**附件1**

**南部山区供水有限公司片区供水服务员岗位职责**

1、负责对供水管网及附属设施的巡检工作

2、负责对违章占压供水管线、破坏供水设施及偷盗水问题的调查、处理及上报

3、负责对管网异常或影响管网正常运行的因素，以及井盖丢失等现象及时上报

4、负责计划停水或突发性停水告知工作

5、负责管网末梢或消防栓放水工作

6、对相关厂站、水源井等各类设备定期进行巡检，包括设施的电压、电流、进出水压力、清水池水位以及余氯浊度情况，并按要求做好记录。根据每日巡检情况填写巡检日报表，并及时上报

7、严格按照操作规程进行加药、消毒工艺操作并填写记录

8、负责对用户反映的漏水及热线转派的疑难漏水现场排查、上报。

9、负责辖区内总表用户的水费催缴及混用水用户的摸排、上报

10、负责引导户表用户进行预付费充值缴费工作

11、负责停水用户充值后阀控水表的手动唤醒及时恢复供水工作

12、负责用户基本信息的采集及维护工作

13、协助完成《供用水合同》的更新维护工作

14、负责营销系统提示问题水表的现场落实反馈工作

15、协助处理用户用水、缴费、投诉等问题

16、负责协调“供水服务进街镇、进乡村”服务活动

17、负责识别岗位的环境因素、安全因素以及检测现场的安全管理工作，做好自我保护

18、及时完成领导交办的其它临时性工作

**南部山区供水有限公司客户服务员岗位职责**

1、受理户表预付费充值及总表用户水费收取

2、总表、户表更名过户业务办理

3、受理总表、户表验表、撤表、复接、调价业务

4、户表银行代扣业务办理

5、总表托收用户业务办理

6、总部营业厅增值税专用发票开具

7、受理用户供水设施报修

8、受理水质、水压及供水相关服务问题的咨询和反馈

9、负责用户基本信息的采集及维护工作

10、负责公司对外宣传及配合进社区宣传活动工作

11、按照集团公司服务标准做好窗口服务工作

12、需在20分钟内接单转派

13、熟悉各部门工作职能，不发生明显错误派工

14、派单准确：按照工单十要素（信息来源、地址、联系方式、反映人、反映内容、故障类别、责任单位、处理时限、客户联系时间）检查工单记录内容，确认内容清晰、无误后派发。全程不超过5分钟，准确率100%

15、及时将延时申请工单反馈客服

16、反馈工单延时后需再次及时派单

17、及时发布欠费停水公告，并通知相关部门

18、对各部门反馈工单标准进行审核

19、及时将已处结的工单反馈，严谨造成处结已工单超时

20、及时完成领导交办的其它临时性工作

**南部山区供水有限公司水厂运行员岗位职责**

1、熟知开、停机操作相关规定

2、熟悉高低配工具的检查及使用

3、确保制水各工艺车间、变配电、机泵设备和安全监控系统正常运行

4、对制水、加压、供电设备及附属设施进行日常检查、巡检和维修，填写日常检查和维修记录

5、配合做好设备的保养、大中修以及日常维修和检查验收工作，填写记录

6、严格按照指令及操作规程送、停电操作，在各开关操作手柄上悬挂安全标示牌。操作过程中，发现异常，及时上报

7、对相关厂站、水源井等各类设备定期进行巡检，包括设施的电压、电流、进出水压力、清水池水位以及余氯浊度情况，并按要求做好记录

8、严格按照操作规程进行加药、消毒工艺操作并填写记录

9、负责识别岗位的环境因素和安全因素，做好自我保护

10、做好厂站区环境卫生清洁工作

11、及时完成领导交办的其它临时性工作