水润民生幸福来

——市自来水公司2020年工作回眸

宁如娟　李　立　刘　明　旷志军　肖　佳

增加检测频次，确保供水安全。

一个个提质改造工程务实利民，一次次抢修保供快速高效，一项项服务举措精准贴心，一股股清泉流入千家万户……2020年，面对新冠肺炎疫情等多重考验，在市委、市政府的坚强领导下，市自来水公司持续落实“提服务、夯基础、扩产能、强管理”发展方针，以智慧水务建设为着力点，扎实推进漏损控制、安全供水、优质服务、项目建设等各项工作，实现供水保障能力、供水服务水平全面升级，为全市高质量发展提供安全可靠的供水保障。

▲“水宝宝服务队”对水表、水管采取保暖措施。

智慧控漏促节水

2020年9月下旬，全省城市供水管网漏损控制现场会上，邵阳市自来水公司代表全省供水企业作经验介绍。这也意味着，该公司管网漏损控制水平处于全省前列。

管网漏损控制率是衡量供水企业发展水平的一个重要经济指标。2018年，在借鉴国内同行先进经验的基础上，市自来水公司启动降产销差“三年行动计划”，拟定“稳中求降，精准施策，综合发力”方针，通过打造“智慧水务”等智能化系统、加大供水管网巡检力度等举措，有效降低我市供水漏损率，实现供水平稳。

2020年，市自来水公司继续落实降产销差专项工作任务，全年召开降产销差专题会议13次，统筹推进水表普查、阀门更换、分区流量计安装等工作。该公司加大对流量计和NB水表流量的监控和分析，进一步改善水表运行状况，提高水表计量精度；创新查漏方式，运用“智慧水务”系统对自来水管道进行智能化检测，并组织全体干部职工利用周末、节假日分组分片开展查漏行动，对供水管道、设施进行地毯式排查，提升查漏工作力度和效率。同时，安排公司探漏人员与专业探漏公司共同协作，学习新技术、升级新装备，运用撒哈拉机器人技术、管道渗漏预警技术等，全面提升暗漏探查工作质量。

为提升补漏效率，市自来水公司加快漏点维修进度，根据维修部门补漏效率给予相应的奖励，坚持“大漏点优先、不忽视小漏点”的原则，采用分区分片的方式，对频繁漏水的线路管道进行集中维修，全年共维修漏点4600余处。

桂花渡水厂全景。

精准服务暖人心

开通线上线下16种缴费渠道，确保用户足不出户即可完成缴费；开设掌上营业厅，实现95%的用水业务“零跑腿”；搭建8963333客服热线平台，24小时回应用户需求；组建“水宝宝服务队”，30分钟响应用户诉求，2小时赶到现场……围绕“以客户为中心，诚心、用心、专业、专注”的服务理念，市自来水公司不断提升服务水平，实现线上线下服务全覆盖、精准服务有温度。

为方便群众、企业办理用水业务，市自来水公司客户服务窗口实行中午不休、全年无休制度，并多次组织客服人员开展“进社区”活动，现场指导居民通过掌上营业厅完成水费缴纳、低保户用水量减免申请等业务，让该公司各项便民举措更好地惠及用户。同时，组织维修中心开展“零点维修”、集中维修等抢修工作，有效减少停水次数、缩短停水时间，确保用户用水稳定、通畅。

针对市重点建设项目，市自来水公司在制定周密的保供水方案的基础上，为每个项目安排一名客户经理，提供“一对一”服务，及时为用户解决用水难题。得知邵阳经开区金砖谷产业园存在水压低、供水不足问题，该公司派出维修、客服等部门人员深夜赶赴现场开展调查，并安排应急送水，快速将问题解决到位。2020年12月，市自来水公司制定《优化“获得用水”营商环境整改方案》，推出优化营商环境、实化服务理念、细化客户体验，减环节、减时间、减费用、减资料等举措，持续改进用户服务体验。

管网改造惠民生

2020年8月9日，历经17天的加紧施工，市自来水公司完成市区西湖路供水管道改造工程，较计划工期缩短7天。施工期间，该公司努力克服供水管道距离长、施工路段沿线路口多等困难，夜以继日抢抓进度。完成改造后，西湖路沿线路段供水运营状况全面改善，有效避免水管漏水、爆裂等故障出现，实现平稳供水。

