

贴心服务擦亮民生底色 改革创新成就幸福株洲

株洲水务投资集团有限公司服务株洲经济发展纪实

文/任远 熊俊 易勤思 供图/株洲水务投资集团有限公司

“瞄准人民群众普遍关心的突出问题,一个一个解决,才能不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。”

12月5日,株洲市水务投资集团有限公司组织客户代表座谈会。来自企业、园区、学校的数百名用水客户齐聚一堂,共商水务发展,提出宝贵意见。

“以客户为中心,以满意为标准。”近年来,株洲水务投资集团有限公司秉承打造“区域一流的水务环境综合服务商”的服务理念,把水务人的优质服务送到千家万户,送到企业园区,送到项目一线,不断提高用品品质、提升服务能力,用行动践行了“保障民生、服务社会”的铿锵誓言,为城市建设和经济社会发展做出积极贡献。



12月5日,株洲市水务投资集团有限公司组织客户代表座谈会。

服务百姓践初心

“这么大热的天,你们一趟又一趟的跑,即使不是你们的份内事,也认真负责地完成,工作态度真是没话说,谢谢你们,为水务集团点赞!”康和山庄业委会主任老杨激动地竖起了大拇指。

康和山庄小区二次供水设施一直运行不稳定,严重影响小区居民正常用水。得知情况后,市水务集团客户服务中心主动上门服务,在住建部门的牵头下进行协调、勘察,对小区泵房进行整改,为居民排忧解难。

“老百姓心里有杆秤。我们把老百姓放在心上,老百姓才会把我们放在心上。”近年来,水务集团坚持以百姓心为心,把群众安危冷暖放在心上,不断改变服务观念,由“坐等上门”变为“主动敲门”,将优质服务落实到工作的每一个环节,赢得了百姓诚挚的赞赏。

8月15日上午9点,铁路小区门口排起了长队。“水改会对以前的老管子进行更换吗?”“水表安装的施工会破坏室内装修吗?”“水表后水费交到哪里?”……这是市水务集团“供水服务进社区”活动现场。在这里,客服人员为居民答疑解惑,宣传水政策、常识,听取群众的宝贵意见,取得了较好效果。

将宣传阵地前移到用户家门口,上门

为用户小修检漏、登记客户信息,“零距离”服务给群众带来满满的获得感。截至11月,集团开展“服务进社区”活动130余次,发放宣传手册30000余份,现场解决用水疑点、难点问题4000余例。

“为人民谋幸福,是中国共产党人的初心。”在水务集团,守初心、担使命不仅是理论问题,更是实践问题,不仅是一种态度,更是一种担当。

“喂,您好!株洲市水务投资集团有限公司,请问有什么可以帮您?”“马上给您安排,请您稍等。”“谢谢,再见。”作为窗口单位之一的“水韵热线22333555”,承担着全市一百多万用水群众的用水咨询和投诉。用水人口日益增多,对“水韵热线”的服务效能也提出新的考验。市水务集团不断升级服务,增开线路和调整班次,大幅提高热线接通率。截止11月底,水韵热线共接用户来电178331次,及时办结率100%。

今年5月,在“湖南省委礼堂召开的湖南省庆祝‘五一’国际劳动节暨表彰劳模和优秀工匠大会”上,“水韵热线”荣获省级“工人先锋号”称号;今年前三季度,市水务集团连续获得12345市长热线公共服务企事业单位综合考评第一名。这无疑成为水务集团创新服务理念,深化改革成效显著的最好证明。



▲“水韵热线22333555”,承担着全市一百多万用水群众的用水咨询和投诉。



▲水务集团以昂扬斗志,持续做好供水服务,为项目开工建设提供保障。

服务企业担使命

“水务集团为项目建设开辟绿色通道,我们项目的用水从报装到安装,仅用了不到10个工作日。”12月5日,在市水务集团有限公司客户代表座谈会上,中国移动湖南大数据中心相关负责人给该集团服务点赞。

优化营商环境,服务企业,市水务集团不断提升服务水平,加大信息公开力度,在集团服务大厅、市民中心及服务网站上,对新装用水流程、服务时限、报装须知等予以公示公开。一站式申报报装,为我市打造优质水环境起到积极作用。

高质量服务离不开改革创新。水务集团通过多方调研,按照“统一技术标准,统一主材采购,统一质量监管,统一服务时限”的原则,实施“用水报装改革”。对于产业项目和一般项目,要求在10个工作日内完成从受理到挂表通水的全业务办理,其它用水报装项目的审批流程不超过10个工作日,整体时限实现“飞跃式”提升。

自用水报装改革落地实施以来,集团有效解决了国投轨道公司、天元区交通运输局、株洲高科汽车园投资发展有限公司等120个产业项目的用水之需。全部做到当日报、当日现场勘查,并在规定时限完成报装全环节工作,为企业提供最便利。

