柳州威立雅水务有限公司对2019年度第153项（序号）社会评价意见建议整改计划及方案

一、整改问题

1.意见建议编号：120190021100008。

2.到水务处交水费没有短信通知，不知道用水情况和余额，希望能有短信通知。

3.责任单位：市国资委、水务集团。

二、整改计划

1.公司有用水客户约46万多户，客户联系电话信息留存户数将近41万户，对未留有联系电话的约5万用户，公司将采取多种措施去收集完善。

2.2020年10月，在现有供水服务热线、短信推送等查询渠道的基础上，增加微信公众号查询渠道。

三、主要措施

1.加强宣传，对营业厅来访客户宣传多种查询水费的方式，并收集和更新客户联系电话；抄表员在抄表过程中同时收集客户联系电话。

2.对新报装用户，加强客户联系方式信息的收集。

3.对微信公众号进行升级，满足客户查询、交费、办理业务的需求。

4.选择短信发送成功率更高的运营商，提高短信发送的成功率。