



深化“智慧水务”建设 完善供水“一张网”

济南水务集团推进“党建+业务”融合发展

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 程凌润 通讯员 张昊哲

探索党建引领管理新模式

济南水务集团有限公司拥有地表水和地下水的水厂25座,设计供水能力已达到228.6万立方米,服务面积约2026平方公里,是保障泉城市民和城市发展用水安全重任的大型国有企业。

党的十八大以来,按照中央要求,济南水务集团高标准严要求,相继开展了党的群众路线教育实践活动“三严三实”专题教育、“两学一做”学习教育以及“不忘初心、牢记使命”主题教育,教育党员干部坚定理想信念,不断改进作风,激励党员干部担当作为,永葆政治本色,坚守为泉城市民供好水服好务的初心使命。

目前,济南水务集团拥有内部刊物《党员学习》《政工月报》和《共产党员电子画册》,并通过开设以“人人主讲、人人主持、人人点评”为主要形式的“党课讲坛”、上线直播网课等方式,打造“立体”教育载体群,全方位覆盖济南水务集团党员教育工作。

2021年是中国共产党成立100周年,济南水务集团根据上级关于开展党史学习教育工作部署,成立党史学习教育工作领导小组,持续推进集团党史学习教育走深走实,建立健全党史学习工作机制,以线上学习、线下集中学习、脱产集中教育等方式开展学习教育。

据统计,济南水务集团各基层党组织组织开展举办党史学习教育专题培训班,840名党员已完成线下集中培训32个学时,线上自学与集中学习相结合完成60个学时。

今年4月份,济南水务集团又出台《济南水务集团开展“我为群众办实事”实践活动实施方案》,制定第一批民生项目清单共8条,现已全部完成。

自开展“我为群众办实事”工作以来,济南水务集团总共排查走访市民163户,2901人口,排查解决问题事项共93件,为民办实事事项共107件,出台政治举措14项,实施民生项目39件。

截止到9月,济南市第二批民生项目清单中,前屯小区、卉苑小区、田庄东路自行车厂宿舍等20个老旧小区供水改造工程,已完成18处。趵突泉片区、师范路等30公里老旧供水管网已改造26.19公里,新敷设管线已完成13.24公里,截止到9月底新敷设管线累计完成30公里。

9月8日下午,新华社参编部主任毛伟豪等一行5人专程来到济南水务集团客服中心,就“灯塔—党建在线”“山东e支部”使用情况进行实地调研,“灯塔-党建在线”的深度科学应用,和“互联网+党建+供水服务”相融合的工作方式予以充分肯定。

榜样,是指引前进的旗帜,是砥砺奋进的力量。2021年,凤凰路水厂党支部获得山东省先进基层党组织;济南水务集团党委副书记郭际忠获得济南市优秀党务工作者,济南水务集团客服中心党支部书记、主任李东峰讲授的党课“小白热线”上那奔涌不息的“三牛精神”被济南市委组织部评为2021年度优秀党课。

下一步,济南水务集团将深化“智慧水务”建设,完善供水“一张网”,推进城乡供水“一体化”,提升城乡供水安全保障能力,实现“大水务”智慧发展、多产业多



旅游路水厂。

作为民生保障企业,拥有87年发展历史的济南水务集团,致力于围绕业务抓党建,抓好党建促工作,高质量推进“党建+业务”的融合发展,走出一条特色党建道路。

值得注意的是,济南水务集团正在建设“智慧化”企业,逐步形成智能化运行、科学化调度、精准化服务、智慧化管理的供水体系,从“自动化”“智能化”向智慧化供水企业迈进。



党小组就是一个堡垒。在加压供水管理部,党小组长朱建强带领员工检修设备。

元化经营,达到自动化生产、优质化服务、现代化管理、智慧化发展的目标。

泉水直饮打造泉文化品牌

“家家泉水、户户垂杨”一直是济南的特色名片,济南以泉水闻名。拧开水龙头就能喝到泉水,这是济南市泉水直饮试点工程最生动的描写,也是泉城市民期盼已久的事情。

今年两会期间,泉水直饮工作被济南市政府列为“2021年为民办22件实事”之一,而泉水直饮也成为打造美丽宜居济南的重要组成元素和城市新名片。

目前,济南市15个小区已经开工建设泉水直饮工程,包括珑悦府、观山悦等在内的8个新建小区以及中新国际城在内的7个既有小区项目。

其中,8处新建小区在11月底完成济南普润水务有限公司界面施工,具备供水条件。7处既有小区已积极开展社区宣传服务,并由业委会或物业组织业主签字确认,计划2021年12月底前完成施工建设并具备供水条件。

济南水务集团全资子公司济南普润水务有限公司于2020年已经完成16处泉水直饮项目,惠及1.7万户,约5万人。2021年开工建设的这15处泉水直饮项目,预计新增1.8万户,约6万人。这意味着,到2021年底,济南将有十余万居民“在家喝上泉水”。

