



环境优美的鹤华水厂

答卷完毕!济南水务请市民检阅

新故相推 日生不滞:济南水务2019十件民生大事

□生活日报记者 于洋 王玉振

新故相推,日生不滞。2019年,济南水务集团紧紧围绕市委市政府、市城投集团的工作部署,不断推动城市供水基础设施建设高质量发展,奋力当好新时代建设“大强美富通”现代化国际大都市的排头兵。一年来,济南水务人内抓“四化两创”,外抓整合发展,高质量完成了“服务优化促进营商环境、水厂建设提升供水保障、工艺改造改善水质品质、老旧管网改造提升供水水压、城乡一体化整合实现“大水务”等任务,从10个方面进行突破,取得积极成效,使济南市民不断增强幸福感、获得感、安全感。为全市人民交上了一份合格答卷。

服务再优化 促进营商环境

2019年初,济南水务集团成立优化营商环境工作领导小组,6月中旬,成立客户发展部(营商环境督查部)。以“申请即受理”为理念,环节再简化、时限再压缩、申请材料再精简,在“一窗受理”“一网通办”,方便企业办事方面“做减法”,实施“222”“221”模式全流程提高效率;创新实行“客户管家”“托管式”特色服务,对我市招商引资项目推出接水报装“三零”服务优惠政策,打造金牌营商环境“济南样板”,社会反响良好。

水厂及配套建设 提升供水保障

继凤凰路水厂、南康水厂建成通水后,2019年,济南水务集团又在东部城区建成东湖、旅游路水厂,我市日供水总能力可由139万立方米提高到185万立方米;配合东客站、新旧动能转换试验区、西部国际医学中心等省、市重点工程,同步实施唐冶南、北区加压站等配套供水设施建设;对15处一级加压站进行无人值守自控系统改造,供水量10万立方米/日以下的一级加压站基本实现无人值守。加快管网更新和老旧小区改造5处,补足建成区供水设施短板。

工艺提升 改善供水品质

2019年,济南水务实施水质提升工程,分别对南郊、分水岭水厂制水工艺进行升级改造,玉清水厂原水预处理及10个厂站水质在线设备升级,在各水厂广泛应用臭氧活性炭、膜工艺、反渗透等国内、国际先进水处理技术;完善水质预警体系,管网水质人工监测点增至96处,在线监测点增至75处;7月,成立水质中心,配备大中型水质检测设备50余台套,可检测项目达150余项;6个分质供水项目投入运营,在建4个。

采用全智能扫码售水服务模式,试点建设“供水小屋”,智能售水站,用现代化方式开启我市饮用优质地下水新模式;引进水中微生物检测先进技术,12月

初,与美国爱德士微生物检测及技术研究共建实验室,合作开展水质监测科研与技术服务工作,水质检测更加国际化,水质更优质,市民喝水更放心。

推进住宅小区二次供水设施改造

按照市政府要求,济南水务集团积极推进居民住宅小区二次供水设施、“三供一业”移交改造以及配套供水设施建设项目建设,供水“最后一公里”效果显著。先后对“福润康城”、“金色港湾”、“雅居园”、“馨苑新居”等社区的二次供水设施实施改造升级,彻底消除供水安全隐患,小区二次供水设施交由水务集团运行维护管理,实现水务集团管水到水龙头、按表计量、供水服务同质同网同价。小区供水水质、水压得到充分保证,居民用水更明白、更方便、更放心。截至2019年底,具备改造条件481处,实施改造348处,完工244处,接收管理160处,约16.6万户居民已经因改造受益。

“大水务”格局正在实现

制定完成城市供水建设规划,以适应我市中长期发展和三到五年供水基础设施新建及升级改造设计施工的建设依据;整合周边县区供水单位实现“同城、同网、同质”,水厂运行互备互调的供水格局。2019年,设立了全资子公司全面负责长清区城乡水源、管网、供水服务工作,与长清区水务实现了融合发展。推进南山区农村饮用水改造工程,对254行政村实施自来水管网工程以及入户工程建设,惠及20.8万人;协调济南新旧动能转换先行区,推进大桥水厂及配套供水设施建设。城乡一体化“大水务”格局正在形成。

以“智慧水务”促进现代化管理

按照“智慧水务”发展规划,开展“智慧水务”建设。完成集团调度中心改造、大数据中心与物联网平台的建设;完成市区6个加压站、东区3个厂站自动化改造;升级营销服务管控平台,

