



好水凭借力 共创文明城

——市自来水公司扎实推进全国文明城市创建工作综述

刘波 李立 刘明 肖佳

“严格按照要求,集中时间、集中精力,在9月上旬前做好各项重点工作……”8月27日,市自来水公司就创建全国文明城市攻坚工作再动员,对重点工作进行再部署。

自我市创建全国文明城市以来,市自来水公司立足供水主责,彰显供水特色,牢记“以客户为中心,诚心、用心、专业、专注”的服务理念,全力确保安全、优质、稳定供水,并持续完善服务细节,进一步优化营商环境,以实干作答,用实绩交卷,奋力展示作为城市“文明窗口”的新风貌。

●精心布局,营造创文好氛围

面对创建全国文明城市这场“大考”,市自来水公司党委高度重视,认真作答,并借创建全国文明城市东风,提出同步创建文明单位的目标,同时在客服中心开展创建全国“青年文明号”活动。

该公司周密部署、强化责任,把创建工作与供水主业一起研究、一起布置、一起落实、一起考核,成立了创建工作领导小组,由公司负责人任组长、分管领导任副组长,各部室负责人为成员。创建工作领导小组对照创建要求,结合实际制定了创文工作方案,从思想上、组织上、具体措施上全面部署,并多次召开创文推进工作会议,对创建目标及具体措施进行细化量化、逐项落实,形成一级抓一级、层层抓落实、横向到边、纵向到底的良好格局。

该公司从抓员工素质入手,先后开展全员礼仪培训,提升员工业务水平,打造一支“用心、专业”的队伍,同时在公司内部营造创文浓厚氛围,通过微信公众号、微信群、OA办公系统等多渠道开展宣传,让创文理念入脑入心。办公场所楼道悬挂创文公益宣传牌,设置禁烟标志,安排文明劝导员流动值守,及时劝阻不文明行为。此外,制定了创文考核办法,建立监督检查机制,开展定期检查或抽查,并通报检查扣分情况。

同时,该公司加大投入,逐步改善办公环境,对家属院落展开清扫、清理、清运工作,做到不拖创文工作后腿。

●保障供水,写好民生“水文章”

城市供水企业是公共服务单位,亦是一座城市的“文明窗口”。

市自来水公司服务面积80平方公里,用户量达29万户,服务人口80万人。近年来,该公司持续加大投入,从严把好水质关、送好安全水,不断加强供水基础设施建设改造,使城市用水质量不断提高,供水更稳定,城市“文明窗口”得以擦亮。

安全用水是基本的民生保障。市自来水公司加强安全供水保障措施,制定应急预案,开展隐患排查。该公司每年制订设备大修更新改造计划,确保设备完好率100%及供水平稳。同时,完成全部水厂的次氯酸钠消毒工艺升级,使生产环节更安全、更环保。

市自来水公司坚持做好从“原水”到“自来水”的各项流程管理,规范操作流程,严格执行三级水质检测制度,“特护期”根据实际情况增加检测频次,及时调整工艺。在各项措施的保障下,各水厂运行正常平稳,供水水质安全稳定,出厂水、管网水综合合格率均为100%。

为配合城区新建和改造,市自来水公司陆续完成邵阳大道、世纪大道、新城大道等道路的供水管道敷设工程,5年来累计敷设DN100及以上管道220千米,输配水能力进一步优化,国家级邵阳经济技术开发区等园区用水更有保障,城市供水的安全性、稳定性得到进一步提升。该公司还配合街巷改造,先后完成了江北建材城、盛世家园、二纺机等小区的老旧管网改造工程,改善了老旧城区的供水状况。5年来累计投入资金7000万元,完成改造DN100及以上供水管道175千米。

