

让千家万户用上“放心水”

——达州市南城给排水公司创新服务和加快发展纪实

·魏波涛 本报记者 陈首江·

“水是万物之本、是生命之源”，达州市南城给排水公司为了让南城千家万户用上“放心水”，不分白天和黑夜，不怕严寒和酷暑，不管节假日和星期天，哪里有需求，哪里就有他们的足迹和身影。

达州市南城给排水公司在达州市住房和城乡建设局的正确领导下，在县委、县政府及县建设局的指导下，齐心协力，克难攻坚，团结拼搏，将公司推向了一个较高的台阶，实现了追赶跨越、迅猛发展，得到了各级领导的肯定和用户的称赞及好评。

按照上级的部署要求，公司以开展“提升五大能力、弘扬五种作风”和“经济发展软环境建设”工作为契机，以构建人水和谐为目标，生产经营有序运转，重点工程扎实推进，企业管理创新拓展，党群工作齐抓共管，各项工作取得了较好成效。

时至10月，该公司生产目标任务基本完成。供水量900万吨，水费收入达1630万元，户表安装等其它收入2440万元。利润较去年同比增长30%，实现总收入4071万元；水质综合合格率100%、水压合格率98%。

创新有思路 提升满意度

新措施，提升了为民服务的满意度。他们坚持把工作出发点和落脚点放到深化为民服务上，充分体现以人为本的宗旨。一是投资约50万元建设了客户服务大厅，做到公开承诺、公开收费标准、公开身份，改变了以往用户交水费场地窄小拥挤的局面，实现了“一站式”服务；二是领导班子实行接待制，在客户服务大厅轮流值班，现场解决问题，不能立即解决的进行详细解释，让用户明明白白用水；三是对侵害消费者权益行为进行了清理，做到严格按物价部门批准的收费标准收费，杜绝乱收费、霸王条款等现象；四是将24小时供水服务热线改为2220007，便于用户记忆；五是窗口重要部门、科室负责人实行轮岗制，对8名中层干部进行了调整。

新技改，解决了供水不足的矛盾。达县南外位置特殊，距主城区一河之遥，加之南城高楼林立，人口密集，外来人口不断增长，供水不足的压力日益突出。全司职工积极采取应对措施，千方百计提高供水能力，确保大家随时用上放心水。

针对三里坪水厂原清水池在用水高峰期的调峰量已严重不足的问题，公司投资近200万元扩建容量3000吨蓄水池一座，以调解高峰时段的供水不足，7月已投入使用。同时，加快了对城市管网的建设，重点改造了石家湾片区管网，缓解了该片区供水不足问题。

加强班子建设 队伍素质提高

提高队伍素质，先要弘扬领导班子新风正气。工作中他们以“提升五大能力、弘扬五种作风”作为领导成员的首要任务。在强化学习时，要有步骤、有计划地学习中央、省市和市局党委有关文件及领导重要讲话。开展向李林森同志学习活动，联系班子工作实际，对照检查和深入讨论，从而增强政策法规意识，做到以身作则、廉洁守纪。在重大问题上实行民主集中制，严格执行“三重一大”制度，在涉及职工利益的问题上严格按职代会决议执行，确保办事公开、公平、公正，处处讲民主，人人能

监督。

群团工作不放松。在党支部领导下，公司工会等部门制订了看望和慰问职工等多项制度。春节前看望和慰问困难职工，每人送去600元慰问金，并对生病住院职工坚持经常性慰问。同时为了活跃职工文体生活，先后开展了丰富多彩的文体活动。三八节组织了职工登山比赛，多次派人参加市、县文明礼貌志愿者等活动。五四青年节组织团员青年到重庆接受红色教育。为倡导“节能减排、低碳生活”，公司组建自行车骑行队参加了省水协组织的环省低碳出行自行车接力活动。为迎接建党90周年，公司先后组队参加了市住建局组织的篮球赛和市国资委组织的庆七一文艺晚会。通过这些活动的开展，陶冶了情操，振奋了精神，增强了凝聚力。

热心公益事业。公司与水务集团投资5万余元在渠县新市中心小学建立了留守儿童之家——达州水务集团阳光少年之家，并于9月29日正式揭牌，30余名职工与留守儿童结对，成为爱心爸爸、爱心妈妈。目前，公司共建留守儿童之家4个，对接学生200余人。特别是今年我市遭受了“9·18”特大洪灾，渠县灾情尤其严重，公司领导带队前往灾区慰问，并向重灾区灾民、渠县自来水公司、三汇自来水公司分别捐款2万元，共计6万元。同时，公司职工纷纷慷慨解囊，向灾区捐款6330元，爱心如涓涓细流滋润灾区。

