



市自来水公司客户服务中心业务班工作人员为市民快速办结用水业务。



“软硬兼施”强服务

“周末也能正常办理业务,这可方便了我们上班一族。”12月11日,市自来水公司服务大厅内,刚办结业务的朱先生为业务班的“周末不休”点赞。他说,自己需要办理用水转户业务,但由于工作繁忙一直没空,得知市自来水公司服务大厅双休日正常开放,赶紧趁周末有空前来把事情办妥了。

服务大厅是展示公司形象的重要窗口,也是为用户提供服务的基本平台。作为市自来水公司服务大厅运行的主要责任部门,业务班坚持以服务对象满意为首要标准,不断完善工作机制、创新服务举措、提升服务效能,为用户提供“有温度、有质感、有担当”的服务。

业务班全面提升服务大厅硬件设施水平,打造温馨、贴心的服务环境。在大厅入口处设置无障碍通道,方便残疾人、老年人等群体进出大厅;在大厅内安装取号机,引导办事群众有序办理业务;在窗口处安装电脑显示器,方便群众查看具体信息;配备饮水机、雨伞、医药箱、老花眼镜、助听器等便民物品,免费供群众使用。

为了让办事群众享受更优质的服务,业务班在“软服务”上下足了功夫。自2018年起,业务班改变以往的工作时间,主动实行“午间不休、全年无休、随来随办”工作制度,有效避免群众“跑空趟”。如今,节假日前来办理用水业务的市民不断增加,业务班节假日一天最多需办理60余笔业务。业务班还将原来的单功能窗口升级为综合业务窗口,实行“一窗通办”“一件事一次办”,大大提升办事效率,缩短用户等候时间。同时,安排专职导办员和志愿者为用户答疑解惑,为有需要的用户提供全程陪同或代办服务。

从申请用水到装表通水,被称为供水的“获得用水”。2020年底,市自来水公司出台《优化“获得用水”营商环境整改方案》,提出了“减环节、减时间、减资料、减费用”工作举措。结合新要求,业务班增设“获得用水”专项窗口,加强与公司“水管家”“大客户经理”队伍的联动,全力压缩用户“获得用水”的时间。2021年国庆小长假期间,业务班为一位外地用户启动“获得用水”快速程序,仅用6小时就为用户完成了手续办理和通水工作,刷新了办结居民“获得用水”业务的时间纪录。

全员学习促提升

9月底,一场以“树读书之风 铸精益团队”为主题的读书分享会在业务班举行。分享会上,业务班全体人员自选沟通技巧、心理学、人生哲学等内容进行朗读,呈现了一场集阅读、聆听、表达与分享于一体的阅读盛宴,让心灵在书香中得到净化。

近年来,业务班以“建设一支高素质的青年队伍”为目标,践行“人人学习、终身学习”理念,通过全方位、高质量的专业知识技能和思想教育培训,不断加强学习型班组建设,全面提升团队的业务水平和能力。

业务班严格执行学习制度,将每周五定为政治理论学习日,认真学习习近平新时代中国特色社会主义思想,大力开展以“诚实守信”为主要内容的职业道德教育,并以“五四”青年节、主题团日活动等为契机,开展重温入团誓词、诵读团章



业务班青年志愿者便民服务传温暖。



业务班主动开展“上门服务”。



市自来水公司工作人员向市民推介微信缴纳水费功能。

供水保障里的青春力量

——记“全国青年文明号集体”邵阳市自来水公司客户服务中心业务班

文/宁如娟 李立 刘雨晴 刘炫李 肖佳

图/申兴刚

这是一个朝气蓬勃的集体,他们平均年龄28岁,洋溢着青春的阳光与活力;这是一个奋发实干的集体,他们以学为本、以干为要,用心用情做好为民服务;这是一个勇于担当的集体,他们志愿服务、抗击疫情,唱响新时代最美青春之歌。这个集体就是邵阳市自来水公司客户服务中心业务班。

邵阳市自来水公司客户服务中心业务班成立于2001年4月,现有职工12名,主要承办城市用水业务,今年9月底荣获“全国青年文明号集体”称号。从争创市级“青年文明号”到成功创建“全国青年文明号”,这个集体践行“以客户为中心,诚心、用心、专业、专注”的服务宗旨,弘扬“敬业、协作、创优、奉献”的“青年文明号”精神理念,为城市供水保障工作提供源源不断的动力,让青春在奉献中焕发绚丽光彩。



