

Ngành cấp nước TP. HCM nhận sự hài lòng từ người dân về chất lượng dịch vụ cung cấp nước sạch

00:51 04/04/2025

Tác giả: Đang cập nhật

Mức độ hài lòng của người dân (khách hàng) Thành phố Hồ Chí Minh đối với dịch vụ cung cấp nước sạch năm 2024 tăng 12% so với năm 2023. Trong đó, tỷ lệ hài lòng tính trên tổng các tiêu chí thành phần đạt gần 88%, tăng 12,95 % so với năm 2023 (74,74%).



Người dân hài lòng cao việc tiếp nhận kiến nghị và phản hồi của ngành cấp nước Thành phố Hồ Chí Minh .

Các đơn vị cấp nước đẩy mạnh số hóa, vừa nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận kiến nghị và phản hồi đến người dân vừa giảm thời gian khách hàng đi lại và giao dịch. Các đơn vị cấp nước đẩy mạnh số hóa, vừa nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận kiến nghị và phản hồi đến người dân vừa giảm thời gian khách hàng đi lại và giao dịch.

Kết quả này vừa được Viện Nghiên cứu phát triển Thành phố Hồ Chí Minh công bố từ đánh giá sự hài lòng của người dân về chất lượng hoạt động của một số dịch vụ công ích trên địa bàn thành phố năm 2024, trong đó có dịch vụ cung cấp nước sạch, một trong những dịch vụ quan trọng thiết yếu.

Đặc biệt, tiêu chí tiếp nhận kiến nghị và phản hồi của ngành cấp nước Thành phố Hồ Chí Minh có mức tăng vượt bậc, đạt 81,22% tăng 22,84 % so với năm 2023 (58,38%). Điều này cho thấy những nỗ lực nâng cao chất dịch vụ khách hàng của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn TNHH một thành viên và các đơn vị cấp nước trong năm vừa qua. Đồng thời là cơ sở nhằm đánh giá khách quan chất lượng hoạt động và cung cấp dịch vụ cấp nước.



Nhân viên Công ty cổ phần Cấp nước Gia Định hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ “24h” để giao dịch và thanh toán trực tuyến các dịch vụ cấp nước.

Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn đã chỉ đạo các công ty cấp nước thành viên và các xí nghiệp cấp nước trực thuộc tập trung các giải pháp phát huy kết quả đạt được, khắc phục các hạn chế nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Trong đó, chủ động nâng cao chất lượng công tác tiếp nhận kiến nghị và phản hồi; tiếp tục hoàn thiện, cải tiến các thủ tục, quy trình, quy định nghiệp vụ một cách có hệ thống, bám sát các quy định mới của nhà nước, theo hướng tạo thuận lợi hơn cho khách hàng, rút ngắn thời gian xử lý. Bảo đảm cấp nước an toàn, liên tục, chất lượng, sẵn sàng đáp ứng đầy đủ nhu cầu sử dụng nước của khách hàng.

Tập trung hoàn thiện kết nối giữa app chăm sóc khách hàng Sawaco và các phần mềm quản lý tại đơn vị cấp nước nhằm đồng bộ dữ liệu tự động liên thông; đẩy mạnh sử dụng ứng dụng trực tuyến để thực hiện các yêu cầu dịch vụ cấp nước qua đó gia tăng tiện ích, nâng cao trải nghiệm khách hàng. Ngoài ra, các đơn vị cấp nước tăng cường công tác truyền thông các ứng dụng trực tuyến đã

được triển khai của công ty cấp nước để tăng số lượng người dân tải về và sử dụng, đồng thời có hình thức phù hợp để gửi thông báo tiền nước cũng như cung cấp hình thức thanh toán giá nước phù hợp với nhóm khách hàng lớn tuổi, gia đình neo đơn ít có điều kiện sử dụng thành thạo điện thoại thông minh.

PV

Link bài viết: <https://nguoilambao.vn/public/nganh-cap-nuoc-tp.-hcm-nhan-su-hai-long-tu-nguoi-dan-ve-chat-luong-dich-vu-cung-cap-nuoc-sach>