



智慧平台强赋能 便民服务再延伸

——保定市供水有限公司大力推进“智慧供水”建设



上图:供水热线24小时受理用户咨询。

下图:智慧井体内安装监测设备。

跑冒滴漏有了监控“智慧大脑”

8月11日,供水公司工作人员如往常一样浏览计量管理平台,在查看主城区各个站点的压力和流量时,突然发现淮军公所小区夜间最小流量由6.6立方米/小时,升高到10.1立方米/小时。工作人员初步判断,该小区很大可能存在暗漏。

淮军公所小区位于老城区,无论是居民楼还是小区底商都极易发生管道漏损情况,是供水公司重

点关注的区域之一。由于建成时间较早,通过常规测漏手段很难发现漏损点准确位置,但漏点如果没有被及时修补,会造成水资源的极大浪费。

为尽快找到漏点,测漏人员采用了分区计量的方法来查看各区间流量情况。分区计量是将供水管网划分成若干区域,在区域内安装智能监测设施,并通过对各独立计量区域内的流量、压力、水质实时监测,根据检测结果来确定漏损点准确位置,及时进行维修。很快,测漏人员根据监测数据变化和操作开关阀门相结合的方式,找到了漏点。该公司迅速组织人员开挖,成功找到2处漏点。

工作人员算了一笔账:以淮军公所小区底商为例,漏点修复后,一年可以节约自来水6.9万立方米。对于城市供水来说,这是一个不小的数字。

据了解,在淮军公所精准测漏中立功的“功臣”,就是供水公司自主研发的计量管理系统。供水公司管线探测处处长郑光永介绍,以往只能定性判断哪里易漏,现在智能定量分析确定漏多少、哪种管线漏,计量管理系统发挥了巨大作用,帮助他们找出了多个重点漏损区域,提高了检测和维修效率,“计量管理系统不仅能减少突发事件发生,也能最大限度降低自来水损耗,节约宝贵的水资源。”



对恒源路新建DN800管道进行定位测绘。

智慧井体大数据平台5分钟更新一次

计量管理系统只是供水公司“智慧供水”理念实际应用的一小部分。随着“数字保定”“智慧城市”等政策的落地实施,该公司在“智慧供水”理念的指引下,进一步推动5G等先进信息技术应用,自主研发了智慧井体大数据平台(以下简称智慧井体)。

公司生产部副主任李晓宁介绍,智慧井体除了可以实时监测井盖及井道的水质、水位、气体等状态及环境,还可以帮助相关部门实现24小时不间断监测水质PH值、TDS等数据,

不仅大大提升了城市水网健康监测的力度,也提升了工作效率。

以前,在掌握全市总体水质、水量、水压等基础数据的基础上,想要更具体了解某个特定区域数据,要分几拨人,连续几天才能完成。现在,依靠智慧井体一整套仪器设备和自主研发的软件系统,设备可以自动监测,数据5分钟就能更新一次。如遇数据异常,平台第一时间向后台发出警报,工作人员第一时间就能获悉情况。

智慧井体还在井盖上加装模块,有效监测井盖状态,一旦出现倾斜、位移、破损等异常情况,实时回传报警。

“报警的位置信息可以精确到厘米,井盖的权属信息、超高清图片和技术信息一目了然。”据李晓宁介绍,智慧井体平台预警后会自动定位形成案件工单,根据责任权属同步发送至维护人员,确保维护人员第一时间赶往现场处置,守护人民群众脚下安全。



智慧井体大数据平台主界面。

市区供水基本实现“供水一张图”

全貌透视的“城市地下血脉”,享受特级护理的供水管线……在供水公司管线探测处测绘班,工作人员登录管网地理信息系统(Geographic Information System,以下简称GIS系统)后,只需轻点鼠标,即可看到所有监测点、蓄水池、联户表井的运行情况,哪怕直径只有几十毫米的小管线也“有图可查”。

