派人现场检查用户水表阀门均无异常情况，用户反应停水问题情况属实，公司计划对天宫片区进行更换管道，更换管道后水压和停水问题会得到解决。目前换管计划正在拟定，还未实施，请用户耐心等待，由此给用户带来不便，我司深感抱歉！
2023. 8. 31	5	18980185282	船山区开善东路福棚花园用户称该处自来水水压很低，向国润川美自来水公司反映多次，一直未得到解决。诉求：望核实，处理水压低的问题	因用户上班时限限制，我司工作人员已联系用户安排时间上门检查水压。
2023. 9. 1	6	13320638000	遂宁经开区深富路清水港湾用户称该小区1~6楼的水压非常低，无法正常使用热水器（已持续一年），6楼以上水压就正常。向物业咨询，物业告知他们也有向兰林自来水公司反映，但未得到解决。诉求：望核实，及时处理低楼层水压低的问题	我司已安排工作人员对管道、阀门、进行检查维修更换，将于近期恢复水压。
2023. 9. 5	7	13982537572	船山区天宫北路9栋用户称近期该处频繁停水，影响居民日常生活。（供水公司：兰林自来水公司）诉求：望核实，处理频繁停水的问题	公司已派人现场检查用户反应停水问题情况属实，公司对天宫片区进行管网改造，管网改造期间会出现停水或水压不稳的现象。由此给用户带来不便，我司深感抱歉！
2023. 9. 5	8	19045290732	遂宁经开区机场小区A区6楼的住户，近期该小区水压很低，影响市民日常生活。诉求：望核实，处理水压低的问题。	樟树林路主水管爆管导致水压过低，2023年9月9日改管完成，已恢复正常水压。
2023. 9. 6	9	15982518626	船山区银河路万和苑小区5栋6楼反映该小区高层的水压低，9月7日晚上8时都未恢复正常水压，严重影响居民生活。诉求：望核实，处理水压低的问题	公司已派人现场检查用户水表阀门均无异常情况，该片区正进行抢修改管，更换管道后水压问题会得到解决，由此给用户带来不便，我司深感抱歉！
2023. 9. 8	10	19909061288	遂宁经开区金桐路PSB工业园区同一个位置的水管在一年内爆管四次，导致无法生产、员工无法洗澡。诉求：彻底处理频繁爆管的问题	已对该处水管进行更换，现已恢复正常供水。由此给用户带来不便，我司深感抱歉！
2023. 9. 9	⑪	15181914613	船山区天宫北路87号卓育培训学校补充：已告知女士办理情况，女士认为不合理，因为每年都出现有几个月水费特别高的情况，目前该处被暂停用水，望及时恢复供水。事件：女士的培训学校使用了兰林自来水的水，其中有几个月的水费特别高，一个月高达300、400元，询问了自来水公司原因，未合理解决问题外，还被告知未交水费会停水	已联系用户，并再次给用户说明其停水原因及水量异常和水费问题，该用户对解释不接受，现准备为用户更换新水表，待用户缴清之前所欠水费后再供水。
2023. 9. 10	12	15082528806	遂宁经开区富源路金梅市场小区近3天该处水压不稳，导致自来水很小，无法正常使用。诉求：尽快处理水压不稳的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，水压已恢复正常。
2023. 9. 10	13	18011170501	遂宁经开区富源路金梅小区水压很低，导致生活不便。诉求：处理水压低的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，已恢复正常供水。
2023. 9. 10	14	13778726193	遂宁经开区富源路金梅市场小区近3天该处水压不稳，导致自来水很小，无法正常使用。诉求：尽快处理水压不稳的问题	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，已恢复正常供水

2023.9.12	15	18081282161	遂宁经开区南坝车间金梅市场小区3期突然停水，不清楚原因，影响居民正常生活。诉求：希望及时恢复供水。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，已恢复正常供水。
2023.9.10	16	15082548871	船山区丽新花园用户称其家中每到晚上7点至8点，水压会变低，严重影响正常生活。诉求：望核实，处理水压低的问题。	公司已派人现场检查用户水表阀门均无异常情况，用户反应水压问题情况属实，公司计划对大高片区进行更换管道，更换管道后水压问题会得到解决，目前换管计划正在拟定，还未实施，请用户耐心等待。由于公司目前施工繁忙，我司深感抱歉！
2023.9.10	17	15983084743	遂宁经开区明星大道金梅小区用户称9月10日此处高层因水压低导致停水，国润公司处理后水压仍很低，不知原因。诉求：望核实，处理水压低的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，水压恢复正常。
2023.9.11	18	15082544127	遂宁经开区南坝车间金梅市场小区用户反映近一日到晚上水流就变得很小，水压不稳，无法使用热水器。诉求：望核实，处理水压不稳的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，已恢复正常供水。
