

# 十年！ 供水活力惠民生 注入羊城千万家



广州北部水厂

文/梁泽韬 图/受访者提供

4月的春风拂过羊城，“赤焰灼灼”的木棉傲然绽放，羊城市民打开水龙头，一股清甜的自来水缓缓流出，生活的幸福感油然而生。

小水滴、大民生。一滴自来水，一头连着民生健康，一头连着城市发展。如果把十年的“十”字比作一个坐标，分别从“幸福广州、韧性广州、数字广州、绿美广州”四个象限回望过去，供水的印记贯穿每一个篇章，它与城市十年的华丽蝶变相得益彰、交相辉映，为城市发展注入活力之泉。

十年来，广州中心城区的供水能力逐年提升，供水管网长度从6034公里增至10230公里；智慧供水从蓝图变为现实，拥有亚洲最大单一膜处理车间的北部水厂拔地而起；73条城中村供水改造惠民百万，超13万户老旧小区居民共用用水设施免费更新，供水服务公众满意度达91.34%……广州自来水人始终坚持与城市一同成长，秉承着“优质供水，诚信服务”的使命，让安全水、健康水、品质水流向羊城千家万户。

## 这十年，是服务提速的十年

打造更高水平的数字广州，是2024年广州市政府工作报告的重点要求。过去十年，广州供水插上“数字翅膀”，发挥数据要素“乘数效应”，供水业务从“群众跑腿”转变为“数据跑腿”，供水服务“直达快享”，推动营商环境优化升级，提高为民服务质量。

从只跑一次，到全程“零跑”。“以前很多事情都要到营业厅去办理，现在按一按手机就全部‘搞掂晒’。”70多岁的市民梁伯学会了通过微信公众号“广州自来水96968”交费，再也不用到营业厅排队了。十年来，线下营业厅人员越来越“稀少”，线上服务功能越来越“丰富”，得益于智慧供水云平台，广州市自来水有限公司运用大数据、物联网等技术，优化终端服务流程，加快推进“一网通办”“一网统管”建设，实现用水业务全程网办。数字赋能不仅体现在用水业务“一键办”上，更体现在各类民生业务“一键通办”

中。2021年，广州市自来水有限公司联合供电、燃气企业上线水电气报装“一件事”服务，只需提交一套申请材料，即可同时办理水、电、气报装业务，并逐步实现水电联合缴费、联查账单、联办过户等“一键办”服务，让老百姓真正在“无感智办”中体验到“有感温度”。

项目“快批”，“获得用水”小步快跑。“公园能顺利开业，离不开广州市自来水有限公司的帮忙！”“一方乐田”都市农业公园的负责人感叹道。海珠区的“一方乐田”都市农业公园近年成为家庭节假日游玩热门地。然而在公园开业前却面临“无水用”难题，广州市自来水有限公司主动与公园负责人取得联系，组织技术人员实地勘探，1天内就完成受理报装到方案的批复流程，仅用8天时间就完成一条横跨河涌和市政道路的255米用水管道敷设并顺利通水。“一方乐田”都市农业公园项目作为进一步优化营商环境“获得用水”4.0版本改革的先

行先试项目，标志着广州市“获得用水”已经从“三零一优”换挡提速至4.0改革的快车道，迈向“2个环节、1天通水、0材料、0跑腿、0费用”的“21000”目标。

民生无小事，枝叶总关情。办好“关键小事”，关系到市民的“用水大事”。“谢谢你们帮我处理漏水故障。”家住越秀区梅花村街的一名独居老人，对上门提供服务的广州市自来水有限公司属地网格员表示感谢。近年来，广州市自来水有限公司建立智能水表抄收平台，实现从劳力密集的传统“入户抄表”到高效“查表不入户”新服务的转变，在减少企业人力成本的同时，市民再也不用在家等候抄表，大大节省了时间。智能水表还起到“水管家”作用，能通过读取用水量判断用水设施是否存在异常，自动通知属地网格员，排查漏损故障，为市民减少损失。目前，广州中心城区已完成100多万只智能水表改造，为用水服务增设一重“数智守护”。

## 这十年，是品质提升的十年

一座城市幸福与否，百姓的感受最为直接。过去十年，广州五次获评“中国最具幸福感城市”，广州市自来水有限公司以提升市民用水品质为落脚点，全力满足人民群众用水幸福感、获得感，不断提升供水品质。

对标国家新标准，严把水质安全关。广州白云区太和镇居民张先生拿着手机里的“水质地图”回忆：“2019年以前，这里的生活用水或由村内自建水厂供给，或由村民自行打井取水，下雨天水质还经常会受到影响。每当亲朋好友来访，总要为去哪里找放心水给大伙泡茶而发愁。”

市民“泡一壶好茶”的愿望，映射出人民群众对美好生活的追求，也成为广州自来水人心头的大事。

十年间，广州市自来水有限公司持续更新升级8间水厂，为市民供应源源不断的优质自来水。2019年北部水厂（一期）正式投产，来自西江的优质原水经过亚洲最大“超滤膜”车间处理，出厂水质对标国际领先水平，有效破解广州北部地区供水需求瓶颈，整体提高城市供水环境和供水安全保障系数。

