

汨汨清水润万家

——市水务公司优环境保民生工作纪实

记者余杰



邹龙权在中瑞领航城与用户面对面沟通供水事宜

水为民生，善达社会。

近年来，肩负着十堰城区市民吃水重任的市水务公司牢固树立以人民为中心的理念，全力优化营商环境，做好便民服务工作，把“上善之水”送到千家万户，让市民吃上放心水、健康水。

细致周到服务，讲好为民“水故事”

“感谢小孔，他帮我解决了大难题。”1月19日，市水务公司接到一位老人打来的表扬电话。

据了解，此前一天，家住十堰双星东风轮胎有限公司家属区的86岁独居老人打来电话求助，称去年底以来，家中用水量突

然变大，儿女不在身边，希望工作人员上门查找问题。

了解情况后，市水务公司东风营业所工作人员孔庆元第一时间前往老人家中，对水表、水管、用水设施逐一进行检查，最终发现卫生间冲便器存在小量跑水现象。孔庆元一边向老人解释原因，一边更换冲便器相关零件，并叮嘱老人安全使用水电气。

近年来，市水务公司以“让群众满意，让政府放心”为目标，持续巩固和扩大优质服务覆盖面，重点解决老年人“办事难”问题。公司各供水服务窗口提高“主动上前一步”意识，针对现金交费的老年人，工作人员备足零钱，解决找零不便问题；针对会使用智能手机的老年人，耐心讲解微信、支付宝交水费操作流程，让他们更好融入智能生活。

保障供水通畅，写好惠民“水文章”

城市发展，供水先行。

去年9月初，市水务公司接到十堰城区中瑞领航城小区物业求助电话，称小区供水压力不足，现有技术无法解决问题，请求支援。

民情就是号令，保障就是责任。9月11日，市水务公司党委书记、董事长、总经理邹龙权带队深入中瑞领航城小区，现场协

调解决问题。

据了解，去年8月17日，十堰大道龙潭湾隧道处供水管道扩建项目完工，浙江路高区用水问题有了明显改善。但9月初以来，北京路沿线学校陆续开学，用水量激增；9月5日晚至6日中午，为配合百二河生态修复工程建设，对一水厂循环泵设备进行迁移，造成城区东部片区停水；9月7日，郧阳区转供水泵站停电检修，无法向十堰城区转供水，造成中瑞领航城小区供水迟迟无法恢复。

为应对城市供水量总体不足的局面，市水务公司提出，加快推进新水厂建设，通过供水设施改造，提高原水输入和制水能力，保证清水水量输出稳定；加大首创东风（十堰）水务公司转供量，经协商，武当路新增一处转供水点，每日可增加5000吨左右转供水量，有效缓解城市东部区域用水问题；对小区终端用户供水管道进行改造优化；主动走访、对接存在用水难问题的物业公司，并提出合理化建议，通过改造让居民用水无忧。

推进智慧水务，打造利民“水格局”

“云上服务”是市水务公司提升服务水平、优化营商环境的重要抓手。

为让市民供水报装、交费等“零跑腿”，市水务公司开通微信公众号，拓宽线上业务范围。市民可关注公众号申办报装业务，

也可通过支付宝、微信生活交费服务实现线上支付水费。

为进一步做好供水业务服务工作，市水务公司在市市民服务中心开设三个窗口，方便市民和企业办理相关业务。2020年共办理业务1.8万余件，以优质服务赢得了市民认可，多次获得市市民服务中心授予的季度和年度“红旗窗口”称号。

“主动靠前服务，在用户申请报装前提供介入服务，切实增强用户获得感和满意度，已成为我们优化营商环境的重要举措。”市水务公司党委书记、董事长、总经理邹龙权告诉记者，为进一步优化营商环境，市水务公司创新提出“容缺处理”机制，先行受理用户报装申请，验收通水后再由用户提供或补办手续。进一步精简申报材料、压缩办理环节、优化审批流程，“获得用水”实现3个工作日办结。

为免除市民在服务大厅办理业务排队等候的烦恼，市水务公司在市市民服务中心安装IC卡表交费自助终端机，业务随时办理，不受时间限制，便捷服务24小时不打烊。

“水连万家质量优，心系百姓服务优。”水，生命之源，生态之基，生产之要。站在“十四五”开局的新起点，市水务公司将紧紧围绕“争当标兵、走在前列、开创新局”，在供水服务上推出新举措，实现新突破，为城市发展和民生改善注入“源头活水”。

“电”亮十堰 一“网”情深

——国网十堰供电公司工作纪实

记者王雁博 通讯员李卫军 黄小丽

“电”靓美好生活，“电”动高质量发展。国网十堰供电公司坚持“人民电业为人民”的企业宗旨，不断创新服务举措，持续优化营商环境，源源不断地为十堰经济社会高质量发展输送充足能源，成为助力十堰“现代新城、绿色生态市”建设的排头兵。

