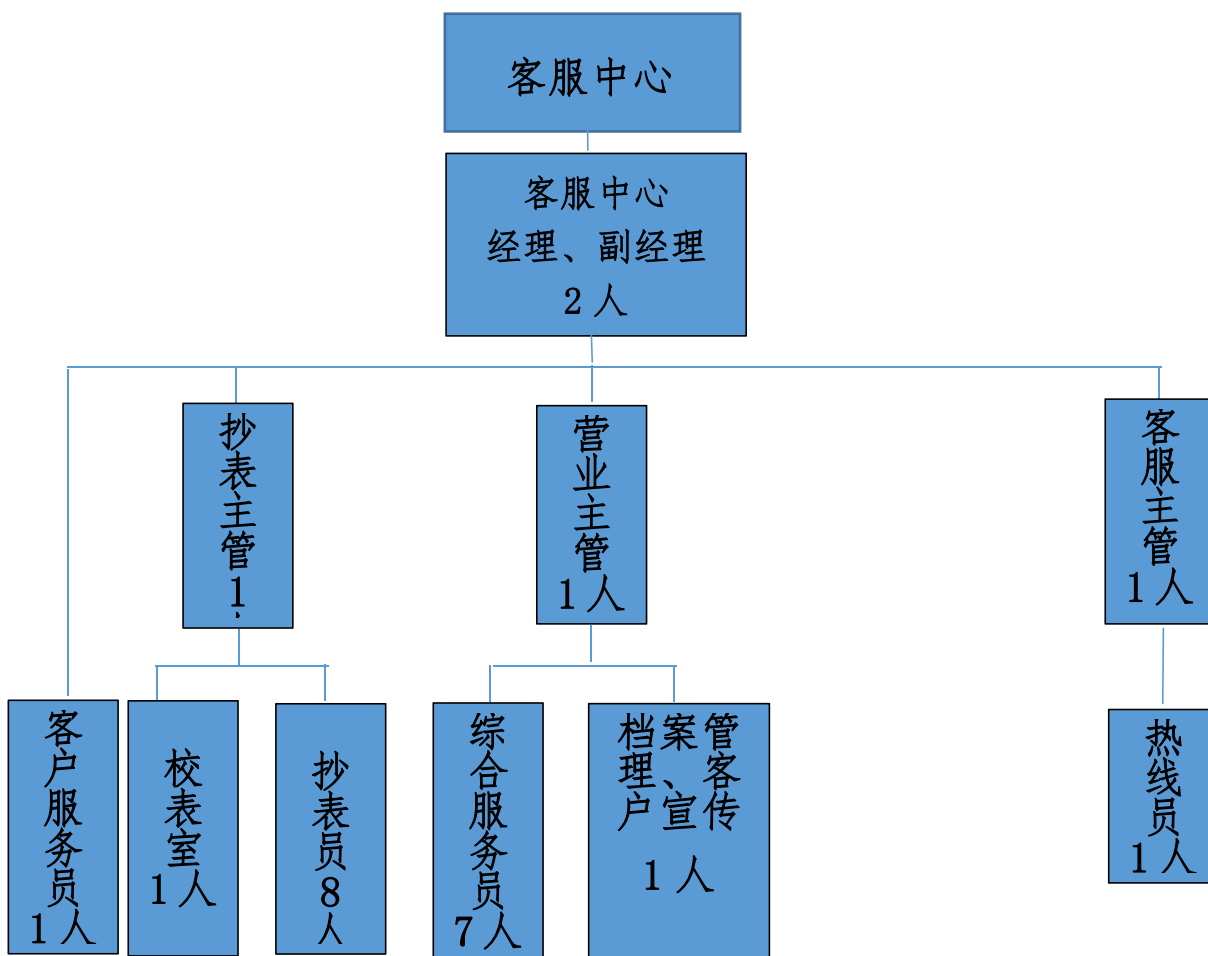


客服中心人员编制及部门职责

(一) 部门结构及编制

编制： 人



（二）部门职责

1.部门概述:负责公司用水业务受理、抄表、水费收取,以及热线、客户服务类工作。

2.部门职责描述:

（1）负责制定客服中心年度、月度工作计划并组织实施。

（2）负责制定有关客户服务管理的相关流程制度,推行优质服务,维护公司对外形象。

（3）负责统一受理客户来人、来电、来信咨询投诉,并依据各业务职责归属,统筹派单、督办处理。

（4）负责客户回访,反馈处理结果,并组织开展用户满意度调查。

（5）负责按公司规定的周期抄读水表,及时向用户派发水费通知单、催收通知。

（6）负责水费欠费的催缴工作,对欠费用户实施暂停供水及结清欠费后的恢复供水(不用拆卸阀门的停供水工作)。

（7）负责统筹报装业务(包括负责受理报装申请、联系用户、收取费用、与用户签订供水服务合同及办理更名、过户、销户、低保优惠用水等业务)。

（8）负责录入抄表数据。

（9）负责水费及用水措施安装费的收取。

（10）负责用水新用户的开发。

(11)负责参与对管网工程部的工程项目水表按装的验收。

(12)负责营业数据、资料及信息的备份和归档工作。

(13)负责客户服务部员工业务培训工作。

(14)负责参与制定本部门年度经费预算，严格预算管理。