建立远程智能抄表系统,实现约1万只总表(DN25及以上总表)远程抄表;逐步改变传统人工抄表管理方式,在4个片区进行智能户表“联网集抄”试点;升级管网地理信息系统为智慧管网系统,建立4个DMA分区试点,推行管网分区计量;运用现代化管理手段改善管理方式,以工作流程的规范化不断推进制度流程体系建设的完善,升级完善智慧调度运行指挥系统、客户报装系统、服务协作系统、工程管理、物资管理等多个系统,生产运行更自动、更智能。2019年,产销差比去年下降约2.2个百分点,增加效益1500余万元;完成售水量15750万吨,较年度目标增加200万吨,各项经营指标均达到历史最好水平。

以百姓为中心,服务更“接地气”

2019年,济南水务以市民为中心,全力打造“新型化”、“现代化”客户关系,持续提升服务水平。5月份,向社会公布《济南水务集团2019年供水服务承诺》,供水水质、供水水压、管网抢修等指标和时限接受社会各界监督;对接400余个办事处、居委会开展“三个一”上门服务,“网格区块化”服务模式深入人心;“小白志愿者”直面问题,主动上门,全年进驻市属重点机关、重点企业116、社区85个;在原有用户的基础上,对34个新小区,近4万户居民,推送短信交费通知;全新升级济南水务微信功能,全面推广“微服务”,引导用户自主自助服务,微信关注度达到34.5万人,用户满意度稳步提升。

水务特色“+党建”持续完善

2019年,以“不忘初心、牢记使命”主题教育为主线,济南水务继续探索“+党建”模式。严格落实济南市委《关于进一步加强和改进新时代国有企业党的建设的若干意见(试行)》,建立健全意识形态工作研判机制;落实“三会一课”制度,依托“e支部”打造“可视化”党建网络教育平台,制定《党建工作标准化建设的实施意见》,打造全市国有企业党建标准化建设示范点;持续开展家庭助廉活动,家属代表宣读并与支部书记签订“家庭助廉承诺书”,充分发挥党员的先锋模范作用;持续开展以“人人主讲、人人主持、人人点评”为主要形式的“党课讲坛”,全年共开展党课讲坛150余场;集团753名党员分批次参观“大峰山”党性教育基地,接受红色教育;与普利街社区共建,深入推进“双报到”工作,为社区居

民解决实际问题,实现“党建、业务、文化”三融合,目前济南水务“双报到”工作已入选济南市典型。

济南水务“融媒体”基本形式

为丰富媒体宣传渠道建设,传播水务“好声音”,2019年,济南水务开发建设“济南水务APP”,推出济南水务“抖音号”,全面升级济南水务“微信公众号”,全面升级济南水务“微信公众号”,与爱济南客户端、今日头条等媒体合作,设立了“自来水”频道。以“中央厨房”的理念,围绕重点工程、服务举措等内容,同策划、同采编、同审核、同发布,通过声音、图片、文字、视频等全方位展示济南水务。

2019年3月,针对历山路突发供水管道爆管,利用自媒体对抢修过程进行全程直播,随时公布工程进度,停水区域居民通过手机看直播,便可了解停水原因、工程进度以及恢复供水时间。“济南水务昼夜不停经过19个小时的紧急抢修,顺利止住漏点,成功恢复正常供水。”全媒体”播报的背后,是济南水务集团全力抢修的“济南水务速度”,更是济南水务集团面对问题不回避、不遮掩,为民解忧、迎难而上的透明工作态度。”2019年,微信公众号关注量为34.5万人;10.3万个粉丝关注济南水务抖音号,5.6万人安装使用济南水务APP,微博粉丝14万。济南水务“融媒体”初步形成,成为水务发声的“主渠道”。

加强员工培训 为企业发展提供人力支持

2019年,济南水务集团采取专题讲座、技术比武、知识竞赛、师徒结对、知识答卷、购置书籍等方式实施集团、部门和班组三级培训。

为保证培训效果,专门成立出题小组,现场出题,委托第三方监考,考试成绩与员工绩效及年度评优关联。相继分两批对296名窗口服务人员组织开展了优化营商环境培训,并对全体人员考试评价;针对90余名新建厂站及物资管理人员组织完成厂站业务知识、物资采购管理办法进行了培训学习;对集团57名新员工,采取集中授课、实地参观、拓展训练和师带徒岗位实践方式进行。同时,组织了实地参观、户外拓展,培训取得了良好效果,经岗前培训。

2019年,集团6800人次接受培训,达50000学时,员工培训率达到100%,通过培训,改善了员工的知识结构,员工服务意识、工作能力有了进一步提高,人力资源进一步盘活。