



春节期间,济南水务人坚守岗位,奋战一线,保障泉城供排水,用行动坚守着千家万户的团圆。

2月12日,农历大年初一,上午7点30分,济南水务集团“小白热线”供水服务指挥中心大厅里,十名话务员已经做好了准备,接听市民的来电,记录和答复市民需求。“几乎所有的话务员都在办公室吃过年夜饭。”这是话务员带班长金智炜在岗位上过的第23个春节。

▶今年春节,济南水务集团玉函路营业厅一如既往守护民生诉求。



济南水务春节服务“不打折”

保障泉城供排水,用行动坚守着千家万户的团圆

齐鲁晚报·齐鲁壹点
记者 宗兆洋 通讯员 李军

小白热线25年从未“断线”

“您好!这里是‘小白热线’,请问有什么可以帮您?”

市民家里用水出了问题,第一时间拨打“小白热线”,这已经成为济南市民的“生活常识”。运转25年从未“断线”,这条在全国首个提供24小时供水服务,推动了全省服务行业作风转变,被誉为“连心线”“民心线”“形象线”的供水热线,先后为市民解决了上百万件供水问题。

今年春节,“小白热线”一如既往,坚持24小时守护民生诉求。

1998年,当年23岁的金智炜从第一次接起小白热线的电话直到现在,她已经从事热线服务23年,金智炜说,供水话务员的工作占据了她们生活的大部分时间,在线的时间都高度紧张,除了热情服务,客服工作需要熟练掌握济南水务各个部门的职责、解答用户诉求的技巧、派发工单的流程等,几乎涵盖了济南水务所有的知识面,“说话说到口干舌燥,嗓子常受不了,需要一直喝水。”

23年间,从话务员到带班长,她自己都记不清有多少个假期是在办公室度过的。

“每年春节除夕、初一、初二,这三天一定会有一天在办公室里过。”今年,金智炜的班组轮值初一,2月12日,组里的十个人从早上7点30分开始上岗,一直到晚上7点才下班。

2月17日,又是金智炜的班组值班,“相对平时,今年春节值班要轻松一些。”金智炜说,今年春节期间热线是平时的四分之一,“年前做的准备比较充足,该解决的问题都解决了。”

说到过年值班,金智炜告诉记者,每年过年,当市民反映的问题得到解决后,总有市民又打来电话,询问大家有没有吃上年夜饭,有没有吃上水饺。接到电话的同事,也会第一时间把这份温暖分享给大家。

类似的幸福感很多,多到金智炜短时间难以回想起一件具体的事。在她们看来,耳旁的这根纤细的电话线,是有温度和重量的——它既连接着另一端一个个鲜活的人,也承担着一份份沉甸甸的信任。

济南水务集团客服中心主任



从话务员到带班长,金智炜自己都不清有多少个假期是在办公室度过的。



生产调度员时刻关注从水厂到管网的细微变化。



春节假期,济南水务人坚守岗位,保障供排水,服务市民安全舒心过节。

李东峰告诉记者,2月11日到2月16日,小白热线共受理用户来电1834个,日均302个,形成任务工单1231件。“2月11日,燕子山西路(DN200)铸铁管道自然损坏漏水,但两个小时内就维修完毕。其他均未出现集中区域供水问题。”

力气用在事前 碰头会很“轻松”

2月16日,农历大年初五,下午1点10分,济南水务集团办公楼6层的会议室里,济南水务集团党委副书记、总经理崔鹏炜第一个来到会议室,随后值班领导,安全部门、热线部门、政工部等部门的负责人都相继到达。

“各大水厂运行平稳”“没有出现停水情况,确保了节日期间正常用水”“没出现突发情况”……这是一个简单、高效的碰头会,“平稳有

序”是交流中的高频词。

“未雨绸缪,为保障春节期间市民供排水,节前,我们就做好了充分的准备。”崔鹏炜说。

报故障的热线减少原因正是在于“未雨绸缪”,济南水务集团安全生产部部长马卫江告诉记者,节前,集团公司开展了由公司领导带队的安全大检查,对各单位生产作业场所、管网运行、施工工地安全生产工作指导和督促检查,对检查中发现的隐患做到及时、果断、有效处置。

