



供水服务担使命 点滴真情暖民心

——保定市供水总公司践行社会责任彰显企业担当

确保水质达标,保障安全供水是城市供水企业的重要职责所在。保定市供水总公司是一家具有64年历史的市属供水单位,多年来始终肩负提升供水整体水平,服务发展、服务民生、服务社会的使命,以安全供水、优质服务为宗旨,竭尽所能为这座古老的城市输送活力源泉,用连民心、贴民情、暖民意、解民忧的服务理念践行社会责任。

规范管理优服务,搭建企业多平台



受理用户来访。

为有效提升管理水平,保定市供水总公司在2014年正式启动了服务标准化建设,2018年获得河北省质量技术监督局颁发的“省级服务业标准化示范单位”,并随

后持续创建国家级服务业标准化建设试点单位、国家级社会管理和公共服务标准化试点单位。实施标准化服务以来,梳理行业规范文件、企业规章制度、部门管理手册等

体系标准689项,按标准内容划分为:服务通用基础标准52项、服务保障标准132项、服务提供标准309项、岗位职责标准196项。用户满意度逐年提升,2018年用户满意率93.8%,2019年用户满意率96.7%。

多途径拓宽渠道,让群众少跑腿、让数据多跑路。依托“互联网+”技术,推动水费收费智能化发展,以自有营业厅、邮政网点、社区便利店等线下平台为依托,以微信、支付宝、云闪付等移动支付平台为趋势,开辟了13种交费平台,打造“线下10分钟、线上1分钟”的便民交费服务圈,成为在河北省内同行业首家应用支付宝、微信、手机App收费的供水企业。2016年公司开发了用水信息短信提醒系统,通过移动、联通、电信三大运营商发送的短信,实现了“水费电子通知单”直接发送到用户手机,内容包括指针读数、用水量、应缴水费、当前余额等信息,避免因水费通知单未收到或丢失造成的欠费。在此基础上,该公司还大力推广NB-IoT超声波远传水表,并积极研发“智能水表数据分析系统”,待将来正式上线后,可实现对日用水量、水压等数据进行收集、整理和分析,当出现异常时,该系统会自动报警,并通过短信形式自动向用户发送实时信息,方便用户第一时间检查表里用水设施故障,避免水资源浪费。



全天候无缝隙监测水质水压。



强化入厂水源巡视。



化验人员每日对水样进行分析。



自主研发的智慧供水管理平台。

融入社区微信群,开启用户新体验

随着网络时代飞速发展,社交软件被广泛使用,微信已成为百姓沟通和茶余饭后聊天的主要方式。为有效发挥这一优势,保定市供水总公司通过与物业、居委会、小区居民联系以及张贴通知等渠道,组织查表人员积极加入居民社区的业主微信群,为用户提供全天候管家级服务。服务内容主要包括:及时了解居民家中用水问题、普及供水节水常识、及时发布供水信息、解答居民用水疑惑、宣讲供水法规政策,以及对一些行动不便业主提供上门服务。

管家级服务实施前,用户与供水查表员经常是“难得一见”,要咨询用水上的事得一层一层的找,通常都比较繁琐。首先找物业要电话,其次联系供水客服“3030111”,最终才能直接与辖区查表员对接上。过程上耽误时间不说,还降低了用户对供水服务体验度。反过来,当查表员发现水表读数异常,需要及时通知用户时,也得从过程上倒着往回推,甚至有时候根本联系不上,造



供水改造前对用户登记。

成了“沟通渠道不畅通,疑惑问题难解决”的情况。管家级服务实施后,小区大部分居民给予了支持和认可,积极与

查表员对话,询问现行水价政策、家中节水常识、用水设施维护等问题。针对“三无”老旧小区,无物业无单元甚至无

楼长,造成无法建立小区用户群的,查表员自主创建微信群,力争让老旧小区内的每一户居民都加入用户群,为大家答疑解惑;针对不方便使用手机软件的特殊群体,查表员则主动通过联系其家人、朋友、邻居等人,让其进入用户群的同时,对这类用户进行特殊标注,方便日后更加精准的开展查表服务工作。