2023.9.12	19	15828953841	遂宁经开区富源路正在进行拆除工程，还有部分居民未搬离，自来水公司便私自断水，严重影响居民的正常生活。诉求：及时恢复供水。	由于富源公司正在拆除房屋，其施工人员无规则拆除，导致水管多处爆管，我司已派人积极进行维修，维修时间为期一周，由此给用户带来的不便，敬请谅解！
2023.9.12	20	19182591030	遂宁经开区富源路金梅小区每天晚上高楼层居民家中都会停水，偶尔供水的水压非常小，导致居民家热水器都无法正常使用。诉求：望处理水压低的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，水压恢复正常。
2023.9.14	21	19183059929	遂宁经开区富源路与明星大道交界处称该处自来水管（兰林自来水公司的）损坏，现水势较大。诉求：望核实，处理自来水管损坏的问题。	来电人反应路段为金梅路小区，此路段PE300爆管，已于2023年9月14日对损坏水管完成维修。
2023.9.10	22	13419370443	船山区明霞路116号6栋5单元7楼1号近期每晚19时30分至22时30分水压就会变低，十分影响日常生活。诉求：望核实，处理水压低的问题。	确实此片区出现水压低的现象，公司已计划对该片区进行改管，从而解决水压低的问题，预计于12月底完成改管。
2023.9.12	23	15882530977	遂宁经开区金梅市场小区近期每晚7点至10点左右居民家中的水压便非常小，热水器都无法正常使用，给居民带来严重不便。诉求：望核实，及时处理水压小的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，水压恢复正常。
2023.9.13	24	19915349582	遂宁经开区金梅市场小区出现水压低的情况已有一个星期时间，严重影响居民正常生活，向自来水公司反映，未得到解决。诉求：望核实，尽快处理水压低的问题。	公司已对该区域进行排查，发现PE200水管出现两处漏点，已于2023年9月14日维修完毕，水压恢复正常。
2023.9.16	25	18280871262	遂宁经开区滨江新村一期21栋1单元2楼1号未欠水费，但已停了几天水，向兰林自来水公司反映，无人帮助处理。诉求：希望尽快恢复供水。	我司工作人员接到用户电话后立即前去开水恢复用户正常供水，并向用户电话说明情况，也得到用户的谅解，用户表示会取消12345投诉。
2023.9.14	26	15982518626	船山区银河路万和苑小区5栋6楼用户称未看见此处有进行管网改造。希望责任部门尽快处理水压低的问题。事件：先生是该处住户，反映该小区高层的水压低，9月7日晚上8时都未恢复正常水压，严重影响居民生活。诉求：望核实，处理水压低的问题。	确实此片区出现水压低的现象，公司已计划对该片区进行改管，从而解决水压低的问题，预计于12月底完成改管。用户所提到未看见其居住地正在进行管网改造，原因为目前改造地为这一片区的前端，我司会对此片区一一执行。
2023.9.16	27	15228680968	船山区电江路丽阳花园该小区使用兰林自来水公司的水，多年前自来水公司更换水管后，高楼层居民家便出现水压低的情况，连热水器都无法正常使用，近期小区正在进行改造，现路面已完全挖开，女士认为自来水公司可借此再次更换水管，以便解决水压低的问题。诉求：望自来水公司尽快更换水管，以便解决水压低的问题。	确实此片区出现水压低的现象，公司已计划对该片区进行改管，从而解决水压低的问题，预计于12月底完成改管。用户所提到未看见其居住地正在进行管网改造，原因为目前改造地为这一片区的前端，我司会对此片区一一执行。
2023.9.16	28	15196901004	船山区明霞路丽阳花园该小区使用兰林自来水公司的水，多年前自来水公司更换水管后，居民家便出现水压低的情况，尤其是高楼层住户家中，连热水器都无法正常使用。诉求：希望处理水压过低的问题。	确实此片区出现水压低的现象，公司已计划对该片区进行改管，从而解决水压低的问题，预计于12月底完成改管。用户所提到未看见其居住地正在进行管网改造，原因为目前改造地为这一片区的前端，我司会对此片区一一执行。
2023.9.16	29	16526074837	船山区电江路丽阳花园2020年左右兰林自来水公司给小区更换水管后出现水压不足的现象，水压不足导致高楼层住户的热水无法使用，近期小区正在进行改造，女士认为可借此机会处理水压低的问题。诉求：望核实，处理该处水压低的问题。	确实此片区出现水压低的现象，公司已计划对该片区进行改管，从而解决水压低的问题，预计于12月底完成改管。用户所提到未看见其居住地正在进行管网改造，原因为目前改造地为这一片区的前端，我司会对此片区一一执行。
2023.9.17	30	13808260958	遂宁经开区圣平家园14栋2单元9月16日停水，后自来水公司恢复供水时，将水闸冲坏，导致该处电梯故障。截止目前，自来水公司也未处理电梯故障问题，影响居民出行。诉求：望核实，协调自来水公司及时维修电梯。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见，目前物业正在修复电梯中。

