



▲公司志愿者向市民介绍供水便民服务举措。

文明,是城市进步的标志,是城市发展的灵魂。

在文明城市创建这项系统工程中,市自来水公司紧紧围绕创建要求,以创建强管理、以创建提服务、以创建见成效,在大力发展城市供水事业、提供高效舒心服务的主线下,多措并举投入文明城市创建,将看得见的改变与摸得着的幸福传递给每一个用户。

创新机制 催生文明强劲动力

走进市自来水公司,一股浓厚的文明气息扑面而来。楼梯口、廊道上,社会主义核心价值观、廉政文化、文明创建等内容随处可见。该公司将办公楼走廊打造成为企业对外展示形象的重要窗口、广大员工的思想教育基地、企业文化阵地和文明建设高地,让文明抬头可见、举足即现。

“我们将文明城市创建工作当成提升企业管理水平和员工素质的重要抓手,把用户的‘幸福清单’当成创文的‘责任清单’,以用户的‘点赞量’来检验工作的‘含金量’。”市自来水公司党委书记、经理谭波表示。

在文明创建过程中,该公司创新机制抓创建,成立了以主要负责人任组长、分管领导任副组长、各单位部室负责人为成员的创文工作领导小组,制定了工作方案,细化了各部门目标任务,建立起长效机制,确保创文工作有序开展。多次召开专题会议,研究文明创建工作,要求进一步增强创建工作的责任感、紧迫感、使命感。积极推行“督办、通报、考核”的工作机制,将创文工作与评优评先、绩效考核相结合,确保创建任务落地落实。

为进一步营造创文良好氛围,该公司狠抓理论学习和业务学习,组织党的二十大精神宣讲、道德讲堂,举办创文知识抢答赛、礼仪培训、操作系统培训、管网技能培训等,引导广大职工贯彻落实党的二十大精神,更好地服务于民。在办公区域悬挂宣传海报,利用电子屏、宣传栏、微信工作群等多种渠道,加强对创文知识和爱国卫生运动的宣传。开展青年文明号、最美清廉家庭等评选活动,通过选树先进典型,引导广大职工积极向先进人物看齐。开展环境卫生整治行动,对照标准,查找问题短板,明确整改措施和时限,全力打造干净、整洁、有序、文明的办公和生产生活环境。



▲公司志愿者开展义务探漏。

『点滴』之间见初心

——市自来水公司文明创建工作纪实

邵阳日报记者 易蓝 通讯员 肖佳



▲用户向“水管家”服务队赠送锦旗。

服务提质 彰显民生温度

“您好,这是这个月您的水费发票……”3月24日,市自来水公司营销分公司网格员小彭为年近九旬的杨奶奶送去了水费清单和发票,并详细为她说明发票上的内容。

杨奶奶家住原市炭黑厂家属区,为缴纳水费,她每个月要转乘两趟公交车才能到达客服中心,十分不便。在今年3月的走访中,小彭了解到这一情况后,立即向公司汇报。部门领导要求他做好上门服务,尽量避免老人奔波。此举得到了老人的真心称赞。

无独有偶,3月22日,大祥区滑石新村一用户给公司“水管家”服务队送来锦旗。原来,该用户在提出新开户申请后,由于工作原因,一直没有时间处理有关事宜。该公司“水管家”多次上门提供服务,以最快速度实现了通水。为此,该用户送上锦旗表示感谢。据悉,3月底一周内,“水管家”服务队就收到3面锦旗。

为确保用户用水高效顺畅,市自来水公司打造多支服务队伍,针对单位用户推出了大客户经理“一对一”“保姆式”上门服务,针对市民用户推出了“水网格”“水管家”等个性化服务,实现全程代办,用户用水满意度和获得感不断提高。该公司客服中心、计量管理所积极开展“青年文明号”创建活动,以“文明服务在窗口”为主题,建立健全服务制度,要求工

作人员着装规范、文明用语、态度和蔼、用心服务,不断提升服务质效。2021年,客服中心业务班获评“全国青年文明号”;2022年,计量管理所“水宝宝”服务队获评市级“青年文明号”。此外,该公司客服中心大厅设置了学雷锋志愿服务站和咨询台,并配备文明引导志愿者、放置便民服务箱,方便群众办理各项业务。

