

合肥供水集团连续三年荣获合肥市“行风评议先进单位”称号

# 胸怀感恩之心 提供“贴心”服务

近日，合肥市纠风办公布了合肥市2012年度政风行风和“群众评议满意基层站所”评议结果。合肥供水集团获得“行风评议先进单位”称号，这是继2010年获此称号后，供水集团行风建设连续三年获此殊荣。

近年来，供水集团秉承“怀着一颗感恩的心，做用户的‘贴心小棉袄’”庄严承诺，

先后通过服务标准大公开、“贴心”服务送到家、服务承诺再提升等活动，开展“亮标准、亮身份、亮承诺”，同时缩短业务办理时间，向社会公开工作流程，实行限时办结等制度，让广大用户办事心有数、监督有依据；成立“贴心小棉袄”志愿服务队，坚持每个周末风雨无阻进社区，为用户提供零距离“贴心”服务；率先开通微博与博客，及时

向用户传递供水信息和企业动态，构建了新时期供水集团与用户互动的“贴心”平台；全面升级“贴心小棉袄”服务热线64422666，实现30路电话同时交互进出，在国内供水行业热线系统中处于领先水平；落实首问负责制，实行一次性告知、一站式服务，切实做到“事前主动办”、“事中热情办”、“事后跟踪办”；启用“用户即

时评价系统”，着力提升服务效能，以用户评价赢得用户满意。

俗话说，金杯、银杯不如老百姓口碑。供水集团将继续以服务民生为己任，以贯标为抓手，以信息化为平台，不断提升服务水平，把方便留给用户，把困难留给自己，让广大用户切实感受到供水集团“贴心小棉袄”服务带来的变化与实惠。何苗 赵娟

## 贴心小棉袄 情暖千万家

合肥供水集团提升服务效能纪实



奋战在抢修一线的工作人员



供水关系千家万户，服务构筑社会和谐。合肥供水集团用谦卑的心态，提出要做用户的“贴心小棉袄”，打造优质服务精品品牌。开展了一系列提升服务效能的活动。强化安全，提升水质标准，输送一流

水质；实行“五个一”举措，组建便民服务队，风雨无阻进社区送服务；建设一流呼叫中心，架设便民空中桥梁；“师带徒”练精兵，提高快速反应抢修保障能力；窗口单位“朝八晚五”，方便让用户，真情暖人心；“贴心”服务深入人心，精品品牌广受赞誉，用户满意度达98%以上。合肥供水集团让“贴心小棉袄”优质服务品牌成为暖心品牌、精品品牌，在全市乃至全国公用事业企业中争创一流。

赵娟

### “贴心小棉袄”精品品牌落到实处

从1954年建成合肥市第一座日供水能力6000立方米的自来水厂，到目前日供水能力130万立方米的合肥供水集团；从最初的30多公里供水管线延伸到现在直径100毫米以上达2900多公里的供水管网；从建厂时满足5万人口的小县城到如今服务365平方公里的大都会。合肥供水人紧跟时代步伐，切合广大用户需要，努力做到城市发展到哪，供水管道就铺设到哪，“贴心小棉袄”优质服务精品品牌就辐射到哪。

合肥供水集团坚决破除国企陈旧观念的束缚，特别是转变垄断行业被动服务的理念，主动承担起公用事业单位特有的社会责任感和使命感，设身处地为用户着想。常言道：“女儿是父母的贴心小棉袄。”合肥供水集团切实把用户的用水小事当成自己的大事，主动降低企业人格，用谦卑的心态提出“我们要做用户的‘贴心小棉袄’”这一服务口号，要求全体供水员工胸怀感恩之心，认识到用户就是“衣食父母”，把满足用户需求作为工作的出发点和企业生存的落脚点，进而推进效能革命，积极做好供水服务工作。

合肥供水集团以服务广大用户为荣，全力实践“点点滴滴、惠及你我”的服

务理念，致力打造“贴心小棉袄”精品服务品牌这一颇具时代特色的企业核心价值观。与此同时，合肥供水集团把“贴心小棉袄”精品品牌落到实处，融入到员工日常实践活动之中，不断完善服务举措，创新服务载体，提升服务承诺，拓展服务空间，开展优质服务活动，竭力打造一个员工认可、用户满意的合肥供水集团。

合肥供水集团把“我们要做用户的‘贴心小棉袄’”这一企业价值观融入到为用户服务中去，延伸到企业发展中去，并在实际工作中结合用户需求不断细化，只要是用户期盼的事，就雷厉风行地实行，坚定不移地做，持之以恒地干。