在施工中,市自来水公司根据创文要求进行围挡,文明施工。2018年、2019年,该公司先后2次对西湖路不同地段实施改管,共完成主管改造1.56千米。由于施工涉及主干道开挖,任务重、时间紧、难度大,该公司有针对性地制定了施工方案,重点从安全文明施工、加快施工进度、确保沿线居民用水等方面考虑。同时,制作整齐美观的围挡,减少扰民,渣土做到日产日清。该工程成为公司管道施工的“样板工程”。

为了确保供水设施的美观,市自来水公司启动了水表、消防栓和表井普查,及时掌握家底,并对破损的设施进行及时维护美化。为提高市民爱护供水设施的意识,该公司还开展全员全城查漏和市民举报供水设施损坏、漏水及违章用水有奖的活动,有效降低了路面积水等情况。



▲在与汇江小学联合开展的“一滴水的旅行”水厂参观活动中,市自来水公司的志愿者向孩子们介绍自来水的诞生过程。



▲24小时供水服务热线8963333接线员全天候为客户提供电话咨询、报修和投诉等自来水售后服务。



▲市自来水公司的志愿者走街串巷开展环境卫生志愿服务,以实际行动助力创文。

9月2日,市自来水公司组织志愿者走进市社会福利院,与院方联合开展“清凉一夏,快乐戏水”儿童水上乐园活动。除无偿为活动供水外,志愿者还协助院方将水池打扫干净,并利用专业优势,现场对水质进行检测,为孩子们游玩保驾护航。

为配合邵阳“创文”“创卫”等创建工作,市自来水公司坚持把抓实党建摆在企业管理的突出位置,充分发挥好党的政治、思想、组织作用,以党支部为单位,积极投入各项志愿者公益活动中。打扫街道、维持交通秩序……邵阳街头亮丽的“志愿红”里,也有市自来水公司员工忙碌的身影。

该公司结合实际开展多项志愿服务活动:以“三月春风暖,用水我来帮”为主题的学雷锋志愿



●服务提质,文明传递有温度

“您账户里还有300多元水费,应该可以用蛮久的水,以后有什么用水问题可以跟我们的抄表师傅联系,他会帮您解决的……”9月2日,市自来水公司“水管家”和“水网格”人员上门为一位家住仙人井的老人送水费发票。9月1日下午,老人托人到该公司帮她交水费,抵达时客服中心大厅已过下班时间。当时,“水管家”班长承诺将帮老人交费开票,第二天送发票上门。真诚守信,一诺千金。第二天,工作人员就将发票送至老人家中。

“您好,邵阳市自来水公司客服热线,有什么可以帮您的?”24小时供水服务热线接线员细心地记录用户的诉求,及时下发工单。2018年,市自来水公司全力推动信息化,打造智慧水务,建成标准化B类信息中心机房,完成营销、工程报装、管线巡查、手机掌厅、手机抄表等系统建设,并推出24小时供水服务热线8963333,可同时接听多路来电,客服调度派单系统同步上线。截至2021年8月,该热线已累计受理各类用户电话145000余起。近年来,该公司运用“互联网+”,开通微信公众号,推出掌上营业厅,把水费查缴、更名过户、网上报装和服务指南等便民服务事项纳入掌上营业厅办理,基本实现用户“零跑腿”。

走进市自来水公司客服中心大厅,环境温馨舒适,引导标识一目了然。这里全年无休、中午不休,方便用户随时过来咨询和办理业务。厅内设有号码机,每个窗口都能办理综合业务。遇到疑问,会有导办员为用户进行解答。一个微笑、一声问候,为用户带来温暖。

帮扶、法制宣传活动;认真开展义务献血、文明劝导等活动……

勇担社会责任,展现国企担当。自2018年3月起,市自来水公司与市接待服务中心一起,派工作人员到武冈市秦桥镇小冲村开展驻村帮扶工作,用实干换来村民幸福生活。2020年疫情防控期间,该公司无偿向市区4000多家企业单位、团体提供500吨次氯酸钠消毒液,全力支持企业复工复产,并积极开展助学活动。

(图片除署名外,均由市自来水公司提供)