负责紫御美墅小区供水服务的查表员林乐,进驻小区业主微信群后,及时解答居民关注的供用水问题,听取居民的意见和建议,做出反馈。除此之外,他还在微信群里及时发布有关供水信息,宣传供水政策知识,方便用户及时咨询掌握自己的用水信息。物业经理表示:“小区业主非常乐意供水人员的加入,这对于解决居民常见的用水问题很有帮助。干物业8年了头一次遇到这样的服务。”目前,此项工作正在平稳推进中,微信群也将成为查表员与用户沟通交流、为用户排忧解难的“连心桥”。

贴心服务进社区,供水改造暖人心

“三供一业”供水改造工程涉及百姓民生,通过改造不仅能解决老旧小区用水遗留问题,也意味着传统用水方式和交费渠道的转变。因此,做好改造前的政策普及和改造后的答疑解惑是一项系统而周密的工作。为此,保定市供水总公司“三供一业”运维部工作人员深入社区,积极联系群众,努力做好“穿针引线”的工作。

今年夏天,笔者跟随供水人员来到位于向阳大街的乐凯生活二区,这个小区的改造正在进行中。两把马扎、一张小桌是现场工作人员史兰芸和张红的临时办公点,“桌子和马扎都是小区热心群众提供的,我们大部分时间都要挨家挨户上门解释,闲暇时间就在这儿做一些记录和统计,接待一些前来咨询的居民。”史兰芸说。受工作时间影响,许多居民家中白天都没人,政策解读又是一项面对面交流才事半功倍的任务,为了保证宣讲效果,她们因此要经常赶在居民上班前、下班后的时间入户,完成供水改造政策解读工作。时间上起早贪黑,吃饭上毫无规律,常常是错过饭点儿索性就饿一顿。有一次,史兰芸

敲开了家住5楼的一处住户,门一开,一位70多岁的老师傅光着膀子,一脸茫然地看着她。史兰芸一边讲明来意,一边入户查看供水设施情况,通过简单交流她了解到老人早年间受了刺激,精神有些不太正常,而且正值饭点,他一直说自己饿。史兰芸于是跑到楼下自费买了几个馒头和一份凉菜,由社区人员陪同再次来到老人家送饭,老人满心欢喜和感谢。在社区人员帮助下,史兰芸与老人子女联系上了,将供水改造的事儿与他们详细进行了沟通解答。

据负责人王红乐介绍,保定市“三供一业”供水改造工程是在2018年开始的,计划用两年时间完成105个小区近4万户的改造任务。2019年,保定市供水总公司开始逐步对改造完毕的工程进行接管,目前已经对大部分改造小区进行了接管,在完成必要试运行之后,将移交给社会专业机构进行维护和管理。他们除了负责工程改造前期入户宣讲外,还负责工程改造后的交接维护和客户接待等繁琐工作。

为确保设备稳定运行,工作人员要对改造后的小区供水设施进行日常巡查。按照要求,不管是地下的井室还是楼道的表箱,他们每一个小区、每一个单元、每一块水表,每一处设施都要走到、查到,节假日对于他们来说常常是一种奢望。王红乐说:“第一时间排查出问题和隐患,及时

进行更换或维修,既是对用户负责,也是对我们工作负责,用水的事儿不能老百姓操心!”

此次改造最大亮点是将传统机械水表更换为超声波远传水表,该水表具有计量精度准确、支持在线交费、数据远程回传、无需人工抄读等优势,是目前全国各城市推广“智慧供水”的首选。接触到新事物都会有一段适应过程,为了打消用户改造前后的疑虑,解答相关政策,普及用水常识,运维部设立了热线电话,专门接待涉及“三供一业”供水改造的用户来电。刘天悦就是被抽调到热线的一员,一次她接到位年岁大的用户打来电话,电话那头语气态度非常不和谐,先是反映凭什么换表,又是反映水表计量不准,小刘几次想解释根本插不上话,一通下来让小刘委屈得眼眶发红。几分钟后,用户发泄完自己的情绪语气开始缓和,在一旁王红乐的鼓励下,小刘耐心地解答了所有反映问题,最终“一片晴空乌云散”,用户满意的带着几分歉意挂断了电话。“不理解、泄怨气、爆粗口,虽然承受了不同压力,但只要百姓用水的事儿解决了,顾虑消除了,对我们来说就是最大的工作动力!”王红乐说。

(王冬)



开展演练提升保障。



及时修复受损供水管道。

检修水表设施确保正常用水。