



遂宁国润川美自来水有限公司
4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	备注
2023/3/23	1	18090453705	深南小区自来水水压过小，导致无法使用热水	已安排工作人员现场查看，该用户属于家中水管陈旧，堵塞导致。	
2023/3/30	2	18280882947	彩虹街道千禧楼3单元凌晨2点该处突然停水，且停水时未提前通知	已联系用户，由于近期公司对片区进行夜间降压供水，会导致楼层高的片区水压不足，调试好后会恢复正常，请谅解。	
2023/3/30	3	13982588237	机场小区A区20栋2单元2号处理水表异常的问题。	已安排工作人员和用户一起现场查看，属于表后漏水。用户已知。	
2023/4/1	4	13982506904	南坝路口该处频繁停水，影响居民正常生活		
2023/3/30	5	15983064380	机场小区B区公租房退租要求退还先生预交的电费和水电费	该用户是去明星电力公司退电费，不是至我司退水费，但想咨询退水费流程，已告知用户，并完成退款。	
2023/4/11	6	18090805963	国泰小区1、自来水夹杂着沙子，水质不干净存在异物，2、每月都会产生水费一半的公摊费，工作人员表示该笔费用为污水处理费，女士不解。诉求：望核实，1、处理该处水质差的问题，2、处理公摊费收取不合理的问题。	水质已由化验室专人进行回复及处理，污水处理费属于公司代收，也已给用户解释清楚。	
2023/4/15	7	19196921147	开元小区2号楼无人在里面居住，水表却一直在转希望安排工作人员维修水表	已安排工作人员现场查看并检查原因是属于防盗阀损坏，已安排工作人员更换防盗阀	
2023/4/16	8	18382580220	四十队宿舍近期群众用自来水洗澡后身体均会出现瘙痒，询问邻居得知也存在此情况，怀疑是水质问题	向用户解释水质符合国家标准，也告知用户可以提供水质检查报告，第二天对用户进行回访，用户表示无异常。	

2023/4/29 星期六

2023/4/20	9	18882557530	世纪春天4月20日该小区停水，造成市民生活不便。诉求：望核实，处理停水的问题。	该用户是由于欠费停水导致，前期张贴通知单用户并未缴费。缴费后已及时开水	
2023/4/18	10	13982537572	天宫北路先生称4月18日晚上该处停水，居民生活不便。诉求：望核实，尽快恢复供水。	目前公司其余地区未出现改问题，已回访用户表示已恢复正常。	
2023/4/18	11	18282571230	天宫北路女士反映高楼层已连续四天晚上停水，不知原因，影响日常生活。诉求：望尽快处理停水的问题	目前公司其余地区未出现改问题，已回访用户表示已恢复正常。	
2023/4/25	12	13808263645	南津北路356号该处的主水管道频繁爆管，导致欣悦大酒店的地下车库到处都是水，但自来水公司只是维修，一直未更换主水管道	已上报公司领导，公司正在计划更换主管道。	
2023/4/25	13	15983095131	南津桥锦绣园女士每月只打扫卫生（偶尔烧水），但每月水费都是100元以上，其不清楚水表在何处，认为有问题，但水公司（国润川美公司）未帮助处理。	已与用户现场核实，用户表后爆管漏水导致水量异常，请用户自行找人维修。	
2023/4/26	14	15520696999	明霞路天宫路社区2栋4月家里和往月的用水量相当，4月的水费确相当于往月两三个月的费用，家里也没发生过漏水这些问题。去年夏天两个月都没用到这个月。	已与用户沟通，用户水量异常是因家中水管未管理好导致，已告知用户情况。	

