

# 真情如水润民心

## ——市清源供水有限公司“供水服务提升月”活动纪实

□文/图 本报记者 齐放

“请问您有什么事要办?”日前,在市政务服务大厅服务窗口,市清源供水有限公司(以下简称“清源供水公司”)总经理王斌,满面笑容地接待来办事的市民。

“我买的二手房想变更缴纳水费的账号。”市民张女士说。

“您拿着二手房的不动产权证和身份证就能变更了,很方便。”王斌微笑着对市民说。很快,张女士办完变更手续满意离去。

“在窗口服务市民,能让我们发现用户的需求和服务的不足,从而查漏补缺,更好地为市民服务。”王斌说,“刚刚过去的这个夏季,我们本着让市区每户居民都能正常用水的目标,积极深入地开展‘供水服务提升月’活动,多举措保证安全、优质供水,切实提高供水服务质量,推动供水服务向高层次、高质量、高标准迈进,确保千家万户夏季高峰用水无忧。”



清源供水公司总经理王斌(左)在市政务服务大厅服务窗口接待办事市民。



清源供水公司组织人员开展优质服务进社区活动。

### 提升素质 激发优质服务动力

“看到有客户走近柜台,要面露微笑;客户咨询问题,要尽量起身回答;客户来了要问声‘您好’,走了要说‘您慢走’……”8月16日上午,清源供水公司邀请市礼仪协会副会长、高级礼仪培训师宋海风,为窗口服务人员做了文明服务礼仪专题培训。

培训最后,大家还认真地进行了礼仪知识测试。面对测试展现的良好培训效果,清源供水公司党总支书记母志会告诉记者:“此次培训是公司抓服务促提升、保供水惠民生‘供水服务提升月’活动的重要内容之一。我们要把这些富有人情味的人性化待人接物礼仪运用到供水服务工作中去,进一步规范员工礼仪,不断提升窗口人员的人文素养和业务水平,服务好每位用户,全面提高办事效率,切实提高用户满意度。”

自8月初“供水服务提升月”活动开展以来,清源供水公司着重抓学习、提素质、转作风,切实提高窗口服务人员岗位素质,充分发挥典型引领作用,从而更好地为用户提供优质、高效的服务。

为了让服务更规范,清源供水公司加强对窗口人员的教育培训。公司对《员工手册》作了进一步的修订完善,确立了员工“收费规范,服务热情,用户至上”的服务标准。同时,把窗口人员的学习、培训作为经常性工作来抓,统筹安排,抓好落实。定期组织窗口人员深入学习公司《社会服务承诺内容》《岗位服务规范》等服务制度,全面提高办事效率。

在“供水服务提升月”活动中,清源供水公司结合《漯河市深入纠“四风”持续转作风三年行动方案》要求,持续推进作风

建设、改善工作作风。组织开展以“请善待你所在的单位”为主题的座谈会、演讲比赛,激励广大干部职工牢固树立爱岗敬业、务实作为的优良作风,有力推动作风建设持续深化,形成了风正劲足、担当尽责、优质服务的浓厚氛围。

清源供水公司还以“供水服务提升月”活动为契机,广泛开展了“党员先锋岗”“创优争先”“高峰供水我先行、承诺践诺立新功”“立足岗位做贡献、建功立业促发展”等一系列活动。活动中,公司涌现出一大批爱岗敬业、扎根一线的优秀员工。

通过用身边的事教育和影响身边的人,看得见,摸得着,员工爱岗敬业、无私奉献、服务用户的意识显著增强,供水服务水平进一步提升。

### 倾心服务 解决居民用水问题

“供水服务提升月”活动中,清源供水公司先后组织人员来到市区柳江路文萃江南小区、建业森林半岛小区、龙城国际小区、兰乔迪亚小区等多个大型住宅小区,积极开展优质服务进社区活动。他们设立咨询台、发放宣传资料、讲解用水常识、上门排查维修等,与用户开展面对

面交流;发放《用户调查表》,进一步找问题、找差距,解决用户用水问题。

8月23日,在文萃江南小区50号楼,看到工作人员一会儿工夫就把自己家卫生间的水龙头修好了,居民周先生高兴地说:“俺家的水龙头以前关不严、老滴水,多亏你们这些热心人,俺以后就不为这事发愁了。”

