

邹平市自来水公司

持续攻坚优化供水营商环境

通讯员 李洁

今年以来,邹平市自来水公司紧紧围绕贯彻落实邹平市“成就企业家梦想行动”动员大会精神,持续攻坚,在全力保障安全优质供水的基础上,不断完善供水服务机制,创新服务举措,提升服务质量,努力打造流程最简、效率最快、服务最优的高质量供水服务品牌,确保优化提升营商环境在供水服务中取得实效。



管线测量。



深入居民小区宣传安全用水。

打造智慧水务平台
实现供水环境
新突破

建设智慧水务。新增远传水表40块,完成水表集抄系统与收费系统对接。完成线上线下报装系统,与爱山东APP对接。开通了水厂监控、管网GIS、管网监控、巡检、维修工单平台、二供监控、DMA管控、营收客服、掌上营业厅、集抄平台、手机抄表平台等多项功能。用户可以通过“网上办”或“掌上办”,实现用水缴费、缴费查询、新装用户申请、更名过户、用水性质变更、报漏报修、信息公告等多项业务的线上办理。

收费信息公开。通过营业网点、微信公众号、微信群、群发短信、广播电视等渠道,向广大用水户公示居民用水、非居民用水、特殊行业用水等各类水费价格信息,切实保障获得用水企业的权益,让用户放心用水、放心消费。先后开通了网上缴费、微信、支付宝缴费等业务,实现了用户足不出户自助缴费。

优化服务意识。向城区广大用水户提供全天24小时不间断供水和维修服务,无论居民、单位还是企业,遇到供水问题时拨打供水服务热线电话,供水维修人员将在30分钟内到场开展维修,并保证12小时内完工通水,尽可能缩短维修时间,降低因故障停水对企业生产造成的影响。

同时,通过微信公众号、微信群、群发短信等形式,及时发布停水通知和推送各类供水服务信息,确保用户第一时间了解用水动态、获得用水服务,确保城区局部停水提前12小时通知用户,大面积停水提前24小时通知用户。



一站式窗口。

为认真贯彻落实关于进一步优化营商环境工作的决策部署,简化服务流程,缩短办理时限,自来水公司积极开展“我为企业办实事”活动。

降低报装成本。为切实提升“获得用水”优化营商环境,邹平市自来水公司通过不断梳理、规范、优化用水报装环节,想方设法降低用水报装成本,在获得用水报装环节取消勘察费收取,实现“零成本”报装。进一步优化邹平市“获得用水”营商环境。

压缩办理时限。邹平市“获得用水”指标提交材料有最初的5项精简到1项(供水报装申请表),并已经实现提交材料可容缺受理。其次,供水报装流程由最初的10项简化为2项(申请并制定方案、验收通水)。报装时



现场勘察管道安装。



施工现场调研。

多举措简化流程
全心全意为企业办实事

间由最初的9个工作日简化为无外线工程不超过1个工作日。同时接受线上、线下、电话、APP等多渠道的供水报装。

“一站式”报装服务。建立起“一窗受理、一张表单、一网通办、一链办理”市政公用报装新机制,优化提升邹平市水电气暖信报装工作实现“一站式”报装服务,提升邹平工程建设项目报装服务的质量和效能。通过政务服务大厅“市政公用服务专区”提交《水电气暖信视联合报装接入申请“一张表单”》,提出项目用水、用电、用气、用热、通信等需求信息,窗口工作人员受理后将信息同步推送至相关专营单位,共同踏勘项目现场。

压实工作责任。进一步完善落实“首问责任制”、“限时办结制”、“延期追究制”、“一窗办理制度”、“一次告知制度”,严格履行对外服务承诺,严格按服务标准及办事流程办事,确保相关制度100%落实到位,努力创建良好的营商环境,切实提高用户对供水服务的获得感、认同感。

建立用户回访机制,搭建良好的沟通平台,通过多种形式进行回访,收集意见和建议,促进服务水平提升,提高用户满意度。将优化营商环境工作纳入月度量化目标考核、绩效考核和年度责任目标考核,对照方案、对照标准严格考核,奖惩兑现,确保各项措施落到实处。

为尽可能地在有限的时间内完成施工任务,使用户能尽快地用上自来水,每一单的用水报装业务,自来水公司都积极主动作为,经常加班加点的创新服务方式,简化业务流程,完成设计勘察、工程施工等工作,冒风雨,顶烈日,他们不辞辛苦,毫无怨言,夜以继日地努力完成好每一项工作。为全面评估营商环境改革措施的实

施成效,他们的每一次回访都热情耐心地和企业沟通,得到广大用户的一致好评。

邹平市自来水公司将认真回应企业关切,提升企业获得感,把供水服务做细做优,为企业发展提供优质供水保障,全力营造安全、高效、便捷的便民助企用水环境,全面提升用户接水便利度和用水体验的获得感,实现供水营商环境的创新突破。



水电暖气联合报装。



开工第一课。

做好管网建设维护工作 保障用户用水安全



更换管道。

供水管网是实现安全供水的基础,只有管网畅通了,才有用户的安全用水。邹平市自来水公司深知这一点,时刻把管网的建设和维护放在首位。2022年,新建邹平市饮用水源调整工程中阳光花园至鹤伴五路、醴泉五路路口的管线安装,共安装DN315管线1630米。完成邹平城镇供水系统提升工程中醴泉一路、鹤伴六路、西普路拉管PE200和PE400管道1963米,完成西普路至高铁路前大街PE400管道3192米。今年,将逐步完善城南西董片区供水管网,提高供水覆盖范围,计划新建醴泉五路(鹤伴六路至南外环)de315PE管道共5.2Km,改造月河水厂出厂管线(沿鹤伴五路、醴泉五路、鹤伴三路至邹周路路口)de400PE管道共3.2千米。

认真做好供水管网节水改造工程及日常安装、维修工作。2022年,对全市供水管网进行维护,改造管道3.87公里,维修管网60余处,更换水表110余块,维修阀门20多个,清理表池72处。在安装维护过程中,服务中心施工人员克服各种困难,做好道路交通疏导,在施工地点放置护栏警示标志,确保了安全有序施工。

时刻将安全用水放在首位,做好水源水、出厂水、末梢水的检验工作,定期向上级部门上报检测数据。为加强水质检测能力,化验室新增哈希DR300二氧化氯便携检测仪一台,DR300余氯便携检测仪一台,各水厂新增水质在线监测设备一台。