

问渠哪得清如许 唯有源头活水来

水是城之源、城之魂。城市供水与广大人民群众生产、生活息息相关。近年来,在各级领导和社会各界的关心支持下,信阳市供水集团有限公司及时从长期改制的阴霾中走出来,伏下身子抓管理,一心一意谋发展,引甘泉惠泽万家,为城市建设和人民生活水平的提高发挥了重要的基础保障作用。

重安全促建设 提高供水保障能力



湖东取水复线——为湖东水厂取水提供双保险



信阳中心城区供水主干管改扩建工程——漯河过河管施工现场

受历史原因影响,我市两个水厂部分设施老化、工艺落后;市区供水管道瓶颈多处存在,老化爆裂现象频发,严重危及城市安全正常用水。近年来,在多方的高度关注和积极努力下,我市投资4亿多元实施了多个为民惠民供水工程,两个水厂、3个供水加压站设施、设备得到明显改善,城市日供水能力达到26万吨;市区供水主管网由2010年底的900多公里增加到目前的1700多公里,逐步建立起与城市发展相匹配的供水系统。

1. 完成了信阳高铁片区供水加压站及配套管网建设。解决了长期以来区域水量、水压不足的问题;同时,连通了312国道与平桥区部分供水管道,有效解决了过去平桥区普遍水压低现象。

2. 完成了南湾水厂工艺改造及管道工程。大大改善了南湾水厂制水工艺水平和制水能力,铺设了新七大道西段供水管道,为羊山新区、市工业城和金牛山物流产业集聚区提供了充足的水源保障。

3. 完成了湖东水厂输水管道改造工程。实现了从湖东水厂取水头部至



邀请用户代表参加“争创服务品牌 提升服务质量”座谈会

净水厂双管道输水,有效解决了原来仅一条管道因老化时常爆裂而造成市区大面积停水现象。

4. 实施老城区供水管网更新改造工程。配合城市综合整治和用户发展,改造更新了东方红大道、申城大道东段、春晓路、茗阳路、平桥大道等老城区相关道路供水管道500多公里;坚持开展用水“一户一表、抄表到户”改造,使广大用户清清楚楚用水、明明白白消费,目前市区用水户16万多户。

5. 积极进行水厂设备、设施升级改造。对水厂潜水泵、净化滤料、活性炭吸收装置、水表校验台、配电设施、加氯系统等进行升级更新。其中投资400多万元购置了多台先进的水质检测设备,对源水、出厂水、管网水相关水质指标进行实时监测,每月定点、定时按规范做好水质常规检验和全分析。经严格检测,我市出厂自来水水质综合合格率一直保持在99%以上,完全符合国家生活饮用水卫生标准。

6. 正在实施中心城区供水主干管

改扩建工程。目前正在铺设从湖东水厂出厂沿滨河南路及过河管道等。工程完成后,将打通老城区通往平桥工业园、上天梯、金牛山物流产业集聚区等区域的主供水通道,形成较为完善的城区供水管网。

7. 正在实施羊山新区北片区供水工程。工程完成后,将满足羊山北片区国际家居小镇、北湖度假村、国际茶城等区域用水需求。



提高供水能力 确保安全供水——南湾水厂工艺改造施工现场

抓管理重成效 提升供水服务水平

作为城市公共服务性行业,工作成效的高低,归根到底要落脚到服务是否到位上。近年来,市供水公司全面深化内部改革,实施了建章立制、机构调整、人事制度、工资制度、工程管理等内部改革。推行了绩效工资制,加大工作考核力度、供水监察力度,实施了水表挂牌、水表整改和严格的工程监管等措施。激活了经营体制与机制,公司经营、管理秩序和员工工作作风有了明显改善;工程质量有了明显提高;企业执行力和供水服务水平有了明显提升。2015年公司重点开展提升供水服务年活动,力促供水服务规范提升。

一是实行3个“一站式”服务。1.利用供水热线,对用户通过供水热线反映的问题,由承办部门、承办人及时进行解决,并及时向用户反馈,让群众感受到公司在真心服务;2.做好客服接待工作,对于群众的“三来”:来人、来函、来电,都认真进行登记,热情接待,确保件件有落实,件件有结果;3.规范发展用户工作,从行政服务中心接到用户申请、登记,到勘察现场、工程预算、工程施工、工程竣工结算等实行“一站式”规范服务。严格落实“社会服务承诺制”“首问负责制”,坚持“内转外不



水质安全——增加化验设备 提高水质检测能力

转”一站式服务,及时解决用户反映的各种问题。

二是推行便民服务,化解民忧。1.为解决用户交费难问题,在市区设立近300个水费缴费点,开通了网络水



及时抢修服务用户

费查询平台;开通供水短信平台,及时向留有联系方式的用户发送用水信息和计划性停水通知,2014年发出用水信息近50万条。开展了供水服务进社区、进单位活动,及时解决群众反映的

用水热点、难点问题;2.目前城区仍有大量严重老化的管道长期超负荷运行,爆裂现象频繁。公司投入大量的人力、物力,成立了供水管道巡线班、测漏班和多支抢修队,及时抢修破损管道,力争在最短时间恢复供水。2014年抢维修维护各类大小管道近2000处。公司组建了主要为家庭供水设施维修服务的“共产党员号”便民服务站。自组建以来,该班无数次辗转全市大街小巷、千家万户,先后上门为用户维修及抢修供水设施10000多起,足迹遍布全城。

三是强化管理、规范服务。为进一步畅通社情民意诉求渠道,做到水量足、水质优、服务好,公司将供水服务窗口接待办、热线班、服务大厅整合为客户部,投诉负责受理接待用户的各类需求、投诉。公司纪委、监察部、企管部等加强监督管理,严格执行“供水首问负责制”,严肃处理违诺违纪事件,及时落实解决用户反映的各种问题,努力为群众排忧解难。

以上工作的强力开展,为信阳市供水事业健康良性发展提供了强大保障,为信阳市进行中原经济区建设,提高城市综合竞争力发挥了积极的基础保障作用。(陈中)