为更好地服务我市高质量建成“二中心一枢纽”，市自来水公司持续加大供水基础设施建设力度，进一步拓宽供水版图、畅通供水管网。该公司先后在市区大兴路、白马大道、新城大道、建设路、雪峰路等道路新建总长度65千米的DN100及以上的市政供水主干管道，完成犬木塘水库应急水源给水工程DN1200-DN1600管网建设1700米。同时，加快对老城区市政供水管道提质改造步伐，置换市区西湖路、五井塘路、战备路等道路DN100及以上的市政供水主干管道53千米。

为确保工程质量，市自来水公司建立健全有关规章制度，加强对管网工程质量管理及文明施工管理，对新建、分户、改管及维修等工程进行跟踪签证，确保管道运行安全并提升市民用水体验。

改造供水管道，实现平稳供水。图为西湖路供水管道改造工程施工现场。

安全供水不松懈

2020年9月，市自来水公司桂花渡水厂消毒工艺改造完工，成功以次氯酸钠消毒工艺取代液氯消毒工艺，推进市城区制水工艺进入更加稳定、安全、高效的新阶段。如今，次氯酸钠消毒工艺已广泛运用于市自来水公司各水厂，全面提高城区供水质量。

升级制水消毒工艺是市自来水公司全力守护市民用水安全的举措之一。2020年，为更好地满足城市供水需求，该公司各水厂对生产设备进行全面升级改造，加大对水厂生产车间设备设施的维护保养力度，实行定人定期养护，确保在用设备和备用设备完好率达100%。其中，桂花渡水厂提质改造自动加矾系统；城西水厂完成一泵房电缆改造，更新24台DN200蝶阀和24台DN300手动排污阀；工业街水厂自主改造排泥行车，实现池壁和走水槽清洗自动化；洋溪桥水厂完成高低压配电系统提质改造。

自来水生产环节是保障供水水质的重中之重。市自来水公司加强制水工艺流程管理，严格控制沉淀浊度及出厂水余氯和浊度，并建立水质常态检测机制，对原水保护区实行不定期巡查，24小时监测原水水质。该公司购置了便捷式多参数水质分析仪，新增10个水质采样点，提高水质检测水平和速度，扩大水质检测覆盖范围，并组织公司水质化验人员参加国家城市供水水质监测网举办的微生物检测、生物实验室方法评估、应急监测等培训，提升水质检测软硬件实力。

面对高温、枯水、特殊防护期内的供水问题，市自来水公司出台相应工作方案，完善防冰冻、防洪、防旱应急预案，健全抢险救灾指挥体系，建强抢险救援队伍，严格落实节假日值班、应急值守制度，确保供水安全稳定。2020年抗击新冠肺炎疫情期间，该公司全面提高原水、出厂水和末梢水质检测频次，在重点部位增加采样点，并根据城区居民用水量情况，及时调节供水压力，全面杜绝安全隐患，确保出厂水水压稳、水质优于国家饮用水标准。

疫情防控显担当

在2020年初的新冠肺炎疫情“大考”中，市自来水公司认真贯彻落实上级关于防控新冠肺炎疫情的指示精神，精准部署，交出了合格答卷。

该公司科学合理安排员工上岗生产，让各水厂24小时正常运转，确保疫情期间市城区安全正常供水。各党支部每天安排志愿者在各基层单位、家属院落门口和小区测量进出人员体温，登记流动人员情况，助力全市疫情防控工作。面对疫情期间全市消毒液紧缺的状况，该公司及时组织工业街水厂、城西水厂加班加点生产次氯酸钠消毒液，免费为全市4000余家机关、企事业单位、团体及部分居民提供消毒液500余吨。

立足新起点，擘画新蓝图。2021年，市自来水公司将继续坚持“提服务、夯基础、扩产能、强管理”发展方针，以高质量发展为主线，以改革创新为动力，启动第二个“四个三年行动计划”，即公司服务体系建设三年行动计划、水厂智能化控制改造三年行动计划、管网智慧化运行三年行动计划、深化企业内部改革三年行动计划，加快供水基础设施建设步伐，持续推进降产销差工作，确保供水安全稳定，全面建成智慧水务，让涓涓清泉润泽居民心田。

在 习近平新时代中国特色社会主义思想指引下——新时代新作为新篇章

◀全新升级后的次氯酸钠消毒工艺设备。