

合肥供水集团

连续五年位列全市行风政风评议前三甲

近年来,合肥供水集团始终坚持“把方便留给用户,把困难留给自己”为服务理念,不断创新服务举措,提升服务效能,连续五年位列全市行风政风评议前三甲,蝉联三届全国文明单位,先后荣获“全国创先争优先进基层党组织、全国模范劳动关系和谐企业”等荣誉称号。目前,供水集团资产总额46.11亿元,净资产39.59亿元,资产负债率为14.14%,资产较为优良;管网漏损率为13.19%,远低于住建部对408个城市统计的平均21.5%管网漏损率;在企业员工人数方面,目前员工共计1700余人,远少于全国同等规模供水企业。在管理费用方面,近年来费用率连续下降,年平均下降率为26.2%。

在2015年及今后一段时期内,供水集团将紧紧围绕“两个坚持、两个反对、一个提升”的指导思想开展工作。“两个坚持”:即坚持工作思路不动摇,坚持深化改革不动摇;“两个反对”:即反对“好人”主义,反对经验主义;“一个提升”:即做好一个大大的“C”(check, 监督)的指导思想,抢抓“长三角”世界级城市群副中心和内陆开放型经济高地发展机遇,以万达为标杆、老乡鸡为样板,苦练内功、夯实基础,争取利用2-3年时间,通过组织和管理创新,全面实现“标准化、模块化、简单化、信息化”建设目标,建立“可复制的”供水管理新模式,努力打造全国供水行业新标杆。

■ 金晶



交流学习万达管理经验



业务大厅工作人员认真为用户服务

合肥市行风政风
建设成果系列展示

强化标准化管理:
实现“标准化、
模块化、简单化、信息化”



组织召开“数字城管”供水业务专题会

强化服务意识:破解服务用户“最后一公里”问题

作为公用事业企业,供水集团始终将用户利益放在首位,想用户之所想,及用户之所急,把方便留给用户,把困难留给自己。为进一步解决好服务用户“最后一公里”,供水集团明确要求做好顶层设计,找准定位,看到差距,明确工作目标,在职责内把事情做实、做好,从制度上保证每一个员工在工作中“要真的不要假的、要实的不要虚的,脚踏实地做事、阳光快乐工作”。

创新开展“解决最后一公里”大讨论活动。2014年9-11月,供水集团以问卷调查形式开展“讲真话、办实事,解决‘最后一公里’”大讨论大改进活动,坚持“从群众中来到群众中去”的工作方法,最大程度地发挥全体职工群众参

与的积极性。共收回有效调查问卷1747份,并根据实际情况制定方案措施,解决实际问题。

“问政·合肥”切实做好“最后一米”工作。2014年11月25日,供水集团参加了由市纪委监察局、市纠风办、合肥电视台等举办的“问政·合肥——政风行风面对面”栏目。栏目录制前,全方位自检,共自查8大类86个问题。栏目录制后,立行立改,采取“一案一结”的方式,对存在的问题逐一核查,分析问题原因,在3个工作日内全部整改到位。对有关责任人进行严肃处理,上至董事长,下到普通抄表和工程施工人员,以及涉及的7个部门全部处理到位。通过师带徒、传帮带等形式,加强员工思想教育,擦亮为民服务“贴心小棉袄”品牌,切实做好服

务用户的“最后一米”。

“一站式”窗口实现“省时、省力、省心”。结合党的群众路线教育实践活动精神,供水集团将营业大厅更名为业务大厅,简化办事程序,压缩办理时限,实行一个窗口受理全部供水业务的服务要求,为用户提供“省时、省力、省心”全新的供水服务。全市供水营业网点朝八晚五,中午、节假日不休息,设置医疗急救箱和“手机加油站”,率先使用“用户即时评价”系统,把主动权交给用户。先后开通移动手机查交水费功能、短信服务平台,向用户免费发送供水信息。先后开展敬老、爱幼、助残、帮困等志愿服务,“贴心小棉袄”情暖庐州大地,切实解决服务用户“最后一公里”。

强化信息化管理:打造“113”数字供水新平台

打造113数字供水平台,实现数字化、信息化管理,是近年来供水集团主抓力推的重点工作。2013年2月,为进一步提升企业数字化、信息化管理水平,供水集团提出了打造数字供水平台的决策部署,董事长、党委书记方振亲自领导制定了数字供水“113”工程规划,即通过建立一个数据集成平台、一个数字供水平台和生产运营、服务支撑和综合管理三大体系,保障供水安全、提高供水质量、降低供水成本、改善供水服务。

