

关注民生
服务发展
(一)

真诚贴心服务 水润千家万户

——供水公司安全供水优质服务工作纪实

一泓清澈的自来水，是柯桥供水人多年心系民生、服务群众的不变承诺与不懈追求。目前，供水公司日供水能力已达到40.6万吨，供水管线1640公里，承担着全区15个镇（街道、开发区）19万户居民近56万人的供水任务，能够充分满足服务范围内企业和居民生产生活用水需求。

能力提升强保障

一直以来，供水公司坚持把“足压供水、优质服务”作为服务群众的切入点。

改造供水管网，保障农村供水安全。从2007年起，公司以“直饮水”的硬件标准，按照“十年不爆管、二十年不更新”的要求，大规模开展农村供水管网改造。截止目前，已累计投资4.5亿元，完成了245个村的管网改造，共改造腐蚀、老化、劣质管线445公里，使农村管网末梢水质合格率达到100%，有效保障了28万群众的用水安全。同时，实施供水管网改造后，管网跑、冒、滴、漏问题得到改善，管网漏损率从当年的32.2%下降至目前的7%，供水漏损率控制处于全国行业领先水平，有效节约了大量水资源。

实施提升工程，确保足量足压供水。近年来，为有效缓解小舜江水供需矛盾，

公司及早谋划，投资450万元，相继建成了湖安路输水管延伸工程、钱清环通管工程、安昌至钱清蜀风联通管工程等，有效提升了柯桥区域及周边区域的供水能力和安全可靠，极大缓解了钱清华星、蜀风等村及安昌部分用户用水高峰期供水低压力现象。

供水扩面惠百姓

自2006年实现小舜江自来水在平原地区全覆盖的目标后，公司一直致力于解决因各种因素造成群众吃水难的问题，努力让更多的群众喝上优质水。

扩大小舜江水在山区的受惠面。为从根本上解决小舜江自来水供水区域内部分山区群众吃水难问题，去年公司在实地调查，听取民意的基础上，对小舜江供水区域内海拔在135米以下的山区57个自然村实施供水扩面，到今年年底工程全部完工

后，可以使3.58万山区群众喝上小舜江自来水，小舜江供水区域内供水普及率将达到98%。

解决王坛稽东安全饮水问题。为尽可能让小舜江供水区域外的王坛、稽东两镇居民喝上优质自来水，公司于2012年、2014年分别接收管理了王坛、稽东两家自来水厂，投入4000余万元对水厂制水和管网系统进行了全面改造，使两镇自来水厂出厂水水质达到国家生活饮用水卫生标准，实现与小舜江饮用水水质同优。今年，为让两镇有更多的居民喝上优质自来水，公司又计划分两年实施自来水扩面工程，使王坛镇海拔在160米以下、稽东镇海拔在215米以下的61个自然村通上优质水，从而解决3.8万人的喝水难问题，今年将先行完成26个自然村的扩面。

多年来，供水公司以创建“群众满意基层站所”为平台，建立健全供水服务网络，不断提升服务水平。

构建水费“易缴费”网络。目前，已推出十大银行代扣，15个供水营业厅现金缴纳，所有联网供销社超市、村邮站代收及支付宝缴费等多种缴费方式。

开展“一村一人”网格化服务。目前，在全区已通水村的290多个自然村开展“一村一人”的贴心服务，做好月月回访、特困帮扶、宣传咨询等服务工作。

打造“369”抢修服务圈。以“速度第一”为原则，到达现场时间，城区不超过30分钟、集镇不超过60分钟、山区不超过90分钟，做到到达现场快、隔离故障快、修复速度快，切实降低供水故障对社会和用户的影响。

(供水公司 张烨萍)

贴心服务暖人心

自村（居）生活污水治理工作开展以来，集团在工程质量管理上不断探索，逐步完善工程质量监管体系，形成各方相互配合，点、线、面全方位抓好工程质量的监管把控，全方位保障村（居）污水治理工程质量过关、过硬，让这项民生工程更得民心。

◆集团监管 统筹工程面上质量

为确保工程建设质量，集团制定出台2015年度重点工程专项考核办法，重点考核工程进展时间节点、完成质量及取得效果，且与下属单位经营班子责任制考核挂钩。同时，进一步加强工程面上质量监督；一方面，根据村（居）供排水工程实际情况，制订出台了《绍兴柯桥水务集团有限公司村（居）供排水工程管理办法》，规范了村（居）供排水工程前期准备、施工管理、验收移交、决算审计四个阶段工程管理工作，为村（居）供排水工程建设提供了技术支持。另一方面，进一步完善工程督查信息体系，创新引入工程建设项目管理“一页纸”，并通过与原有工程监督信息报表的结合，使得工程从前期办理到竣工验收全程跟踪督查无遗漏。除了完善督查信息体系，今年还建立了工程现场联合检查机制，每月组织集团各单位工程线共同参与工程现场安全质量及文明施工大检查，发现问题举一反三，总结经验迅速推广。

