



东城停水大考

· 应对



流动送水车为居民提供送水服务。

东城停水，全城从容

城市应急从被动变主动，民生所需放在首位

从25日14点到28日14点，东城停水持续3天，影响15万人。时间之长、影响范围之广，近几年在济南从未有过。此次停水是对济南城市应急的大考验。截至27日21时记者发稿，东城用水和水质都维持在安全状态，并未出现紧急情况。停水大考也是一次城市应急演练，这背后，无论政府服务部门还是市民，都学到了太多。有前期的未雨绸缪，有停水中的动态调度，更有市民的理解和参与。

文/片
本报记者 王皇 张晓燕

未雨绸缪 提前三个月讨论 应急预案改七八稿

为了配合济南东站交通枢纽工程建设，需要迁改已铺就的凤凰路原水管道。这根管道是凤凰路水厂的唯一水源渠道，一旦停止送水，有6.7万方的用水缺口。

在目前东城水源少、水厂也少的情况下，这次停水济南启动了大规模的城市水网调水。“这次调水规模很大，我们公司前所未有。”济南水务集团安全生产部相关负责人说，为了应对停水，水务部门将应急预案更加细化，分应急调水、水质保障、服务、施工安全管理、施工进度管理等多个方案。

“提前三个月在6月份就开始来回讨论，对工程施工方案和供水应急方案前后修改了七八稿。”该负责人坦言，这次停水是济南水务集团遇到的影响人口最多、影响范围最广、持续时间最长的一次计划停水。“方案先在公司内部讨论审核，然后报城乡水务局，再报到济南市政府，给市政府报了两次，反复论证修改才最终确定。”

济南市城乡水务局宣传办主任唐瑞钦也强调，在制定应急预案时，济南市政府开会讨论了多次，而且市领导在会上还特别要求送水点和取水点的设置一定要细致，把百姓的需求放在第一位，从方便群众的角度确定。“送水点和取水点要靠近停水或降压的小区，而且细化到了一定保证从小区通往取水点的路要好走。”

广泛告知
3天贴了10万份通知
QQ群微信里每天发

早在24日，记者在停水降压的小区采访，几十户住户都已得知家中要停水。居民有的是在小区直饮水机前看到了停水通知，有的在电梯里，有的在楼道里。“我们的所有同事中秋假期都出门贴通知了，每个楼道都要贴上，3天时间贴了十多万份，有被撕掉的我们还重新贴。”济南市水务集团一位客服人员表示。

而此前在2012年济南二环西路施工大停水时，停水通知还主要在媒体上发布。

“这次我们要求一定要通知到每家每户。”唐瑞钦说，这次停水是25日，21日就召开了媒体通气会，第一时间告知市民停水的区域，解释停水的原因。

降压停水片区的物业和居委会也主动加入到了通知工作中。在中建新悦城小区电梯内，就有物业张贴的停水提醒。而在假期中，很多人是通过小区的物业QQ群得知了停水的消息。“我们小区每栋楼都有物业管家，从22日开始管家就每天在朋友圈通知停水消息，还给每位业主都单独发了微信。”

有备无患
设45个消防取水点
送水车数创新高

“停水前，消防栓上就安上了龙头，而且水务人员一直在帮大家接水。”舜奥华府取水点旁一家店铺的店员刘洋说。26日做完早饭，舜奥华府北区7号楼11层的殷书柱发现家里停水了，他拎着空桶找到取水点后松了口气。

这次停水，济南水务集团在降压区域设置了45个消防栓取水点，另外还有15个备用点。这些取水点遍布在降压区域的小区 and 单位周边，成为此次供水的重要保障。而这次能用上众多消防栓取水，得益于城市供水管

网的大规模应急调水。

6.7万方的供水缺口通过从片区外调水、增加地下水水源等方式部分补充，部分停水区域变成了降压区域，以满足用水需要。

同时，每一处取水点都有工作人员从5点半到23点值守，取水点的位置和值守人员的手机号在停水通知中列表公布，方便住户们寻找。“25日到26日，我接了不下100个电话，问取水点具体位置的，最晚的一个是晚上10点半打的。”舜奥华府取水点值守人员周孝意说。