数字办全力推进“113”平台建设。按照数字“113”供水平台战略,创新成立数字办,牵头协调数字贯标工作。软硬件投资400余万元,实现“监视监控管理、调度指挥管理、管网运维管理、客户服务管理”一体化,实现了维修工单和管网设施巡检的数字化管理。为加强市政供水设施管理,已购买300余手持终端移动设备,实现了巡检轨迹实时记录、巡检记录实时上传等功能,极大提升了日常巡检及外业管理水平。同时,建立了供水管网信息系统,把供水

管网设施管理,不仅对供水管网设施的纸质竣工资料进行存档,而且同步进行竣工资料系统的录入工作,实现电子信息化,有效提高了公共供水设施的科学化管理水平。

“113”平台助推“数字城管”供水工作。“113”供水平台快速推进的同时,2014年9月合肥“数字城管”进入全面试运行阶段,2015年1月1日,正式上线运行,考核系统也正式启动并兑现。通过信息化建设,“113”平台与“数字城管”等对接,“数字城管”的高标准、全覆盖更是对供水工作提出了更加细致严格的要求。供水集团高度重视,主要领导亲自抓,各处置单位主要负责人为任务处理第一责任人,指定专项对接人负责数字城管工作,不断加大考核力度和频率。多次召开专题会议,针对各项考核指标和问题进行研讨,每周进行一次统计总结分析,亲自审核完成情况,确保各类设施处置及时有效。

“数字城管”督促“113”信息化管理全覆盖。为进一步加强对数字城管的

重视力度,提高数字城管工作效率,供水集团结合“数字城管”工作特点,集思广益,征求意见,做好制度的顶层设计。建立标准化的考核机制和内部监督审核机制,过程记录留有痕迹,确保有奖有罚,责任到人、考核到人。“贴心小棉袄”热线抽调骨干人员成立专班负责数字城管工作,逐步培养加大数字城管工作队伍,确保各类设施存在问题及时发现、及时解决。从城市数字化管理的新要求出发,结合供水集团“113”数字供水平台及标准化建设体系对供水设施的日常巡检管理等一系列管理工作标准进行修订。做到管理考核的指标量化、制度规范化、流程模板化,纳入贯标体系文件,将被动接受考核转变为主动提升管理,促进供水管理水平不断提高。

自“数字城管”正式实施考核以来,供水集团月度考核得分逐月提高,其中,2015年2月以97.21的总分取得了企事业单位城市管理日常工作考核的第一名,3月取得98.06分,排名第二。

一年之计在于春。在系统深入开展系列流程再造工作之际,为进一步提升企业管理水平,为企业发展提供借鉴参考,3月底,合肥供水集团赴合肥万达城交流学习企业文化建设、内部监督机制等企业管理经验。

他山之石,可以攻玉。考察交流后,合肥供水集团迅速行动,在全公司范围内部署开展了“董事长推荐一本书——《万达哲学》”读书活动,深入学习万达集团企业管理经验,提炼“贴心小棉袄”品牌文化,提升企业创新力和执行力。下一步还将开展心得交流、主题演讲、员工座谈等多种形式活动,培养学习型员工、创建学习型企业为核心,促进企业文化的提升,切实做到学以致用。

流程再造,体系审查。2014年3月,结合标准化工作,撤销贯标工作领导小组,根据ISO质量管理体系流程再造及企业标准化建设工作需要,调整管理者代表,成立标准化委员会(下设办公室)。先后开展了供水服务体系、制水生产体系、“一站式”服务体系、财务营收体系等体系流程再造审查工作会议,结合现阶段工作,再次对本单位、部门的流程进行颈间梳理。在流程再造过程中,充分体现“简政、放权、明责”原则,切实把“把方便留给用户,把困难留给自己”这一服务理念贯穿到各项业务流程再造的始终,持续改进。严格按照PDCA循环管理要求,“做我所写、写我所做”,“正着来、倒着查”,每个业务流程设计都要体现“C”(check 监督)环节。

立足企业,拉高标杆。立足“十三五”发展规划,供水集团将从顶层设计出发,以万达为标杆、老乡鸡为样板,苦练内功、夯实基础,争取利用2-3年时间,通过组织和管理创新,全面实现“标准化、模块化、简单化、信息化”建设目标,建立“可复制的”具有合肥供水特色的供水管理新模式,打造供水行业新标杆,为建设“大湖名城、创新高地”提供强有力的供水要素保障。