企业文化建设有声有色。一是强化职工学历教育和技能培训，有计划地每月分别对不同层次的对象进行思想教育、法治教育、文明礼仪教育、科技教育、改革开放及形势与任务等教育，做到培训有计划、有场地、有教员、有教材。二是结合服务大厅的建成，重点对窗口部门职工进行了服务礼仪的培训，对服务大厅的文化打造，同时坚持把企业精神融入到促发展的各项工作中去。

供水有承诺 办事讲效果

缩短办事时间、提高办事效率，这是达州市南城给排水公司为民服务、真抓实干的理念。供水服务承诺主要落实

在以下十项指标：一是出厂水水质综合合格率必低于99%；二是供水主管压力不低于0.28兆帕；三是客户申请用水，生技科3个工作日内作回复，7个工作日内通水，特殊情况特殊处理；四是新安、拆迁水表时告知客户水费缴纳方式、时间和地点；五是经营科定期抄表，发现客户用水量异常或6个月未缴水费须及时通告客户；六是计划停水提前24小时告知客户，因欠水费而停水的客户在缴清费用后2小时供水；七是安装公司修漏时限：DN50mm以下漏管，2小时停水处理，维修不超过6小时；八是申请更名、销户、暂停供水，2个工作日内完成，更改用水性质在22个工作日内完成；九是所有窗口服务人员实行持证上岗，所有收费项目按收费标准和政策法规执行，收费出具发票；十是因不知情而造成水费违约金，客户可到客户中心提出减免申请，经领导审批后减免。

惠民见成效 展示新风貌

达州市南城给排水公司根据达州市住建局的安排部署，积极开展了“窗口单位和服务行业创先争优”活动。该活动与“软环境建设集中整治”和“公共服务行业侵害群众消费者权益专项治理”工作有机结合，成立了“一站式”服务窗口，更好地展示了给排水公司的好形象，做到了办事快捷、舒适、透明，体现了为民惠民的服务宗旨，深受社会各界的好评。

一是建立了新的领导接待制。为了高效解决疑难问题，在公司客户服务大厅，实行领导轮流值班接待制，现场为老百姓解决公司职工不能处理的问题；二是制定了优惠项目。公司按达价审[2008]11号文件“关于调整达州市南城给排水公司供水价格的通知”收取自来水有关费用规定，对敬老院、福利院、孤儿院、五保户、孤寡老人、老红军、离退休干部遗孀等优抚对象减收费用，低保对象减半征收。按达价审[2011]7号文件“关于核定达县城区供水（一户一表）安装工程收费标准的通知”征收费用，对持有“四川省居民最低生活保

障证”的用户，起户表改造每户优惠300元；三是的端正了服务态度。各部门及时纠正了原有的办事拖拉、推诿扯皮、效率低下、程序繁琐、态度蛮横等不良现象，继续执行了服务承诺制、首问负责制、限时办结制，在客户大厅深入推行了“一站式”服务、“一窗式”管理，同时要求生技科、安装公司等各部门对各类合同必须进行全面检查、审查，达到公平的原则，做到无“霸王”条款、无合同欺诈等违法行为。

龙年还没来 工作早安排

2012年是迎接党的十八大召开的重要一年，该公司立足实际、全面发展、重点突出，坚持扭住“三个控制”（即控制质量、进度和投资），做到“三个完善”（即完善资料搜集、工程管理及协调服务）。

一是启动三里坪水厂5万吨扩建工程。随着南城城市建设的快速发展及工业园区入驻企业的增加，南城供水矛盾日益突出，因此三里坪水厂扩建工程迫在眉睫。该工程总投资近7000万元，用地规模约15亩，需新征地约13亩。公司目前已开展了初设文件编制、评审，协调征地事宜等前期工作，力争2013年一季度开工建设，2015年全面竣工、投入使用，使公司日供水能力达到10万吨。由于公司无力自筹工程建设资金，争取该工程纳入市重点工程；二是安装三里坪水厂与武警教导队的DN800管道，以解决南城四小区、化工园区等片区供水不足的问题；三是张家坝至小河咀DN800管道安装工程与该路段防洪工程同步进行，三里坪洗车场至水厂的DN800管道力争明年三季度开工；四是筹备马家百节工业园区供水工程。该工程一期供水规模为0.6万吨/日，沿途33公里铺设双向DN350管道，总投资3900余万元。

“雄关漫道真如铁，而今迈步从头越。”成绩属于过去，未来任务光荣而艰巨，公司将加倍努力。深信在公司经理谢天信的团结带领下，公司生产的自来水会更清更净更甜……



洁净靓丽的水厂一角



团结奋进的领导班子



宽敞明亮的缴费大厅



公司职工交流技术相互学习



现代化的管理设备

热烈祝贺达州日报创刊六十周年