



广州市北部水厂 广州水投自来水公司供图

广州自来水 供水更优质 服务频创新

融入智慧力量 供水服务持续绽放新活力

文/梁梓韬

1905年,广州水投自来水公司的前身
在广州创建。从此,羊城市民开始享
受到“水龙头扭开水自来”的便利。

江河水质水厂的混凝、沉淀、过滤、消毒,再
由供水管网输送至千家万户,成为城市发展和百
姓生活的必需品。如今,在现代技术的加持下,
传统的自来水生产工艺也在不断更新。随着互
联网、大数据等新技术出现,供水服务也在不
断创新。广州自来水公司让广州市民持续享受
越来越优良的水质和越来越有活力的供水服务。

过去十年,在广州市民的支持下,广州自来
水公司收获满满荣誉。展望下一个十年,广州自
来水公司将持续以“水善旗红润万家”党建品牌
为领航核心,服务人民,服务城市。



广州市荔湾区金花街道
桃源社区,居民点赞供水服
务到终端工程 陈秋明 摄

从源头到终端 供水硬件设施大提升

2010年9月,广州自来水
公司实施了当时国内第三大引
水工程——西江引水工程通
水,让西村、石门和江村等自
来水厂改用西江水生产自来
水,惠及600多万市民。2012
年至今,西江引水工程对广州
市民供水品质的影响并没有止
步。2019年1月,以西江水作
为原水的广州北部水厂一期工
程通水;同年9月29日,北部
水厂超滤膜车间投入运行。以
水量丰富、原水水质达到II类
标准的西江水为水源,加上网
格反应池、平流沉淀池、砂滤
池等环节的净化,最后经过先
进的第三代净水工艺——超滤
膜处理技术处理,让广州北部
水厂的出厂水水质优于《生活
饮用水卫生标准》(GB5749-
2006)和《饮用净水水质标准》
(CJ94-2005),对接国际标
准。通过西江引水工程优质水
源叠加北部水厂的建设运营,
广州北部地区原有的供水瓶颈
获得缓解,当地居民用上了优
质自来水,惠及150万人。2012
年,广州自来水公司的供水
总量仅为14.4亿立方米;2021
年,广州自来水公司的供水
总量已达17.4亿立方米。

“好的水源加先进的水厂,
仅仅是优质自来水供应至千
家万户的先决条件。随着‘老
城人心活’这句口号在广州
深入人心,如今我们更关注如
何将优质自来水从源头到终端
供应到千家万户。”广州自来
水公司相关负责人介绍,优质
自来水出厂后,还要经历大
大小小供水管网的输送,才能
送达千家万户的水龙头。中
途的市政管网、加压站、小区
管网、二次供水设施、居民家
中用水设备等,都可能对最终
的水质产生影响。共用用水
设施的管理维护问题,一直是
部分广州市民的民生关注点。
除了寻觅优质水源和新建先进
水厂,广州自来水公司在过去

十年间,始终高度关注从水厂
到用户之间的供水品质的保
障。

利用“互联网+云平台”网
络管理信息化技术,结合网格
化管理和大数据分析成果,广
州自来水公司构建了人工检
测、在线监测、移动监测和
水质监测信息管理平台“四位
一体”的“城市饮用水全流程
快速反应智能监测体系”,为
广州市中心城区供水可持续、
高质量发展提供了强有力的
支撑。当自来水出厂流向千
家万户时,广州自来水公司
通过对用户龙头水、用户表
前最不利水、小区入口水、
市政管网水、出厂水、水源
水等供水全流程进行水质
检测及分析,动态控制出厂
水的内控水质指标,并在国
内率先实行“自来水免费上
门检测水质服务”。水质公
示到用户龙头,多措并举全
面提升用水服务。

“现在,我可以安心洗澡,
然后泡一壶好茶喝了。”2022
年3月,广州市荔湾区金花街
道桃源社区居民麦先生为家
中水龙头流出水压稳定、水
质清澈的自来水备感欣慰。
过去,想在自家用上水压稳
定、水质清澈的自来水,一
度是麦先生和同社区邻居们
的“奢望”。这是因为麦先
生所居住的住宅楼龄已达30
年,供水设施已出现老化,导
致用户端的水压欠稳定,水质
也难以保障。在广州,和麦
先生一样因所在楼栋共用用
水设施老化产生的供水困
境,并非孤例。缺乏物业管
理的老旧社区的供水如何得
到保障,曾困扰不少广州街
坊。

所幸的是,麦先生居住的
住宅楼被列为供水服务到终
端工程实施楼栋,并由广州
自来水公司作为改造实施主
体加快推进。经过5个月的
施工,麦先生和邻居用上了
崭新的二次供水设施,所有入

