服務承諾 2025/2026
2026年的服務目標及2025年取得的成績



		服務	2026年服務目標	2025年成績
供水服務	1	確保供水穩定	99.99% 24小時不間斷供水	✓
	2	飲用水水質	100%符合澳門《供排水規章》水質標準	✓
	3	計劃工程導致停水的預通知時間	於相關工程展開前24小時發出停水通知	✓
	4	因緊急維修需要停水的恢復供水時間	90%於8小時內恢復供水	✓
	5	因計劃工程需要停水的恢復供水時間	95% 於8小時內恢復供水	✓
客戶服務	6	簽發驗錶報告[1]	12個工作日內完成[2]	✓
	7	抄錶準確程度	95%	✓
	8	爲新客戶安裝水錶[3]	3個工作日	✓
	9	重新恢復供水[4]	1個工作日	✓
	10	回覆有關新建樓宇的供水計劃申請[5]	15個工作日	✓
	11	來電丟失率	未接來電<10%	✓
	12	客戶熱線的等候接聽時間	80%不超過10秒	✓
	13	回覆客戶的書面查詢	10個工作日	✓

備註：
1) 只適用於口徑15-50毫米的水錶
2) 由更換水錶日起計
3) 只適用於符合安裝規格的家居用戶
4) 只適用於當月清繳欠費恢復供水的家居用戶
5) 只適用於住宅樓宇，由文件符合要求日起計