

# 合肥供水集团温馨提示： 天寒地冻 用水需当心

由于合肥近期持续低温，霜冻结冰气候已经到来，裸露在外的水管及水表等供水设施容易冻坏漏水。为避免造成用水困难，合肥供水集团温馨提醒广大市民用户：

1、室内供水管道受冻，多是由于保温不到位，或门、窗等密封不严造成的。为了防冻，可将水管、水表、水龙头等用棉麻织物、塑料泡沫等保温材料进行包扎；夜间要关闭厨房、厕所及背阴房间的窗户，保证室内温度在零度以上；阳台等处的供水管道更要做好保温工作，防止因冻结而影响正常使用。

2、对暴露在室外的水管、水表、水龙头等用水设施，使用棉麻织物、塑料泡沫进行包扎保温。户外水表可在表井内填充一些保暖物资，如糠壳、锯木屑、旧棉絮等，并在表井上做好防冻处理。

3、当天气特别寒冷低温，温度达到零下5摄氏度时，用户也可采用打开室内水龙头滴水，使水管内的水趋于流动状态，可避免水管被冰冻住。

5、为防止供水设施发生故障，请广大用户在有出远门计划、长期不回家、房屋长期闲置等情况时，请在用水后及时关闭内部阀门，对室内管道和用水设施诸如热水器等放空水，避免水管、水表出现漏水冻结。

6、万一水龙头冻结无法出水，千万不要强行拧，可先用毛巾等物包裹住水龙头，用温水浇淋，弯头处可用电吹风等进行烘烤（但不能长时间在同一点上烘烤）使其缓慢融化。切记不能用开水急烫或用火直接烘烤，否则水龙头容易遇强热而爆裂。

如果发生供水管道及设施损坏导致的用水困难，欢迎用户拨打24小时贴心小棉袄服务热线64422666，我们将随时为您提供服务。



## 凝心聚力谋发展 来自合肥供水集团创先争优的报道



按照合肥市委、市政府和市国资委关于“做大做强、规模发展”的要求，合肥供水集团瞄准国内先进同行，树立学习标杆，确立了在2010年改革年、2011年“贴心小棉袄”品牌建设年、2012年精细化管理年、2013年企业文化建设年、2014年企业精神提炼年、2015年“江淮水务”上市准备年的发展目标，为进一步提升城市供水保障能力，服务合肥市“新跨越、进十强”目标，为服务区域性特大城市和现代化新兴城市建设提供供水要素保障。合肥供水集团有限公司党委不愧为“全国创先争优先进基层党组织”荣誉称号。在2010年和2011年的合肥市政风行风评议中，合肥供水集团均跻身前三甲，其中社会公信度第一。何苗 陈晓青

### 打造优质服务品牌 做好“贴心”为民服务

自2010年成立了“贴心小棉袄”志愿服务队以来，他们坚持每个周末风雨无阻进社区，零距离服务用户，不仅向社区居民宣传用水常识和水表知识，发放供水服务指南、服务承诺等宣传材料，并解答了关于水质、水压、抄表、收费等各类现场咨询提问。同时，还提供义务上门维修、排查用水隐患等服务。目前“贴心小棉袄”志愿服务队已先后走进200多个小区，实现维修及时率100%，用户满意度100%，“贴心小棉袄”便民服务也被评为合肥市“十佳便民实事”。

秉持用户至上理念，做到“热心”为民服务。服务无止境，首要是热心。在加强政风行风建设过程中，他们倾心打造“五个一”温馨牌，即“一个电话、一声问候、一张名片、一次回访、一份满意”；针对一些无儿无女、子女长年在外打工、无依无靠的空巢老人，发放印有队员名字和联系方式的“贴心卡”，承诺提供24小时服务。

建立长效服务机制，做到“恒心”为民。供水集团围绕安全生产与优质服务，强抓节点，以客户发展中心为龙头，落实首问负责制，实行一次性告知、一站式服务；实行阳光招投标，加强标前、标后管理；以供水工程质量监督站为后盾，做好全过程监督，从事前、事中、事后全面推行精细化管理，确保用户满意。每年，合肥供水集团党委开展用户满意度调查，就水质、水压、抄表服务、收费方式等10项服务内容对全市部分用户进行问卷调查，不断补缺补差，用户满意率达到99%以上。同时制定安全生产和优质服务“30万奖励，20万罚款”奖惩制度，确保安全生产和“贴心小棉袄”优质服务监督工作落到实处。