户的二次供水设施管理维护,
均移交广州自来水公司进行
专业化、规范化管理。为缓
解老旧社区的供水难题,广
州市人民政府在2019年发布
《广州市推进供水服务到终
端工作方案》,力争用5年
时间为广州在2000年前落
成的无物管小区实施共用用
水设施更新。

“东风路到了晚上,好像
总有工程在施工;不过到了
白天,则看不出有施工在进
行。”自2021年3月起,不
少居住在广州中心城区“东
西交通大动脉”东风路沿线
的居民,会发现家门口的东
风路持续有“昼伏夜出”的
施工。原来,埋藏在东风路
道路下的供水管道,由于使
用时间已久,抗变形能力减
弱,出现渗漏的风险增大,
很可能影响到荔湾、越秀、
天河等中心城区约50万用
户的供水安全及品质。为彻
底消除供水隐患,在地铁13
号线施工期间,广州自来水
公司借机同步实施东风路
供水管道改造工程,将埋
深多年的旧供水管道,替换
成使用寿命在50年以上的
钢质供水管道。为保障东
风路在白天仍保持交通畅
顺,广州自来水公司采取
了夜间施工,天亮前将开
挖路面回填的方式,最大
限度减少对东风路交通的
影响。随着东风路供水管
道改造工程的完工,沿线居
民的用水安全更有保障了。

上述工程仅仅是广州自来
水公司过去十年服务提升的
缩影,公司大力落实了“三
供一业”抄表到户移交工
作、城中村改造工程、白云
区北部8村1居主干管供水
工程、供水服务到终端、高
风险管网改造工程等民生
供水工程。优质原水加先
进水厂,优质管道加完
备设施,从源头延伸至终端,
为广州市民从“放心水”到
“优质水”,奠定了坚实基础。

近年来,在新技术和新理念
加持下,广州自来水公司全流
程的自来水供应和用户服务
不断有创新的举措,持续绽放
新的活力。“智慧供水,从源
头覆盖到终端。”广州自来
水公司相关负责人介绍,过去
十年间,广州东江、北江、
西江、流溪河“四源共济”
供水格局日趋完善。为确保
自来水原水从源头开始的品
质,广州自来水公司实行24
小时轮班制度,每天安排人
员对原水管道和设施开展安
全巡检工作,定期采用无人

机、无人船的方式对水源地
进行全方位巡查,及时掌握
水源上下游水质动态、情况,
防范水污染事件发生,确保
水源水质安全。随着5G网
络的普及,广州自来水公司
利用先进的互联网技术,融
入自来水的运营。北部水厂
即采用“5G智慧水厂”理
念建设,通过部署工业以太
网、有线互联网、5G移动
网,北部水厂实现“自动化
、平台化、移动化、场景化”
相互融合,形成生产管理(水
质、水压、水量)、资源管
理(办公、财务、人力、

资产、物料)等多系统资源
有机协同,实现水厂各要素
之间的数据打通与连接,逐
步达到“管控全面升级(成
本更优)、业务协同高效(效
率更高)、应急响应敏捷(安
全可控)”的数字化管理目
标。

为探索水务智能化和数字
化转型,广州自来水公司加
快推进加压站无人值守改造
、提升智能化运行管理水平
、充分发挥无人值守加压站
运行模式在应对高峰供水
、提升调度指令的执行效率
、进一步借力供水智慧化提
升科学管理水平,为供水安
全性、可靠性提供有力保障。

“不仅在供水全流程上,
在用户接触最直接的供水服
务上,市民也同样可以感受
到处处融入智慧元素。”广
州自来水公司相关负责人介
绍。

“真没想到,现在办自来
水业务那么方便。”市民张
先生在使用“广州自来水
96968”微信小程序办理
业务后,对小程序的使用便
利赞不绝口。就在办理业务
前一天,张先生还在打听
“哪里有自来水的服务厅”,
希望到服务厅办理业务。通
过“广州自来水96968”微
信小程序、支付宝小程序等
多个线上渠道,实现水费查
缴、用水申请、报漏抢修、
水质检测等供水业务的全
流程网办,用户足不出户
即可“云办理”各项用水
业务,广州自来水公司通过
供水服务智能化、便捷化
转型升级,服务效率领跑全
国。