团结奋进的市自来水公司客户服务中心业务班。

志愿服务传温暖

在创建“青年文明号”的过程中,为培养提升职工的工作责任心和社会责任感,业务班组建了一支志愿者服务队,围绕党团共建、文明创建等工作,开展了一系列为民、利民、惠民的志愿服务,推进志愿服务制度化、常态化,在竭诚奉献中彰显青春价值。

业务班组织青年志愿者开展“我为群众办实事”实践活动,先后在市区城南公园、西苑公园等公共场所搭建供水咨询宣传点,推广公司掌上营业厅,耐心为市民讲解手机智能缴费、阶梯用水、网上业务办理等,帮助用户实现在家完成线上办水、水量查询、缴纳水费等业务,让用户了解用水知识、享受便捷服务。

与双清区汽车站街道东塔社区建立结对帮扶机制,定期开展“送温暖 传新风”、清理白色垃圾、铲除“牛皮癣”、供水咨询等活动;参与文

明交通劝导活动,协助交警进行交通疏导,帮助老人、小孩过马路,制止不文明行为;利用周末开展“全员全城查明漏”活动,对全市供水设施进行拉网式检查,重点检查管线、闸阀、消防栓、水表是否漏损,保障全市供水安全……近年来,业务班大力开展形式多样、内容丰富的志愿服务活动,努力拓展志愿服务的深度和广度,为创建全国文明城市、弘扬社会正能量作出了积极贡献。

为进一步推深做实“青年文明号”主题活动,业务班积极推进“青年文明号开放周”系列活动,开展了“号声嘹亮·青年文明号向祖国报告”等主题志愿服务活动。2021年国庆前后,志愿者先后到翠园社区、肖家排社区等地,现场为居民解答和处理供水问题、办理低保户减免水费手续、发放供水便民服务卡,赢得社区居民纷纷点赞。

严防疫情保平安

严格大厅管控,执行“测温+戴口罩+登记”模式,引导办事群众做好个人防护;线下、线上联合办理业务,提倡“网上办”“掌上办”,避免办事群众扎堆聚集……2020年初,面对来势汹汹的新冠肺炎疫情,业务班迎难而上,全面落实疫情防控工作要求,坚决阻断疫情传播渠道,确保疫情防控与业务办理两不误。

市自来水公司服务大厅作为人员密集公共场所,是疫情防控的重点区域。结合工作实际,业务班第一时间启动联防联控机制,制定详细、周密的疫情防控工作举措,加强组织领导,压实工作责任。

业务班为窗口工作人员发放口罩、一次性手套、消毒液等疫情防控物品,要求工作人员每天做好服务大厅的清洁与消毒工作,确保地面、通风口、进出口等位置消毒无死角,并定时对按钮、门把手等关键部位进行消毒。对工作人员进行全面排查,要求所有人员每天测量体温、佩戴口罩上岗,做到早发现、早报告、早预防。同时,同步推进疫情宣传工作,利用大厅电子屏和公告栏宣传科学防疫措施,进一步提升群众防

范意识。在大厅入口处设置体温监测点,全天候对办事群众进行体温检测和实名登记,提醒办事群众佩戴口罩。在办事群众聚集的咨询台、办事窗口前设置1米等候线,确保保持安全间距,并安排专人引导办事群众分散咨询、办事。此外,简化办事流程,严格落实“一窗通办”;积极推行线上办理业务,引导办事群众“网上办”“掌上办”,切实降低疫情传播风险。

疫情暴发之初,为缓解城区消毒药水紧缺局面,市自来水公司在确保全市安全供水的基础上积极发挥自身优势,向市区机关企事业单位、办事处、社区、物业公司等单位、团体,每天免费提供10吨次氯酸钠消毒液。尽管人手有限,业务班仍坚持安排人员积极投入到消毒液发放工作中,为防疫工作再出一份力。

“奋斗是青春最亮丽的底色。”以“全国青年文明号集体”为新起点,业务班将不断学习、不断进步、不断超越,以更加高昂的斗志、积极的姿态、负责的态度,不负所托、勇担使命,用青春的誓言和扎实的行动书写新的华章。



窗口工作人员文明服务展风采。