规范志愿服务内容，做到“真心”为民服务。供水集团“贴心小棉袄”服务品牌内涵与志愿服务“奉献、友爱、互助、进步”的精神高度契合。为扎实开展志愿服务工作，合肥供水集团成立“贴心小棉袄”志愿服务队，全员参与，制定志愿服务体系文件，将其作为二级体系文件纳入贯标体系中，进一步规范志愿服务内容。其中，“贴心小棉袄”志愿服务队下设社区志愿服务队、礼仪志愿服务队、网络志愿服务队、爱心志愿服务队等，将志愿服务活动与打造服务品牌有机结合，开展了志愿服务进社区、学雷锋志愿服务、重阳尊老敬老志愿服务、六一对口帮扶志愿服务、会务贴心礼仪

志愿服务“文明交通行动计划”认管路口活动等一系列便民助民利民志愿服务活动。

合肥供水集团坚持把“抓党风、促政风行风”作为加强政风行风建设的重要内容，把行风评议作为促进作风转变、改善服务的有力抓手。在党员自评自查、领导点评督促，普遍采取设置意见箱和回访服务对象、推行网上投票等方式，在广泛组织群众测评的基础上，于2011年12月6日正式上线启用“用户即时评价系统”。营业中心服务大厅12个服务窗口全部设置即时评价器，将评价主动权交给用户，通过“一事一评”、“一人一评”，实现了“接待零距离、受理零距离、服务零距离、评价零距离”，以用户评价赢得用户满意。目前，即时评价系统正在乡、区所、供水热线延伸。

2010年以来，合肥供水集团先后荣获“全国文明单位、安徽省第九届文明单位、合肥市第十二届文明单位”等光荣称号。2011年1月10日，省委常委、市委书记吴存荣在《合肥信息（要情专报）》上给予重要批示：“创新工作、保障有力、服务人民、热情周到”。“贴心小棉袄”优质服务先后荣获全国“社会主义核心价值体系主题教育精品项目二等奖”和省总“社会主义核心价值体系主题教育实践精品项目”荣誉称号；3月5日，《中央创先争优活动简报》第2030期，以《争做用户的“贴心小棉袄”——安徽省合肥市供水集团着力打造为民服务品牌》为题，专题报道了合肥供水集团紧紧围绕“争做用户的‘贴心小棉袄’”主题，组织党员和广大职工进一步改进工作作风，提升服务技能，为用户提供贴心服务、便捷服务、优质服务，努力打造深受用户好评、社会认可的为民服务品牌。



制水工岗位大练兵



省委书记张宝顺亲切慰问供水一线职工

### 自我加压 多措并举提效能

效率是企业赢得社会满意的重要法宝。为此，合肥供水集团先后两次修订服务承诺标准，从水质、水压、抢修速度、窗口服务、抄表收费、停水通知、“贴心小棉袄”热线电话、投诉与监督等8个方面进行提升，其中将供水抢修由原来的“直径500毫米以下的管道24小时修复，直径600毫米以上的管道连续抢修。”提升为“直径600毫米以下的管道12小时以内修复，直径700毫米以上的管道24小时以内修复。”

2010年3月5日起，供水各营业网点实行“朝八晚五”作息制，午间不休息，节假日、双休日正常上班，畅通了业务办理时间；并建成集水费营收、用户咨询、水表出户办理、低保户水费减免等为一体的“一站式”服务窗口，简化了业务办理流程；开通了网上查询水费业务和语音查询水费业务以及移动、联通

网点代理水费交纳业务，拓宽了业务办理渠道；在全市设立水费收费网点700多个，缓解了用户交费难的问题；2011年5月31日，率先在全市公用事业企业中开通微博与博客，及时向用户传递供水信息和企业动态。

本着“人性化”服务理念，合肥供水集团还全面升级营业大厅，为残障人士设立无障碍通道；设置自动排号系统；增加6个业务窗口；特别设置了大客户接待室，方便用户批量报装和批量过户，大大提高了工作效率。按照市委市政府关于建设工程竣工联合验收的要求，合肥供水集团在“首问负责、一次性告知，限时办结、一站式服务”基础上，编制完成《住宅小区供水工程验收手册》，率先在供水集团网站、《合肥日报》全文公布，接受社会各界监督，确保精简高效、公开透明。

### 担责任讲奉献 在“服务上”创先争优

供水作为民生企业，与用户联系最密切，服务用户最贴近，对用户冷暖感受最深刻，合肥供水集团着力打造的“贴心小棉袄”优质服务精品品牌，彰显了供水行业“贴心”的独特魅力。他们将“贴心小棉袄”优质服务与创先争优工作有机结合，在实际工作中结合用户需求不断细化、提升，只要是用户

期盼的事，就雷厉风行地整，坚定不移地做，持之以恒地干，切实做到“事前主动办”、“事中热情办”、“事后跟踪办”。不仅拓展了党员职工联系用户的途径，丰富了党员职工服务用户的内容，还激发了广大党员队伍的生机和活力，密切了党和群众的血肉联系，增强党组织的创造力、凝聚力和战斗力。