贴心服务“五个一”即“一个电话、一声问候、一张名片、一次回访、一份满意”（工作人员接到用户电话后，及时为用户排忧解难，并主动联系用户，不需要用户第二次拨打电话；服务用户，礼貌用语，问候在先；上门服务，主动递上名片；主动回访用户，了解用户需求；用一点一滴的服务，赢得用户的一份满意），合肥供水人把用户当做“父母”，把用户的需求当成父母的召唤，用儿女般的行动感召用户，践行“贴心小棉袄”优质服务精品品牌。

### 为用户提供零距离“贴心”服务

2010年1月24日，合肥供水集团成立“贴心小棉袄”便民服务队，并正式启动“走进社区”活动，坚持每个周末走进社区，为用户提供零距离“贴心”服务。便民服务队不仅为用户提供供水业务咨询，还为有需要的用户免费维修。目前“贴心小棉袄”便民服务队已先后走进全市100多个社区，发放便民服务袋10万多只，防寒防冻等宣传材料10万份，受惠用户达近百万人，实现了维修及时率100%、用户满意度100%。

自2010年3月5日起，合肥供水集团各营业网点实行“朝八晚五”作息制度；在全市设立水费收费网点700多个；缩短了业务流程和用户报装申请时间。

合肥供水集团拥有安徽省唯一一座国家城市供水水质监测网监测站，水质检测水平全面提升，提前四年达到国家新颁布的《生活饮用水卫生标准》规定检测水平。2010年3月14日，合肥供水集团再次自我加压，修订供水服务承诺标准，将水质“月检全分析项目执行国家标准由原来的60项提升到106项；全市供水管网水质检测点由70个增加至100个”，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（含600毫米）的管道12小时以内修复，直径700毫米以上（含700毫米）的管道24小时以内修复。”

### 多措并举提升服务效能

合肥供水集团升级“贴心小棉袄”服务热线0551-64422666呼叫系统，实现30路电话同时交互进出，具有自助查询、通话录音、三方通话、自动派单、服务质量考评等多项功能，在国内各大水司热线系统中属领先水平。

为了更好提升供水员工的服务技能和工作水平，合肥供水集团按照“两培两带”（即努力把党员培养成技术精湛的技

术能手、服务明星，把技术能手、服务明星培养成积极上进的党员；同时树立党员带头学技术、比服务，党组织带领职工学技术、比服务的良好风尚）的标准精心打造“师带徒”队伍，先后共有20对分别来自供水生产一线的设备维修电工、水质检验工、供水管道工等岗位的员工结成了师徒对子，并在“师带徒”活动中极大提升了各自的工作技能。

### 除夕之夜连续奋战毫无怨言

大年三十下午17:00，合肥供水热线接到金色池塘小区用户电话，反映突然没水，接到热线通知的区所值班人员20分钟赶到现场，发现是樊洼路与社岗路接口的水管保管漏水。虽然该管道资料并未移交供水集团，但为了保障用户正常用水，合肥供水十几名抢修人员毫无怨言，冒雪进行抢修。夜里22:00左右突然大雪纷飞，地下水流成河，瞬间便在路上结成厚厚的冰块。虽然施工现场困难重重，但抢修人员没有退缩，冒着零下几度的严寒进行开挖。由于施工现场没有任何遮挡物，他们只能冒雪施工，在一人多深的抢修坑道里，冰冷的雪水灌满了特意穿着的防水雨靴，进溅的自来水打湿了衣服，坚硬的路基磨破了手指，刺骨的寒冷让身强力壮的抢修队员们禁不住地打起寒战，但

时间不等人！情况不等人！多耽搁一分钟就多影响一分钟用户的用水！当万家灯火通明、齐享节日欢乐时，我们的供水员工正吃着公司领导特意送的盒饭，蹲守在抢修工地上。就这样到了夜里23:30，经过连续近6个小时的抢修，破损管道终于修好。

对接招商大项目，一流保障受赞誉。合肥供水集团始终高度重视合肥市招商引资项目的供水服务保障工作，领导班子多次主动上门，深入高新、经开区、新站等开发区，积极了解塞维、京东方、彩虹、鑫昊等重点招商引资项目的用水需求，主动提供供水服务，为推进合肥市“工业立市”战略营造良好的投资环境。近日，京东方动力部、万达公司等领导纷纷来到合肥供水集团，赠送锦旗以示感谢。



“贴心小棉袄”便民服务队风雨无阻进社区



供水集团执行董事、法定代表人、党委书记方振陪同抢修职工吃年夜饭