落实“三零”“三省”政策 提升“获得电力”水平

“坐等通电，一次都不用跑。”在茅箭区汉成时代小区购房的张先生对国网十堰供电公司推行的“新户通电”服务赞不绝口，他在小区物业公司的指导下，不到半小时就完成了从提交通电申请到通电到户的全过程。以前，传统的新建小区用电报装业务由开发商一次性统一办理，往往存在未实名、未预留电话、客户不清楚缴费、服务渠道等问题，供用电双方未建立起有效的沟通渠道，极大地影响后续服务。国网十堰供电公司通过优化业务流程，精心编制《客户用电说明书》，全方位引导客户使用“网上国网”App线上开通用电。新服务不仅实现了线上办电一次都不跑，还为客户与供电公司之间搭建了沟通的桥梁。

国网十堰供电公司落实“三零”“三省”服务政策，全面推行低压用户办电“零上门、零审批、零投资”，高压用户用电报装“省力、省时、省钱”各项落地服务举措，

电力营商环境改革走向纵深，自2018年7月28日至今，该公司对低压报装容量在100千瓦以内执行“零费用”接入政策，让广大客户享受到政策红利。此外，该公司还以整治漠视侵害群众利益行为为契机，加强低压报装管理，全面推行“首问负责制”“一证受理”“一网通办”“321服务”等举措，简化报装手续、压缩报装环节，落实限时办结制，并主动对外公示相关政策，让客户知晓监管服务流程，便于尽快“获得电力”。

以人为本主动服务 打造“电小二来了”品牌

为全面提升供电服务能力、品质 and 水平，国网十堰供电公司成立多支“电小二，来了”服务队，坚持以客户为中心，以专业快速、温馨周到的服务，足迹横跨“春夏秋冬”。春日里他们是最美“逆行者”，在疫情防控形势严峻的情况下，服务队不惧艰险，及时服务客户用电需求，为企业复工复产按下“快进键”；夏季他们为高考“保驾护航”，考场内保障用电无忧，考场外为学生家长“送清凉”；金秋他们为困难户上好“安全课”，主动上门走访，为他们检查室内线路，排查安全隐患，对老旧线路、开关进行免费更换，详细讲解安全用电知识，提高安全用电意识和防护技能，使他们用上“放心电”；寒冬他们关爱“送

温暖”，为小区业主“送福利”，推广宣传“网上国网”App缴费送红包活动。

拓宽服务渠道，丰富服务手段。为了深化“互联网+营销服务”，拓宽线上办电渠道，国网十堰供电公司多措并举，进小区、进商超、进夜市、进企业，现场通过赠送小礼品的形式，吸引客户下载体验“网上国网”App，引导客户完成注册、实名认证、户号绑定等环节，重点向客户演示操作电费缴纳、账单查询、业扩报装、更名过户、故障报修、停电信息查询等功能，让客户享受到更加优质、方便、快捷的用电服务。去年12月，国网十堰供电公司正式开通湖北省政务服务网线上办电功能，为人民群众打造“一网通办”线上服务平台，标志着政府部门与供电企业跨界合作，推动公司优化营商环境服务举措再上新台阶。此外，他们上门走访客户，主动了解客户用电需求，耐心解答客户疑问；收集客户意见建议，及时制定解决方案并反馈客户。

推广“转供电费码” 把每一项服务做优

“疫情防控期间，欠费不停电！”去年初一场突如其来的新冠肺炎疫情打乱了原本正常的生活秩序，为了保证广大客户用电不受影响，国网十堰供电公司及时采取措施，对居民用户执行保电模式，欠费不

停电。

“这是复工后你们第3次上门服务了，你们这‘电管家’当的真是没话说。感谢你们带来的惠企政策红利，我们一定能够克服困难！”去年7月12日，双星东风轮胎有限公司企业负责人吴学文高兴地对国网十堰供电公司客服中心营业班负责人说。为全面落实国家降低企业用电成本政策，自去年4月起，国网十堰供电公司认真开展服务企业复工复产上门服务活动，多次走访管辖企业单位，了解企业用电需求，并向其推送电费九五折优惠政策，为广大企业节省用电成本不计其数，帮助企业渡过生产经营难关。

为确保政策红利及时足额传导至转供电终端用户，自去年10月起，国网十堰供电公司组织开展“转供电费码”推广应用工作，通过在供电营业厅、政务大厅、转供主体区域张贴宣传海报，引导终端用户注册使用“网上国网”App申领“转供电费码”，填写电费电价信息，了解转供主体加价情况，为后期市场监管部门规范转供电收费行为，切实保障转供电终端用户用电权益提供有效信息。截至3月11日，已有552户转供终端用户申领“转供电费码”。

“电”亮十堰，一“网”情深。今后，国网十堰供电公司将以不断提升客户满意度为目标，持之以恒优化服务，为高质量发展精准赋能，为美好生活“加油充电”。