“突出‘泉水’文化特色,推动泉水直饮项目,实现多产业融合发展。”谈及泉水直饮工程时,济

南水务集团党委书记、董事长魏洪军说,济南水务集团将优化调整技术路线,充实建设力量,加快新建小区泉水直饮配套建设和既有小区泉水直饮改造,年底要超额完成泉水直饮工作任务。

同时,济南水务集团将围绕泉水直饮打造“泉”文化品牌,让泉水直饮成为彰显国际化泉城、现代化都市的亮丽新名片,助力济南市泉水申遗,助力打造宜居城市。

根据《济南水务集团城区自备井接水工作三年(2021-2023)攻坚行动实施方案》,济南水务集团将积极配合各区封井计划,做好市政水接入申报、工程施工及接水服务。责任部门加强与政府主管部门协调,提前办理工程立项、规划、道路刨掘等手续,合理调配队伍,确保施工进度。

此外,济南水务集团将实施临空经济区南片区供水工程,推进临空经济区应急供水工程二期、三期建设,完善临空区南片区11条配套供水管线。2021年年底完成清河东路、机场西路、创展路等8条配套供水管线。

提升精准服务现代化水平

为市民群众供好水、服好务是供水企业的初心使命。济南水务集团党委贯彻落实以人民为中心发展思想,提出了“产权有界限,服务无界限”的理念,增强了干部职工的服务意识、前置工作的行动力和主动服务的积极性。

“优化营商环境要立足于客户需求,提高营商环境是为了用

户,要看用户需要什么服务,需要我们干什么。要由我为用户提供哪些服务变为用户需要我提供哪些服务。”济南水务集团党委副书记、总经理崔鹏炜表示。

通过创建新型客户关系和现代化客户关系,济南水务集团密织社区服务联络网,用户自主服务率升至90%,以“托管式”管家服务持续优化营商环境,用户接水、供水服务更加方便高效,客户关系更加和谐亲密,实现了服务“八个转变”,极大提升了服务水平。

值得注意的是,济南水务集团持续优化营商环境,完善接水“一体化”管理模式,并推行全生命周期的“管家式”服务,从接水报装延伸至后续用水服务,打造业务精、能力强、作风正、服务优的一流团队,提供技术指导,保障企业用户接水。

申报、审批、施工……以往“通水”需要半个月左右,如今“压缩”至三天,济南市临港一物流园项目快速通上了自来水,这是济南水务集团“快速接水法”的“首秀”。

为了优化营商环境,济南水务集团公司党委针对全市推出了“654321”工作体系,其中六零服务包括“零跑腿,零资料,领费用,零审批,零时间,零环节”,并创新提出“快速接水法”。

针对不需要道路刨掘的重点项目,济南水务集团现场出具设计草图,施工单位当天进场施工,做到出图,施工两不误,最快一天就可以通水。

济南水务集团主动代替用户办理用水工程涉及的占道、掘路、占用绿地、伐移树木等相关行政审批

手续,涉及办理刨掘的费用也全部由济南水务集团承担,建设单位无需办理任何行政许可手续。

此外,济南水务集团依托供水大数据、信息化,丰富现代化服务手段,以服务“八个转变”为抓手,打造规范、透明、高效的现代化服务管理体系,持续深化新型客户关系和现代化客户关系,提升精准服务现代化水平。

打造立体式“智慧水务”

从“一部电话”,到网站媒体,再到微信、微博、客户端的变迁,全国供水行业第一条和连续不间断、运行时间最长“小白热线”已经陪伴济南市民整整25年。

2020年9月25日,“小白热线”服务系统再次升级,升级后,公告管理、工单全过程监管查询及批量处理、全过程可视化管理等五个方面全新升级。

济南水务集团还增加了APP手持终端、热线自助语音导航、工单的回访分配、工单升级预警、智能语音质检、管网维修、地理信息、营销、水质监测、压力检测等多系统无缝衔接热线受理多维度综合分析查询等11项新功能。

经过几十年的发展,现在,“小白热线”客服人员的坐席增加到了30个,借助互联网,济南水务集团升级服务协作系统,整合营销系统、管网系统、水质系统等资源,实现了系统信息共享联动。

如今,“小白热线”的供水服务已全面延伸,并架构起一张从单线到多线、从平面到立体、从被动到主动的立体服务平台。

“小白热线”从接通那天起,就始终奔涌着“老黄牛”、“孺子牛”和“拓荒牛”的“三牛精神”,践行着国企责任担当。

通过不断提高智慧化服务水平,济南水务集团不仅构建了供水服务调度监控系统,还开发来了电导航+微信小程序“一键报修”功能,整合小白热线+在线客服的网络服务平台,设置热线接听移动坐席,对市民诉求应接尽接。

目前,济南水务集团微信公众号“济南水务集团”粉丝已经超过50万,不少市民通过微信公众号就能进行报修。

济南水务集团还实现业务网络服务全过程、全自动,全方位、多渠道为用户提供更为简单方便、精准快捷的自主自助服务,实现无线办公普及应用,达到供水服务智慧化。