◆过程监管 确保工程线上质量

重点把好“六个关”：一是图纸设计关。按照“一村一图”要求，坚持把治理村图纸设计作为基础性工作抓紧抓实，努力做到施工方案合理、管网布置优化。二是材料质量关。村（居）生活污水公共收集系统建设中选用的PE管、钢管、泵机等设备材料均为国产、进口一线品牌，材料申报、领用采

取“一村一报”制。三是施工建设关。在积累去年建设经验的基础上，坚持“质量第一”的理念，严格按设计图纸施工，在施工过程中如遇现场条件与设计不符的，工程联系变更需经监理人员和设计人员现场核实。四是监督管理关。专门成立工程质量监督组，实行每日质量巡查制和每周质量报送制，开展工程安全质量抽查，检查结果与施工班组考核评估相挂钩。五是验收评审关。加强工程预决算审计，严格做好工程竣工验收，工程由镇村、设计单位、业主单位、施工单位、监理单位共同验收，确保建设质量。六是后续维护关。指定专人跟踪督导工程建设及质保期间的维护、抢修，同时加强系统运行维护力度，村（居）污水系统将实行“定人、定责、定标准”三定管理，做到“四个一”服务，即“周一一巡检、一月一检测、一季一回访、一年一清通”，确保污水畅通排放。

◆群众监督 优化工程点上质量

集团还引入了重点民生工程群众监督机制，特别在村（居）生活污水治理工程中，每个村专门聘请“群众监督员”，在施工过程中的管材质量是否符合要求、施工是否符合规范等，都是“群众监督员”的主要职责，“群众监督员”一经发现质量问题，集团立刻督促施工班组整改落实。该制度的推行，旨在发挥群众主体作用，充分调动群众参与生活污水治理积极性，让老百姓也来为自家门口的生活污水治理工程质量“把把脉”。

同时，集团还推行“四同步、四监管”机制，通过走访镇（街）、村居、现场设点征集群众意见等方式，共同督查工程建设全过程等方式，及时发现、处理建设中存在的困难、问题，确保工程质量。

(本报记者 排水公司 鲁华丽)

江滨水处理公司泥处理系统臭气治理工程全面推进



日前，江滨水处理公司泥处理除臭系统的8个污泥浓缩池全部完成钢结构膜安装工程。该除臭系统由8个钢结构反吊膜装置及2套生物除臭装置组成，总投资480万元。除浓缩池外，此前已对稳流池进行了除臭改造，今年还将对脱水车间、污泥均质池、储泥池、上清液回流泵房等进行臭气收集处理，预计至10月底可完成全套臭气处理装置安装调试并投运。届时，江滨水处理公司厂区内将实现重点区域高浓度臭气全收集、全处理，处理后排放的废气可达到国家排放标准。（江滨水处理公司 樊兆勇 文 罗超 摄）

供水公司城区分公司顺利通过省城市供水现代化分公司复审

本报讯 9月11日，浙江省水协评审专家对柯桥供水公司城区分公司进行了现代化分公司全面复审，专家组一致认为供水公司城区分公司工作扎实有效，各项服务流程更加完善，服务更加高效，社会和经济效益有了全面提升。特别是在公司与分公司两级目标责任绩效考核、台账资料、漏损率控制、机房改造、GIS系统功能覆盖等方面受到检查组专家好评，专家组一致同意供水公司城区分公司通过省级现代化分公司复审。

供水公司城区分公司其前身是城区营业所，是浙江省首家创建成为省级现代化营业所的县（区）级水司营业所。自创建以来，城区分公司始终将贯彻落实《评价标准》作为日常管理要求，以“开拓创新促规范，科学管理出实效”为工作目标，三年来，供水管网漏损率始终控制在7%以下，水费回收率保持在99.9%以上，水质合格率均达到99.9%以上，客户服务满意率保持99%以上。（供水公司 张烨萍）

民生工程用户满意度测评工作开展

本报讯 为进一步提高行风管理水平，强化行风监督力度，9月份，集团公司启动了对已完工的山区农村小舜江饮用水工程、村（居）生活污水公共收集系统、居民老旧小区污水系统改造工程等重点民生工程用户满意度测评工作。

此次满意度测评共涉及70个村（居），

将以问卷调查的形式，对所在村居书记、村长（主任）及用户代表等三类对象就工程施工质量、施工进度、安全防护等方面进行调查，整个测评工作预计在11月份结束。

(集团公司企管部 宋家颖)

新未庄小区内河活水工程提前完工

本报讯 新未庄小区作为新农村建设示范点，其内河水无法外排、水质差的情况一直是小区的一个“老大难”问题。为彻底解决这个问题，受柯岩街道请求，8月中旬，集团公司下属恒通水务建设公司承担了小区内河活水工程的任务。

“要把死水变活水”，恒通水务建设公司设计人员经多次踏勘及与街道、社区沟通后，

通过在外河新建一个提升设施，池塘与提升设施采用箱涵连接，外河的水经提升后进入池塘，从而形成一个活水循环。为确保工程高效实施，恒通水务建设公司在街道的支持下，努力克服自身供排水系统工程任务重等问题，合理安排优秀施工队伍，精心编制工程施工方案，历时短短一个月时间，于9月底提前完工。（恒通水务 朱海琴）