“温暖在实处、温暖在宽处、温暖在高处、温暖在深处”,市水务集团将服务企业贯穿到水务工作的各个方面、各个环节,一项举措为企业营造出温暖的“小阳春”气候。

根据株洲市委、市政府大力开展“温暖企业行动”的决策部署,主动对接涉及供水服务范畴的企业,启动台账管理,实现“一对一”服务。

在集团服务大厅专门设立“温暖企业”绿色通道,简化服务流程,建立温暖企业服务保障体系;

开展“走访式”个性化服务,对有需求的企业进行走访调研,收集问题,详细沟通了解难题,确定解决方案,坚持做到“优先、优惠、优质”的惠企服务。

服务无小事,用心方可成。集团全力推进惠企政策落地,截至11月底,株洲市30家企业单位不实行累进加价,优惠金额达145.75万元。全力推进“三供一业”供水分离移交工作,中能建电力设备厂、国网株洲供电公司、中财集团工业地质勘查中心湖南总队(404队)、中车株洲电力机车有限公司(田心机厂)、中国能源建设集团湖南省电力设计院有限公司电力设备厂等单位的“三供一业”供水分离移交工作全面完成,其它单位也均进入收尾环节。

服务项目勇作为

城市发展,供水先行。在全市产业项目建设年活动的号召下,水务集团以昂扬斗志,持续做好供水服务,为项目开工建设提供保障。

5月14日晚上9时许,机场大道临时加压站依然灯火通明。这天,项目进入管线开挖阶段。为减少对周边企业生产用水的影响,尽可能缩短停工时间,水务集团反复调整优化停工及施工方案,各个施工环节和步骤按计划紧凑有序。

照明灯和电焊枪发射的光芒照亮了城市夜空。经过近15个小时连续作战,最后一个DN400梯阀安装完成,机场大道的停水开挖圆满成功,较原定停水计划提前3小时完成送水。

作为我市重要供水基础设施,机场大道临时加压站解决了新芦淞产业发展工业园、芦淞区南部管网末端供水能力不足的问题,有效缓解服饰城、航空城等区域的供水压力,保障国家“十三五”重点规划“两机重大专项”工程的供水。建设期间,水务集团抽调精兵强将,全力做好现场协调和施工监管,通过“5+2”“白+黑”

施工,全力以赴保工期,克服了设计方案多次调整、雨季施工等困难,确保施工顺利推进。

攻坚克难有韧劲,干事创业有决心。类似的故事时时在上演。

天元区金石幼儿园开园要用水,水务集团全程主动对接,5天内完成挂表通水;宏泰汽车零部件有限公司新建厂房扩大生产,水务集团利用国庆节后加班加点,满足了企业的生产计划,获得了其五星好评。

波澜壮阔背后须有细流涓涓之持久,轰轰烈烈之下须有滴水穿石之恒功。正如集团党委书记、董事长谢锦辉所言:“株洲水务集团将不断提高供水品质、提升服务能力,把株洲城市给排水打造成为我市的民心工程、放心工程和幸福工程,助推我市营商环境持续优化,不断增强群众的获得感、幸福感。”

未来,株洲水务集团还将以敢为人先的魄力、敢谋新篇的勇气、勇于担当的作风,全面深化改革,提升服务质量,为集团高质量发展做出更大努力,为打造宜居宜业城市做出更大贡献。

微利服务民生 株洲超市 ZHUBAI-MART

中心店 天元店 荷塘店 石峰店 珠江店 栗雨店 溁口店 芦淞店 庐山店 工大店 韶峰店 山水店 湖汽店

活动专享 TIME 12月20日-12月25日

年终答谢 全城向“百”

14店联动 压轴巨惠

热烈祝贺株百超市天元店重装开业!

答谢惠顾礼

凡当日在超市内一次性购物

满88元 送 200g双塔龙口粉丝1包 或 150g佳仙火锅底料1袋

满158元 送 500g立白润之素洗手液1瓶 或 双枪合家欢乐工艺竹筷1盒

耶诞“奇遇” 来店惊喜

活动期间(12月24日-25日) 圣诞老人不定期出现在超市卖场,派发圣诞礼品

洗护类 5折起

护肤类 4.9折起

卫生巾/尿裤片 5折起

美多丝/娇草堂 曼丝娜 5折

以上折扣促销商品不参与

草鱼 5.99元/500g

江氏三黄鸡 12.80元/500g

脐橙 4.98元/500g

红富士苹果 3.98元/500g

空油瓶=10元 购4L及以上食用油1瓶 凭空油瓶 返10元 超市购物券1张 (促销价商品不参与)

空米袋=5元 购5kg及以上袋装米1袋 凭空米袋 返5元 超市购物券1张 (促销价商品不参与)

部分国产奶粉 7.5折起

部分进口奶粉 8.5折

卡利娜/力贝/猫/威龙/香格里拉/长白山/张裕 7.5折

部分散装休闲食品 7.5折起

部分蒙牛常温奶/部分牛肉片/羊肉片系列 8.5折

酱油/食醋/料酒/蚝油/麻油 7.5折

包装紫菜/包装粉丝粉条 7.5折

面条/面粉 7.5折起

塑料制品 7折起

双枪系列/不锈钢制品 6.9折

强生/大宝系列 8.5折

百雀羚草本 7折

以上折扣促销商品不参与