

# 绘就罗定美丽画卷



罗定粤海水务揭牌仪式

## 提升水质践初心 办好实事赢口碑

民生为上，供水为要。供水的全过程管理中，除了做好输送工作，水质工作的保障同样是一大难题。作为中国水安全专家的粤海水务，如何保障罗定近百万居民的用水品质？

据了解，罗定粤海水务以问题为导向，通过供水主管网改新建、供水水质频监管等举措，着力改善“民生水”，让全市群众喝上“放心水”。经过前期排查，罗定粤海水务计划投入资金2000多万元对工艺落后、能耗高、超年限使用、故障率高的设备进行替换，主动加大对自来水厂污泥处置设施的投资力度，在满足城市用水需求、保障用水安全的同时，也做好环境保护卫士。

今年，受极端天气和降雨量减少的影响，原水进入水库量大幅减少，粤海水务的供水工作遭受了巨大的考验。罗定居民的用水也面临着困难。

肖文智称：“罗定粤海水务以高度的政治责任感和使命感履职担当，积极和其他水库进行调度联络，保障居民用水，同时通过生产调度解决周边乡镇缺水问题。”目前罗定粤海水务的自来水厂正满负荷运转，全力以赴保障罗定人民的用水安全。

改善农村生活饮用水条件、提高供水质量是助力乡村振兴的重要措施。广东省人民政府办公厅日前印发了《广东省农村集中供水全覆盖攻坚行动方案》，

吹响了彻底解决“喝水难”问题的冲锋号，要求2021年底前，农村集中供水尚未全覆盖的13个地级市基本完成全覆盖任务，全省农村人口自来水普及率达到99%以上，农村生活饮用水水质合格率达到90%以上。

为助力打赢农村集中供水全覆盖，据介绍，罗定粤海水务主动承担供水支管网建设费用，今年增加投资400多万元用于村村通供水支管网建设，群众自筹费用减少了，农村自来水接入率也就提高了。同时，罗定粤海水务简化群众用水申办流程，全力以赴做好保供水、惠民生这项民生工程。



农村供水

## 便民利民解民忧 纾急解难消愁盼

群众利益无小事，一枝一叶总关情。罗定粤海水务还积极推进各项便民利民举措，以高效、优质、温馨的服务回馈用户。

例如，抄表到户，让水价更透明、让群众更满意。为使用户少跑腿、不跑腿，罗定粤海水务积极推进线上智慧平台和线下窗口信息互联互通以及数据的共享共用，罗定粤海水务把居民、企业的供水数据上传到云端，畅通政务服务网、微信公众号、支付宝等线上服务方式，方便用户通过多种渠道办理业务。

过去只有线下营业厅，但市内老年群体不少，他们本来就行动不便，且有时还需在多个部门间“穿梭”，办事不便利，体验感差。目前，罗定粤海水务正在搭建营业服务系统，只需微信上传业务所需资料，让数据代替人动起来，为客户提供“一站式”服务。据悉，该系统预计于年底推出。

在客服管理上，罗定粤海水务还把客户满意度纳入到公司考核中。罗定粤海水务严格执行24小时值班制，每一个呼叫电话都必须及时接通。此外，罗定粤海水务还启用远程数据监控，要求每5分钟呼叫办结率达到90%以上。对于报修



夜间抢修

的事项，则根据管道口径的大小，在48小时内进行问题销项。

对于水质，罗定粤海水务同样有着严

格的规章制度。国家对水质的浊度要求为1.0以下，罗定粤海水务内控要求必须达到0.3以下，并能保持在0.2以下。

自来水作为现代生活中必不可少的组成部分，是由水厂汲取江河湖泊及地下水、地表水，经过沉淀、消毒、过滤等工艺流程的处理，最后输送到千家万户的。但由于以前的规范并不要求自来水厂采取污泥处置工艺，导致大量排泥水直排进入附近河流或市政管网。对此，罗定粤海水务主动在每个自来水厂增设污泥处置步骤，并将脱水后的污泥进行无害化处置，为地方环境保驾护航。

虽然上述措施都不是环保部门的硬性要求，但在肖文智看来，环境保护是一件功在当代、利在千秋的事业，即使没有有关部门的硬性要求，公司依然把社会效益放在重要位置。

据悉，罗定粤海水务接下来还将策划供水服务宣传“进村、进社区”活动。为群众提供供水业务咨询、水质咨询和水家政等服务，并发放用水节水等业务办理宣传资料，同时进行客户满意度调查，并针对市民反映的问题提供上门服务。

在加快推进罗定城乡供水一体化的

整合，完善城市供水基础设施建设，补齐农村供水短板的过程中，罗定粤海水务也得到当地政府的鼎力支持。通过政企发力，有效解决了供水推进过程中遇到的痛点、难点、堵点。

一方面，为优化营商环境，提升管理效能，罗定市政府出资对罗定粤海水务厂进行扩容提质，减轻企业的运营成本。另一方面，在抄表到户过程中，地方政府让罗定粤海水务参与到供水管网设计方案审核和通水验收环节中去，保障供水企业的权利。另外，在项目用地的划拨和管网施工改造的过程中政府都分别予以了不同程度的支持。

民生期许殷殷，供水未有穷期。如今，罗定粤海水务以“水”为笔绘就的这幅美丽生态画卷正在罗定大地上徐徐展开。

美好蓝图已绘就，新的号角正吹响。展望“十四五”，肖文智表示，罗定粤海水务将继续做好精细化管理，在制度保障上把规范化、标准化落实到位，并重视人才培养、做好技能培训，以踏石留印、抓铁有痕的韧劲，用智慧水务赋能供水事业实现高质量发展，继续向罗定人民交上完满的答卷。