2023	2023. 9. 17	31	13558972817	遂宁经开区富源路圣平家园9月16日水管爆管，“国润自来水公司”进行抢修，因突然开水，将小区的电梯阀门冲坏，导致电梯无法运转，至今未处理。诉求：希望自来水公司处理电梯被冲坏，无法运转的问题。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我司沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见。目前物业正在恢复电梯中。
2023	2023. 9. 12	32	19183059972	船山区天宫北路94号水管爆裂，导致路面积水。诉求：望核实，处理该处水管爆裂的问题。	该处管道爆管，已于2023年9月14日抢修完毕。
	2023. 9. 18	33	13419388787	遂宁经开区富源路段家店社区该处已停水半个月时间，群众生活非常不便。诉求：希望处理停水的问题。	此区域富源公司正在进行拆迁工作，拆迁至我司水管多处爆管，现公司对此区域做停水处理，正与富源公司协商处理后续维修事宜。
2023	2023. 9. 18	34	13982511229	遂宁经开区圣平家园1期14栋2单元两部电梯故障已有2天时间，女士听闻是国润自来水公司维修水管时停水，来水后将气阀冲断，现自来水公司迟迟不配合处理，导致物业无法维修电梯。诉求：望核实，督促自来水公司配合物业处理电梯问题。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我司沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见。目前物业正在恢复电梯中。
	2023. 9. 20	35	15982593026	遂宁经开区圣平家园14栋2单元自来水管破裂，导致两部电梯被淹，现电梯无法使用，兰林自来水公司让其找物业处理，女士不解，认为是自来水公司的问题。诉求：望核实，尽快维修电梯。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我司沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见。目前物业正在恢复电梯中。
2023.	2023. 9. 20	36	18782588384	遂宁经开区圣平家园14栋用户称9月16日南宁自来水公司修复水管破损时操作不当导致水流灌进电梯致其损坏，小区居民出行不便，物业方多次协调未得到处理，女士不满。诉求：望核实，尽快修复电梯。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我司沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见，目前物业正在恢复电梯中。后由于物业无法维修，找到我司解决，我司于2023年9月21日联系电梯维保部门，目前正在恢复电梯中。
2023. 1	2023. 9. 20	37	18382570085	遂宁经开区圣平家园1期14栋2单元用户称9月16日南宁自来水公司修复水管破损时操作不当导致水流灌进电梯致其损坏，小区居民出行不便，物业方多次协调未得到处理，先生不满。诉求：望核实，尽快修复电梯。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我司沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见，目前物业正在恢复电梯中。后由于物业无法维修，找到我司解决，我司于2023年9月21日联系电梯维保部门，目前正在恢复电梯中。
	2023. 9. 21	38	13568701269	遂宁经开区天宏南郡1栋2单元12楼4号家中无人，水闸已关闭，但水表仍在转动，其向兰林自来水公司反映，工作人员让其找抄表员，态度非常差。诉求：望责任部门对工作人员加强管理，增强服务态度意识。	1、水闸关闭水表仍转动问题我司工作人员已联系用户向其解释，并为用户申请安装止回阀，止回阀安装后再观察水表情况。2、接线员态度问题，已核实确有此事，对用户带来的不愉快我司深表歉意！我司会按公司规章制度对相应工作人员进行处理。
	2023. 9. 21	39	15882536520	遂宁经开区银河南路圣平家园小区14栋由于自来水（国润川美水公司）设备故障，导致自来水溢出时将电梯损坏，目前已过去7天，一直无人帮助维修。（物业与水公司还在推诿）诉求：希望及时帮助维修电梯。	由于富源路南城郡附近主水管爆管，抢修完成恢复供水，供水时圣平小区7栋3楼水并道里排气阀堵塞，导致水溢出，从3楼溢至1楼流入电梯底层，物业为确保安全及时将电梯关闭，并联系我司沟通处理。2023年9月19日下午3点与物业服务公司进行谈判达成一致意见，目前物业正在恢复电梯中。后由于物业无法维修，找到我司解决，我司于2023年9月21日联系电梯维保部门，目前正在恢复电梯中。
	2023. 9. 21	40	15196940989	船山区彩虹街60多号附近用户称居住在该处，其表示川美自来水公司在抄水表时，抄表的数据经常不准确。有时会多出十几方的用水，女士认为不合理。其向自来水公司反映，问题未得到解决。诉求：望核实，处理抄表数据不准确的问题。	