十年间，广州市自来水有限公司下功夫找准供水水质安全保障对策，构建“四位一体”城市饮用水全流程快速反应智能监测体系，设置水质检测点超400个，全面接管市内约3.3万座居民生活用水二次供水水池，每半年最少开展1次清洗保洁。全国首推微信预约水质上门检测服务，主动将供水服务延伸到用户的水龙头终端，已免费为近2000户家庭检测终端水质，水质100%合格。

“现在来客人，我可以放心泡壶好茶给大家喝。”张先生笑着说。

破解农村用水难，城乡供水一体化。广州，是一座包容的城市，城中村作为很多“广漂”到这座城市落脚的第一站，承



“供水服务到终端”改造后，老旧小区用上新的供水设施

## 这十年，是韧性增强的十年

国家“十四五”规划和2035年远景目标首度提及“韧性城市”概念，为广州供水高质量发展指明了方向。昼夜不停的供水安全、高温天气下的用水保障、特殊情况时的应急处置，是做好增加城市“韧性”的必答卷，从源头到龙头的全链条管控，串联起城市供水韧性发展的十年。

水源安全更有保障。十年间，在东江、北江、西江、流溪河“三江四源”远距离取水格局的基础上，广州市自来水有限公司全力推进北江引水工程建设，这项即将完成的工程可实现从清远向广州的远距离调水，促进粤港澳大湾区水资源优化配置，满足广州空港经济区和广州市花都区、白云区等北部片区的供水增长需求，进一步完善广州中心城区应急备用水源体系；蓄水规模达10万立方米的刘屋洲水源泵站应急蓄水工程已投入使用，穗云水厂至黄埔区DN1400抗旱应急供水工程全线贯通，让枯水期的城市供水安全再增一重保障。

供水管网迭代更新。十年间，广州中心城区供水设施体系逐步完善，上万公里供水管网犹如“毛细血管”般密布于城市各处。除不断新建的市政水管外，“十四五”期间，广州市自来水有限公司还推进实施450公里老旧市政管网改造，补齐城市供水发展短板。未来还将建立供水调度配高速通道，推进北部水厂二期南线、北线及临江大道等大型输配水管网建设，城市供水动脉持续畅通。

量足压稳效能提升。十年前，居住在广州白云区的陈女士常常受自来水压力不足困扰，“晚上大家一起用水，水龙头流出的水跟线一样细。”自从附近的广路加泵站投产后，陈女士不再受水压不足困扰了。十年间，广州中心城区陆续完善供水加压“分布图”，供



广州市自来水公司工作人员指导市民使用线上服务

## 这十年，是绿色发展的十年

作为华南地区的璀璨明珠，广州承载着丰富的历史文化底蕴，更是我国生态文明建设的重要窗口。十年间，在这片绿意盎然的土地上，5G智慧水厂、“无人值守”加压站、智慧水务云平台、智慧供水云平台，推动供水生产运营节能降耗减排，提质增效，在供水面积和供水总量不断增加的同时，生产人员并未因此大幅增加。

珍惜资源源于心，节约用水见于行。据2022年《广州市水资源公报》显示，广州全口径人均水资源量为7487立方米，剔除过境水后的人均本地水资源量仅为421.8立方米。相比全国人均水资源量1918.76立方米而言，广州过境外水资源相对丰富，而人均本地水资源量极度匮乏。

十年间，广州市自来水有限公司既是自来水的生产者，更是节约用水的践行者。在保障城市民生需求、优化供给管理的基础

上，公司以“管网漏损治理”为主要抓手，系统推进调度管控、分区计量建设、各类管网改造、管网查漏、网格化管理等工作，治理成效显著，进一步提升城市供水运营效率。北部水厂利用工程用地为雨水调蓄塘，实现了雨水蓄存及错峰排放；厂内设有生产废水处理系统，生产过程的废水处理后回用于自来水生产环节，提高重复利用率，实现降耗减排，每年循环再用水量达700万立方米以上，为做好广州超大型城市节约用水工作提供强有力支撑。

低碳增效，全流程节能降耗。在“双碳”背景下，广州市自来水有限公司紧抓时代机遇，创新“以需定供”调度新模式，提高调度体系的灵活性；开展送水机组变频改造，出厂水压力调节精度达0.01兆帕；优化加压站运行模式，原材料分时分区投加，推动企业生产结构性改革和科技创新，实现全方位全流程节能降耗。2023

年，企业实现能耗、药耗“两耗双降”，被广州市节能协会评为“2023年十大优秀节能企业”。

勇担企业社会责任，打造节水新风尚。“自来水是怎么来的？”“除了关紧水龙头、生活用水二次利用外，还能怎样节约用水？”在一场自来水学童活动中，小朋友们积极向科普老师提问。近年来，广州市自来水有限公司重视用水、节水知识的科普工作，致力打造极具供水特色的“自来水学堂”。通过“请进来，走出去”的方式，使社会公众尤其是中小学生对了解广州供水事业发展历程，学习用水节水知识，加强水资源保护意识。开办至今，与广州市内近百所学校机构、图书馆合作开展自来水学堂超200场，超5万人次参与。

十年奋斗路，一路风雨一路高歌，绘就民生满意答卷。水澄天阔远，广州自来水人将始终牢记为民初心，砥砺前行，再续新篇。



广州市自来水有限公司对老旧市政管网进行改造