

# 孝感市自来水公司

## 孝感市自来水公司首问负责制

### 一、目的和适用范围

目的:为进一步提高员工工作质量和服务效率,更好地为广大客户提供优质服务,根据公司领导有关讲话精神,结合我公司实际,经研究决定,在我公司推行首问负责制。

适用范围:公司全体员工。

### 二、首问责任制的基本内容

1、实行“首问负责制”,即在各部门公务处理过程中,首先受到来访、咨询或接待办事的工作人员,要负责的给予办事或咨询一方必要的指引介绍或答疑等服务,使之最为迅速、简便地得到满意的服务。

2、首问负责制的对象包括:前来我公司办事的客户、来访人员、来电、咨询、查询、投诉和业务受理等。

3、首问负责制受理形式:接听来电、接待来访等。

### 三、执行要求

1、对来人或来电提出的咨询、投诉和业务办理等问题,无论是否属于本部门范围的事情,首先受到询问的工作人员要负责指引介绍或答疑,不得以任何借口推诿、拒绝或拖延处理时间。