为优化营商环境,公司大力推行“一件事一次办”。今年春节刚过,该公司便组织经营管理部、信息部、客服中心、安装公司,针对“获得用水”的薄弱环节进行充分沟通,积极协调,创新提出并实施“四三二”服务措施。该举措在2022年推出的“四零”(零资料、零审批、零费用、零跑腿)服务基础上,通过超前服务、加强沟通等方式,持续提升获得用水报装服务效能,实现用户用水“免申请”“免等待”。

该公司每年开展供水服务进社区、进单位、进小区系列活动,主动走向市民、走近用户。3月18日至19日,该公司客服部门大客户经理联合“水宝宝”“水网格”“水卫士”等服务队员深入城西街道6个社区,开展宣传服务活动。3月22日至23日,该公司组织“水管家”“水小哥”深入园区企业,开展保供回访春风行动,了解用户用水情况,帮助解决用水难题。



▲技术人员正在更换滤池阀门。

主动担当 吹响文明集结号

以安全优质供水为本职,以真诚服务社会为宗旨,市自来水公司广大职工在工作之余热心公益、志愿帮扶,积极主动参与社会志愿服务。

2月24日,得知市社会福利院用水量突然上升后,该公司组织党员志愿者对市社会福利院内部管道开展义务探漏和维修,为市社会福利院解除后顾之忧。3月23日,“水宝宝”服务队来到北塔区资园社区开展“我为群众办实事,供水服务解民忧”志愿服务活动,介绍新推出的供水便民服务,普及水质、水压等用水知识,广泛征集供水工作意见和建议,上门开展义务检修与维护,切实将供水便民服务送到百姓家门口。

清理河岸垃圾、开展文明劝导

和义务维修、帮助贫困学子……为推进“我为群众办实事”落地落实,该公司积极组织各种各样的志愿服务活动,坚持把人民对美好生活的向往作为奋斗目标,把学习成效转化为为民办实事的工作动力,以务实举措推动解决群众急难愁盼问题。

文明,是邵阳这座城市的不懈追求,也是邵阳供水人的共同责任。未来,市自来水公司将在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下,持续发力,深入开展文明创建活动,将文明融入工作生活的点点滴滴,久久为功提升供水服务品质,为文明创建蓄势赋能,为推动我市经济社会高质量发展贡献力量。

强化保障 当好城市“水管家”

3月24日上午,在桂花渡水厂滤池阀门间内,20余名技术人员头戴安全帽、脚穿套鞋,以小组为单位,用不到一天的时间,完成了24个滤池阀门的更换,为水厂安全优质供水夯实了基础。“我们通过不断完善设施设备、强化工艺技术,致力于实现供水安全保障能力、供水综合承载能力、供水设施产能和供水功能品质‘四提升’。”谭波说。

水是生命之源,“如何保障城市安全供水、优质供水”是始终摆在邵阳供水人心上的课题。在市自来水公司水质检测中心,各种精密分析仪器、大大小小的试管样本整齐排列,检测人员正认真地比对水质检测数据。

水质检测是一项全年、全天、

全时段的特殊工作,繁琐却又至关重要。为做好水质检测工作,该公司定期组织检测人员对城区已有的管网采样点、加压站、管网最末梢等重点区域进行全面的隐患排查和现场水质检测,确保水质达标。

近年来,为保障城市建设快速发展需要和人民群众生产生活需求,市自来水公司审时度势,抢抓机遇,精心谋划,强力推进供水基础设施建设:完善水厂、水源、加压泵站等设施布局,加快水厂的生产能力提升改造;加大水厂设备巡查力度、落实水质三级检测制度,确保出厂水及管网水水质合格;不断梳理并完善水质应急预案,做到及时、有序、高效、妥善处置突发事件,提升供水保障能力;强化人防技防物防措施,加强对设备设施的维护和改造力度,以排除安全隐患,提升供水质量。

针对供水管网漏水、供水设施缺失等现象,该公司实施“漏损治理三年行动计划”,通过实施维修漏点、改管、水表普查维护等系统治理工作,我市管网漏损率大幅下降,既节约了水资源,又有效改善了城市面貌。2022年12月,我市入选全国公共供水管网漏损治理重点城市。

在推动供水设施建设的同时,该公司还狠抓安全文明施工,加大管理督促力度,做到施工质量与速度齐抓、安全与环境并重。在西湖路供水管道改造工程中,市自来水公司不断优化施工方案,全线配设标准化围挡,确保施工和行人安全,有效提高了建设工程文明施工管理水平。该项工程赢得了上级部门和市民的称赞,成为了我市供水管道施工的样板工程。