**应急管理事项及联系方式**

1、计划性维修停水下达停水通知的时限：

计划性停水，提前24小时通知用户；超过12小时的计划性停水，提前48小时通知用户。停水通知会在自来水公众号内发出。

2、夜间家中漏水报修业务的办理：

用户拨打夜间报修电话：73825241进行报修后，我公司夜间维修值班人员会及时联系用户到现场进行处理。

3、用户自家漏水申请停水业务的办理：

水表在户外的用户家里漏水，如室内水门开关不了，我公司工作人员可以到现场帮助关闭此用户的表前阀门。

水表和用水主管线在室内的用户家里管线漏水，为保证维修时间和恢复供水时间，用户可以向我公司申请更换自家水门或可以由我公司维修人员进行维修。这种小区单元水门已经年久老化、不能使用，维修时只能进行泵站停水，这样会造成该泵站所辖小区停水，因此用户个人要求停水不予办理。

4、物业维修申请停水需提交的手续：

物业公司需向自来水营业厅4号窗口提交停水申请，申请内容包括停水日期、停水时间、施工方案等并加盖公章，我公司根据物业公司的停水申请到现场协助查看施工方案、时间是否可行，如方案合理，我公司会协助物业公司停水。

5、自来水公司热线服务电话：

供水服务热线：73829712 73823797

夜间报修电话：73825241

用户咨询做到有问必答，对用户来电反映的服务类、报修类、投诉类等各类问题及时流转到内部相关部门，并督促办结，同时将处理结果反馈给用户。

6、监督投诉渠道：

1. 监督投诉电话：73829712
2. 信件地址：辽宁省开原市自来水营业厅（收）
3. 直接到开原市自来水公司营业厅进行举报