各供水公司、水厂、加压站增强要害部位的防控,电气设备及供水机组重点维护,供水机组、消毒、加药等设备定时巡检,保障供水设备运行良好。备齐备用电源、启动盘等备品备件,做到定点定人管理。做好机泵、消毒、加药等重点设备、管线的防冻防寒措施。管网管理和管网抢修部门加大管网及附属设施的巡查频率,对抢修、维修现场管线先确认后施工。管网维修单位提高维修及时率,细化紧急情况下的各项应急措施,保证反应迅速,措施得当,维修及时,确保管网运行安全,避免节日期间大面积停水。

“把力气用在事前,加大巡检力度,提前排除故障,让市民春节期间安心用水。”马卫江说。

碰头会结束,各部门的负责人一起来到调度指挥中心门前。

门口指纹进入,测体温,查身份,极其严格,只有相关负责人才能进入,“这可是我们济南水务调度的大脑。”马卫江介绍,科学调度也是保障节日期间安全供水的关键,生产调度员时刻关注从水厂到管网的细微变化,利用先进的调度系统和丰富经验,保证了整个城市供水系统的平稳运行,为千家万户送去汩汩清泉。

调度员也是轮班全天值守,年年如此。

继续优化营商环境 做好泉城“服务员”

“开着门,就给市民们安全感,你有问题,可以直接过来,我们当面给大家服务,当面给大家解决。”2月16日,济南水务集团政工部部长邹延光和营业部党总支书记、经理乔洪发一起来到玉函路营业厅。

据了解,在春节放假期间,济南水务集团玉函路营业厅正常营业。“我们要服务到所有人,有一些不会操作手机的老年人就有来营业厅的习惯。”

玉函路营业厅工作人员杨晓宇是第二年在大厅的服务窗口过年,“大年三十,有个年轻人过来办理过户,他说平时上班没时间,没想到除夕我们还能开门。”杨晓宇说,能给人帮上忙,看着对方业务时不停地说着“谢谢”,同事们心里都是暖暖的。

“人民对美好生活的向往,就是我们的奋斗目标。”济南水务集团党委书记、董事长魏洪军说,这是济南水务人的初心,更是党建引领下各项水务工作的前行动力。

为适应济南城市发展由空间拓展向高质量发展转型的内在需求,济南水务集团推进全域统筹协调发展,助力进一步形成“东强、西兴、南美、北起、中优”城市发展新格局。通过“整合发展”,助力“城乡一体化供水格局”,从根本上实现城乡供水“同质、同网、同源、同服务”,城乡供水一张网的建立,为济南供水事业的建设发展及人们的生活、生产提供用水保障。“济南水务集团不断整合发展,‘城乡一体化’供水格局已经初步形成。”

为缓解济南东部城区供水不足,满足东部城区快速发展,济南水务集团还在东部新建了旅游路、东湖两大水厂,同时,开工建设了临空经济区应急供水工程。2020年11月2日,作为东部首座大型地表水厂——旅游路水厂并网运行。供水规模为20万立方米每日。供水范围包括双井、龙洞、汉峪、莲花山、章锦、彩石、庄科等7个片区,服务人口约100万人。花园式旅游路水厂,与济南水务集团的十大水厂并网,实现连调联控。

为解决东部城区发展用水,济南水务投资5.24亿元,于2019年底建设完成东湖水厂,2021年2月3日东湖水厂正式并网供水。东湖水厂服务郭店、唐冶、孙村和二河四个片区以及临空经济区,影响济南东部城区百余万人生产生活用水。可以极大缓解东部城区供水压力,减少城区地下水开采。同时,还将富能、泉芯等重点用户用水纳入市政供水管网范围,为济南临空经济区及的迅速发展提供可靠的供水保障。

“我们要继续优化营商环境,让市民和企业用水更加方便!”今年1月份,济南水务集团党委书记、董事长魏洪军接受齐鲁晚报·齐鲁壹点记者采访时表示,牢固树立“人人都是营商环境”的理念,以客户需求为导向,努力打造更好更优“在泉城,全办成”营商环境服务品牌。