日前,借助不断完善的GIS系统,市区供水

工作基本实现了“供水一张图”。借助这张地图,不仅能快速准确查询管线信息,还能为全市供水管网日常管理、设计施工、分析统计、发展预测、规划决策提供可靠依据,大大提升了效率。

为做好采集工作,确保数据准确无误,供水测绘人员坚持用脚步丈量每一寸城市土地。无论是住宅配套管网,还是城市新建公共管网、迁改供水设施,管道直径、设施点位、使用年限等所

有细微变化都会被如实记录。

特别是针对供水改造后的老旧小区,测绘人员更是要对该区域供水设施进行“地毯式”摸底走访,重点落实摸查每一个小区每一栋楼,熟悉每一个水表、阀门的位置,采集完成后,数据将会即时录入GIS系统,通过GIS系统调用、存储、分析,实现供水运营和服务精细化、规范化管理,为今后维护和抢修提供准确依据。



实时监测水压、水质。

便捷服务实现“掌上”一分钟通办

小小水龙头,一点一滴皆民生。近年来,供水公司不断探索新形势下的供水服务模式,努力构建多渠道、全方位服务体系——

在全省率先推行“客户代表”制度,搭建一站式服务平台;实行新增用水“两个代办”服务,对重点用户上门服务;

在全省率先应用支付宝、微信、供水服务APP等缴费服务渠道,成功打造了“线上一分钟,线下十分钟”的便民缴费服务圈;

2018年自主研发“供水掌上营业厅”,市民可通过该平台办理交纳水费、信息查询、水压情况、报停报修、事项反馈等便民业务;

2021年供水公司与建行合作研发了供水缴费平台,该平台以企事业单位为主要服务对象,整合了原有线上缴费及线上发票开具等各项功

能,可实现用户在线查询用水信息、在线交费、电子发票开具、下载和查询历史电子发票等业务,让用户轻松享受更高效、更方便的“一站式”供水服务。

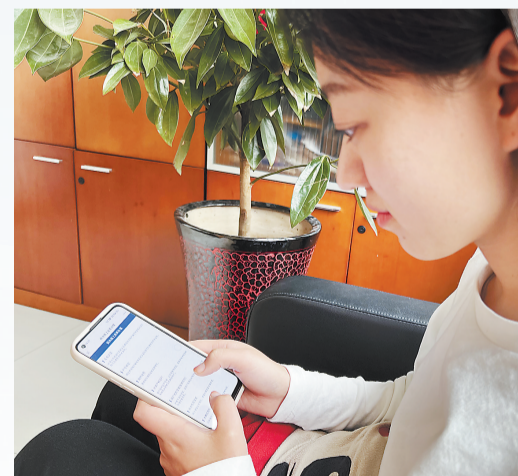
通过智慧赋能,供水公司正在不断推动供水管理从传统方式向智能服务变革转型,为“智慧保定”建设贡献供水力量。

8月23日,保定供水“网上营业厅”上线试运行。此次打造的“网上营业厅”,依托于供水公司自有微信公众号平台,对原有业务办理功能进行了全新升级,增加了水表过户、发票信息变更、用水性质变更、水费短信提示变更、暂停或恢复供水、验表申请等功能,进一步丰富了线上业务办理范围,用户只需动动手指,即可线上自主办理多项供水业务,尽享“一机在手,用水无忧”的便捷,进

一步助力打造供水服务品牌的“快速通道”。

据介绍,该系统从项目立项、需求调研、数据库搭建,到系统研发、项目测试、功能调整、上线运行,历时近半年时间。通过运用实时生成电子凭证、文件签名、电子化手写签名、拍照扫描及电子化档案扫码查询等技术,实现了各项业务办理资料电子化。

为确保系统上线后运行正常,供水公司营业处与计算机网络分公司进行了多轮内部测试,将业务受理及审批流程进行了优化,试运行期间原有业务办理模式与线上业务办理模式并存,在业务办理过程中广泛收集用户反馈信息,及时对系统设置及办理流程进行调整,满足并不断超越用户需求。截至目前,已通过网上营业厅受理业务118笔。