为深入推进“供水服务提升月”活动的开展,清源供水公司立足主业,积极作为,在服务过程中更加注重细微之处,使供水服务水平不断提高、服务范围不断扩大,“亲民、为民”诚意举措得到用户的高度评价。

“我们的便民服务进社区活动是常态化的,不但可以通过活动为市民解决一些实际问题,还能发现供水中存在的问题。”清源供水公司双龙营业所所长谢国庆向记者介绍说。

居民用水过程中的烦恼看似小事,其实是影响他们生活的大事。只要有群众反映问题,清源供水公司都坚持落实好首问负责、承诺服务、温馨提示、服务咨询、领导接待等服务制度,坚持内部督查、外部沟通协调,并充分发挥市长热线和供水热线以及新闻媒体的监督作用,对供水水质、水压、突发管网破裂等问题,及时通报,及时调查处理,确保办结率为100%。

步厘清权责,精简审批事项,实现了所有手续一次完成,将“惠民、为民、便民”的服务举措落到实处,营造了良好营商环境,服务质效进一步提升。

### 以民为本 让更多市民喝上放心水

近日,市区黄河路东段金港小区的4名居民代表,特地将一面写有“为民办实事 真情暖人间”字样的锦旗,赠送给清源供水公司。居民吴平均激动地说,衷心感谢清源供水公司解决了困扰小区居民多年的用水问题。同时,他还称赞公司办事效率高、服务热情周到。

原来,金港小区自入住以来,一直使用自备井供水,由于近些年地下水水质不佳,无法满足居民正常用水,成为大家头疼的问题,该小区200多户居民迫切希望使用自来水。

心之所系、情之所牵。清源供水公司接到该小区的接水申请后,立即组织技术人员进行了实地勘查,并迅速组织施工人员进场施工铺设管网,放弃休息时间、加班加点,提前两个半月完成改造任务,彻底解决了该小区用水难问题。

无独有偶。市区盛世浩苑小区也曾遇到使用自备井、无自来水可用的问题。清源供水公司了解这一情况后,积极协调各有关部门,迅速完成前期设计勘探工作,自7月5日开始,组织人员沿泰山路与龙江路交叉口西南角铺设管道连通至盛世浩苑小区门口,倾尽全力在8月20日让盛世浩苑一期1500户居民用上了自来水。

清源供水公司相关负责人告诉记者,目前我市正在进一步完善新建道路的供水管网,牡丹江路、子牙路、玉泉山路等十余条道路的供水管网都在建设中。未来,清源供水公司将继续践行以人民为中心的发展思想,不断提高供水安全保障度,让市民在优质供水服务中有更多获得感,让更多市民喝上安全、优质、放心的自来水。

服务过程中,清源供水公司严格执行服务内容、服务标准、服务程序、服务时限、服务监督公开制度。在各便民服务点及市政务服务大厅清源供水窗口,向社会公开服务承诺、收费标准依据、员工行为规范管理规定、举报电话、意见箱、业务内容和工作流程等,方便群众监督。

公司实行全年工作日制,抢险、抢修和服务电话24小时专人接听,切实做到全天候不间断服务。在供水管网抢修中,积极实施不扰民的“带水作业法”“快速堵漏法”“零点作业法”等,管网维修期间为群众免费送水,进一步为群众提供了方便,受到了群众的普遍好评。

9月5日,在市区嵩山路与大学路交叉口东南角的供水便民服务点,记者看到,结合我市“创文”有关要求,工作人员进一步提升窗口服务水平,在便民服务点设置了党员示范岗、雷锋志愿服务点、咨询台,配备了多个便民设备设施。

此外,清源供水公司还持续优化营商环境。紧紧围绕供水行业“放管服”改革有关内容,通过全面系统地深入调研,对供水业务流程进行了全面梳理,进一

### 公司近年荣誉

- 2015年6月,被市委评为“全市先进基层党组织”;
- 2017年1月,获省建设工会“十佳单位”荣誉称号;
- 2017年4月,获省住建厅“河南省建设五一巾帼奖状”;
- 2018年7月,获市政府工会工委“十佳职工之家”称号;
- 2018年11月,被市文明办、市总工会评为职业道德建设“十佳单位”;
- 2019年3月,被市文明办、市总工会评为“最佳志愿服务组织”;
- 2019年3月,获省建设工会“2018年度全省住房和城乡建设系统工会工作先进单位”称号;
- 2019年4月,获市总工会“漯河市五一劳动奖状”。