“虽然网上办理业务已经
非常方便,我们依然保留服
务厅这一实体场所,满足不
同市民的需求。”在广州市
白云区大源街道,有着全市
第一家以智慧供水为主题
的广州自来水公司大源村
服务厅,工作人员正在介绍
服务厅的特色。这家开设于
2021年6月30日的服务厅,
让当地居民办理自来水业
务不再需要跑到16公里外
的广州大道服务厅。除了办
理自来水业务,市民到该服
务厅,可以体验广州自来水
公司智慧供水为主题的“云
上服务厅”各种特色。与
其他服务厅相比,大源村
服务厅最大的特色是互动
体验。市民可以通过VR模
拟现实技术,体验水厂生产
流程的三维立体图像模型
以及超滤膜净水工艺的三
维动态展示,真实感受水
厂的智慧生产全流程,让
供水服务更具可视化。大
源村服务厅内的环形屏,实
时公示供水全过程关键节
点的水质数据,水质安

全更加公开、透明,增强
市民用水信心。结合党史
学习教育,广州自来水公
司在大源村智慧服务厅开
辟党建文化新阵地,全面
展示公司精心打造的“水
善旗红润万家”党建品牌
、以时间轴形式,展示了
70多年来广州自来水在
中国共产党领导下,牢记
初心使命,保障人民用水
、高质量发展的光辉历程
、体现供水企业的“红色
力量”。

“除了线上渠道和实体服
务厅,大家可以通过已服
务广州市25年的供水热
线,与广州自来水公司联
系。”在供水热线大厅,
广州自来水公司96968
热线工作人员,随时接
听市民诉求,为市民排忧解难。
1997年8月5日,广州
自来水公司开通81962288
供水热线电话,作为广州
公用事业第一条24小时
连续服务的服务热线,为
市民提供便捷的服务。随
着业务量的增长,供水热
线在2005年升级换代,
不仅用上了呼叫中心系
统,还在当年正式更换
96968特服短号方便市民
记住号码。近十年来,
96968热线服务持续升
级,2013年7月,广州
自来水公司将原来分散
在各服务点的报漏、营
业咨询电话统一为
96968热线,实现
96968一个号码对外服
务。目前,96968热线
还与110、12345等
热线形成协同联动工
作机制,确保第一时间
响应市民诉求,维持城
市的安全运行。

“真想不,水表可以如
此智能。”广州自来水公
司工作人员在巡查辖区
内供水设施时,顺路查
看智能水表的运作。在
2022年1月,广州自来
水公司的“广州水表”
品牌被广州老字号行
业协会认定为“广州老
字号”。作为一家70年
历史的老字号品牌,广
州自来水公司生产的
水表,不仅默默藏在广
州不少家庭,还走出广
州,为不少广州以外的
家庭带去“广州服务”
。最近十年,“广州水
表”积极研发各种智能
水表,具有科技含量的
水表产品,让以往需要
大量人力才能完成的
“入户抄表”工作,被
“查表不入户”的新式
服务所取代。传统的水
表融入智慧元素,不
仅让传统的水表融入
智慧水务,还让水表
的应用场景不局限于
自来水业务。2021
年起,广州自来水公
司便与广州多个基
层街道试点开展“水
表管家”业务,不仅
在线监测功能的智
能水表,可自动监测
异常的用水量,自动
提醒广州自来水公
司工作人员和辖区
街道网格员可能存
在的用水设施故障,
一些用水设施故障
甚至在居民还没察
觉时已被抢修人员知
悉。



广州自来水大源村智慧服务厅 广州水投自来水公司供图



通过“广州自来水96968”微信公众号等渠道,自来水业务全程网办 广州水投自来水公司供图



广州东风路供水管道改造工程 陈秋明 摄

过去十年收获满满 下个十年将继续为人民创造更高品质生活

根据广东省社情民意调查研
究中心调查结果显示,广州自
来水公司供水服务满意度在
过去十年间持续提升,2021
年达90.90%,再创新高,连
续十年稳居广东省同行首
位。截至2022年,广州自
来水公司已连续十年荣膺
“水业最具社会责任企业”
奖。

“下一个十年,广州自来
水公司将继续以‘水善旗
红润万家’党建品牌为领
航核心,服务人民,服务
城市。”广州自来水公司
相关负责人介绍,按照广
州水务发展“十四五”规
划,广州将按照“护好本
地水、用好外调水、备好
非常规水、供好优质水”
的总体策略,进

一步巩固“三江四源”水
网主骨架,全面加强供水
系统内外部互联互通,提
升供水系统应对极端事
件的韧性;全力实施老
旧供水管网更新改造,
探索“从水厂到龙头”
的优质供水示范区,全
面推动广州供水服务
从量到质、从有到优
转变。

依照上述规划,广州水
投自来水公司将继续以
党建引领,坚持以人民
为中心的供水服务企业
定位,通过高标准建设
、高水平管理、高品质
服务,促进供水事业高
质量发展,依托数字
化转型,打造智慧服
务型供水企业,为人
民创造高品质生活。