在停水区域和取水点未覆盖的区域，启用送水车，此次送水车数量也创下新高。“济南水务成立了送水保障小组，采取水车定点送水和流动送水相结合的方式。”济南水务集团相关负责人介绍，27日，济南水务启用的送水车继续增加，到了24辆。

动态决策
24小时监控大数据
紧急送水立马到

在此次停水应对中，大数据也派上了用场。“上午突然发现没水了，中午12点多物业发现送了水车，我赶紧用小推车推着水桶来接。”26日，因为用水量，降压区域内的山水华府小区消防栓取水点突然停水了。12时40分，流动送水车就开到了小区地下车库前，很快24号楼的住户刘女士就接上了水。

“客服接到小区住户电话，就安排我们把流动送水车开过来。”送水车司机说。

“我们通过小白热线、济南水务官网、微信、APP的在线客服，随时接收用户诉求。工作人员进行汇总分析，汇入大数据后再在片区内找一个最合适再来同时满足多方诉求。”济南水务集团客服中心主任徐慧介绍，这次停水方案里面各个取水点都是通过后台

数据和实地探访综合制定。

“我们的调度指挥中心实时读取水厂和加压站的运行数据，24小时监控，确保设备满负荷运转下的供水安全。”济南市水务集团安全生产部相关负责人说，满负荷运转下，设备没有了保养时间，在监控的同时，保证设备维护人员24小时待命，一旦出现故障，以最快速度抢修。

压力共担
居民积极备水
政府部门间主动支援

这次停水，除了济南水务集团外，降压和停水片区的街道办、居委会、物业等也主动加入到保障工作中。此次用上的24辆流动应急送水车中就有不少是其他单位支援的。

“送水车2辆来自历下区政府，15辆来自龙洞街道办事处、智远街道办事处、东风街道办事处等单位，他们没有把停水置之度外，主动给我们支援。”济南水务集团东区供水公司相关负责人说。

“说实话，这次批评我们的市民少了。”负责客服工作的徐慧说，这次停水因为通知及时，服务到位得到了市民的理解。“取水点的工作人员帮大家接水把自己的裤子和鞋子弄湿了，一位盛福花园小区的住户还打热线来感谢我们。”徐慧说，市民们积极备水应对停水，他们的理解让工作人员干劲十足。

在济南市政协委员、高新区临空经济管理局副局长崔海涛看来，此次大范围停水的应急准备细致、考虑周到，正因如此，才能得到市民理解。此次应急也考验了济南城市向东发展的片区基础设施建设。“应急之外，未来东部城区要有更多的水源和水厂，让供水系统完整，应急情况更少。”记者了解到，目前为东部城区供水的东湖水厂和旅游路水厂都在建设中。

网友评论

一针见血：这次停水是为了配合新东站建设，虽然停水造成生活不便，但也理解。战斗在一线的工人师傅们辛苦啦，加班加点送水的师傅们也辛苦啦！

追梦少年：这次停水考验了济南城市的应急能力，要是以后再遇到大规模停水、停电、停气，也有经验了。

剪刀石头88：水早就备下了，不过竟然没停水。经过这次，也提高了应对突发情况的能力，反正我家里大盆小盆能用的都用上了，没买大桶占地方，用上了塑料整理箱。

逆时针wang：这次是有备无患。不过，最重要的是，城市管线建设要科学合理，更要有长远规划，这样可以减少对老百姓的影响降到最低。

我叫不紧张：希望明天能按时供水，平时不停水没感觉，这次停水时间长，亲身感受到水是多么宝贵，以后得节约用水。

温馨提示

恢复供水前 这些地方要注意

因东站交通枢纽配套工程建设实施的供水管道迁移合口将于9月28日14时完成并恢复供水，敬请市民在恢复供水前检查并关闭家中水龙头及用水设施，避免来水造成不必要的损失。停水恢复后如出现的水浑浊或发黄、发白，属正常现象，可采取短时间放水至水质清澈即可放心使用。

如有问题请关注济南水务官网、微信公众号(jnwater968133)留言或拨打24小时供水服务“小白热线”968133咨询。

本报记者 张晓燕 王皇