用户线上办理业务。

便民服务延伸再延伸,打通“最后一米”

产权有界限,服务无界限。最好的服务,莫过于有温度的服务。供水公司主动加强和延伸服务,当好市民身边的“水管家”,真正打通供水服务“最后一米”。自供水公司开通表里延伸服务后,已解决用户用水难题169件,逐渐打造出一条“有温度”的供水延伸服务队伍。

8月18日上午,永华园小区一业主将一面写有“服务热情周到 供水安全高效”的锦旗送到了供水服务公司,感谢他们主动作为、热心帮助、延伸服务。

在此之前,该小区业主联系供水服务公司,称家中管道漏水,但因为老人生病着急去医院,无法立即找人来修。维修人员立即赶往用户家中,帮忙搀扶老人下楼后,迅速寻找漏水点,确定表里管道漏水。维修人员凭借专业的技能、丰富的经验,很快将漏水点修好,减少了用户的后顾之忧,赢得了用户的赞赏。

前不久,该小区还有一位老人也对供水公司工作人员的暖心热心服务竖起了大拇指。

家住12号楼2单元的住户是一位年近80岁的独居老人,老人平时交水费都是到小区门口的超市,但本月被告知无法交费,老人又不认识的交费点,十分焦急,便拨通了小区查表员的电话。为了不让老人着急,查表员立即停下手中的工作,赶往老人家中,帮忙交费,随后又将交费凭证送到了老人手中。老人激动地说,“事虽小,情却真。尽管这些不是查表员的本职工作,但哪里需要哪里就有他们的身影。”

10月11日,查表员在大慈阁小区抄表时发现,11号楼某用户家中的水表在没有用水的情况下仍然转动,怀疑表里管道有漏点,立即联系用户建议尽快维修,以免造成不必要的损失。

“漏点在哪儿?”“去哪找维修师傅啊?”用户不知所措。查表员便义务帮忙联系供水公司的表里维修队伍,经过12小时的连续维修,管道得以修复,用户对查表员的认真负责和维修人员的高效专业服务连连点赞。

“本来‘表里’是供水管道进入住宅内以

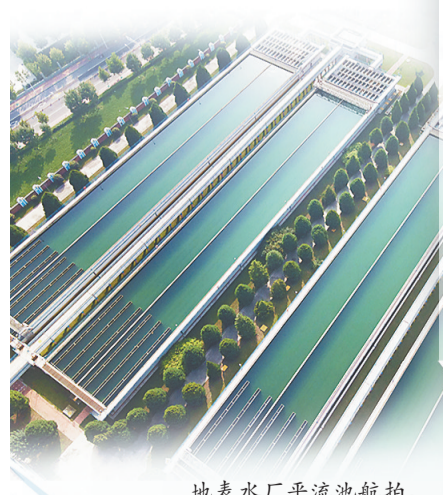
后,由用户或产权单位自行负责,不是市政管网的维修范围。但是群众用水有问题,第一时间就想到供水公司,所以我们在做了群众服务需求调研后,推行表里延伸服务。”供水服务公司负责人史伟介绍,表里延伸服务就市政管网抢修来说,工作内容有所不同,因此公司专门进行了相关培训,出发点就是以问题为导向,“向前多走一步”,从细微之处帮助群众解决用水难题。

史伟介绍,目前供水公司已开展的表里延伸服务包括管道检漏、一户一表修复、表里裸露供水设施维修等。随着培训的加强和扩大,还将开通更多惠民服务。

放眼保定,一栋栋高楼、一处处小区、一个个重点项目拔地而起,当打开水龙头,涓流不息、清澈洁净的水流奔涌而出,带来的不仅是生活的便利,更是发展的不竭源泉。本着“以水传情,用心服务”的宗旨,供水公司将继续依托智慧供水的优势,挖掘各个环节的潜能,多举措为全市人民提供更加优质的供水服务。



夜间对抄表到户小区管道进行漏点检测。



地表水厂平流池航拍。