

合肥供水集团

“贴心小棉袄”经验做法全国推广



近日，中央创先争优活动领导小组办公室从 1000 家获奖单位中甄选 100 家，编入《创先争优特色做法 100 例》一书，合肥供水集团“贴心小棉袄”服务篇章被收入其中。

经过不懈努力和艰苦奋斗，2012 年 6 月 28 日，在中央召开的全国创先争优表彰大会上，合肥供水集团党委被授予“全国创先争优先进基层党组织”荣誉称号，全国 1000 家先进单位受到表彰，安徽省 30 家。



阅读提示

合肥供水集团在打造“怀着一颗感恩的心，做用户的‘贴心小棉袄’”优质服务精品品牌的基础上，不断增强服务

意识，切实提升服务效能，进一步梳理、优化服务流程，最大限度方便人民群众，让政府放心，让群众满意。

产生背景

创先争优活动开展以来，合肥供水集团提出了“怀着一颗感恩的心，做用户的‘贴心小棉袄’”这一服务口号。供水集团立足服务合肥发展大局，坚持“以安全生产为第一要务，打造‘贴心小棉袄’精品品牌，以 ISO9001 质量管理体系认证为抓手，练内功、抓管理、上水平，精干主业，做

好增收节支大文章，在全市城市公用事业企业中争创一流”的工作思路，以保障供水为一条主线，切实做好安全生产和“贴心小棉袄”优质服务两篇文章，积极推进员工积分、绩效考核和师带徒三项创新，扎实开展创先争优、招投标、增收节支和基础设施建设四个重点工作。

做法描述

贴心服务零距离。坚持把用户用水小事当作集团大事，成立“贴心小棉袄”便民服务队，每周末走进社区、走进用户家中，零距离提供维修服务。制定《“贴心小棉袄”便民服务文明规范》，在供水服务中做到“五个一”，即“一个电话、一声问候、一张名片、一次回访、一份满意”。

便捷服务无障碍。坚持把便民利民作为为民服务创先争优的重要导向，拓宽业务办理渠道，创新业务办理举措，增加服务网点、提升服务效率，努力做到便捷服务无障碍。修订供水服务承诺标准，从水质、水压、抢修速度、窗口服务、抄表收费等 8 个方面进行提升，公开承诺将供水抢修由原来的“直径 500 毫米以下的管道 24 小时修复，直径 600 毫米以上的管道连续抢修”提升为“直径 600 毫米以下的管道 12 小时以内修复，直径 700 毫米以上的管道 24 小时以内修复。”所有营业网点收费窗口服务时间提早 1 小时，午间不休息，保证服务不间断。开通网上查询水费、语音查询水费和移动、

联通网点代理水费缴纳业务，设立水费收费网点 700 多个。开发用户报装系统、工业投资项目和团体报建项目等业务，办理时限由 7 个工作日缩短至 5 个。建立“水费营收、用户咨询、水表出户办理、低保户水费减免”“一站式”服务窗口，设置自动排号系统、大客户接待室，方便用户批量报装和批量过户。

优质服务不满足。组织开展“把党员培养成技术能手、服务明星，把技术能手、服务明星培养成党员；党员带头学技术、比服务，党组织带领职工学技术、比服务”为主要内容的“两培两带”活动，加强岗位练兵、技术比武，不断提高员工的服务能力。建立客户代表制、全程领办代办制、首问负责制、一次性告知制、限时办结制等，做到“事前主动办”。按照“服务受理零推诿、服务事项零积压、服务质量零差错、服务方式零距离”标准，推行“材料齐全立即办、资料不全指导办、特殊项目跟踪办”，做到“事中热情办”。及时处理《政民直通车》、市长热线、供水热线、“领导信箱”等来信来电，

办结率、满意率均达到 100%，做到“事后跟踪办”。

满意为标重整改。针对服务质量方便群众评价的问题，在供水营业大厅设置“即时评价系统”，用户办理完业务后可通过“即时评价器”，分“非常满意、基本满意、态度不好、时间太长、业务不熟、有待改进”等对窗口工作人员进行直接评价。每天汇总分析用户评价情况，及时总结不足，开展针对性培训，补缺补差。针对抄表员业务技能不精的问题，举办水表抄收人员培训班，制定抄表技能标准，开展抄表技能大比武活动，提升抄表准确率和效率。针对空巢老人、困难家庭、残疾人士等弱势群体办理业务不便的问题，主动与市民政局、物价局、残联等部门联系，排查梳理弱势群体个人信息，指定专人定期上门服务，发放“贴心卡”，随时随到上门服务。针对用户来信来电来访投诉反映的问题，做到限时处理、办结、督办和反馈，并做到 100% 回复，回访率从原来的 30% 提升到 100%，回访用户满意率达到 99%。

典型事例

“螺丝钉”孙宏满

孙宏满，多年来，他像一个“螺丝钉”一样，深深扎根在供水服务一线，把青春和热血无私地献给了企业、献给了辖区上百万用户。

在裕溪路高架桥工程全面开工建设之际，孙宏满同志作为班组里的老同志，主动要求上路看护管线。炎炎夏日，酷暑难当，他每天都要穿梭在渣土车、挖掘机当中看护道路，头上、身上全是厚厚的一层灰，汗水、灰尘附在脸上。

忙抢修，顾不上家，妻子说他是个“狂人”。一天夜里，孙宏满正在忙于抢修时，家里打来电话，他的妻子一个人在家，生病需要立即到医院就诊。孙宏满迟疑了一下，说：“我在抢修现场，走不开，你自己克服下，打车到医院，我忙完就去。”等他忙完赶到医院时，已是第三天上午。面对妻子的埋怨，孙宏满笑呵呵地说：“我是共产党员，供水抢修责任重大，你是党员的妻子，就吃点亏，没啥！”他妻子常说他是工作狂，但是作为一个供水人的家属，看到的是他和像他一样的供水人在默默贴心做着供水服务。

基本成效

一是领导肯定。2010 年以来，合肥供水集团先后荣获“全国文明单位、全国模范劳动关系和谐企业、全国创先争优先进基层党组织”称号；“贴心小棉袄”优质服务先后荣获全国“社会主义核心价值观体系主题教育精品项目二等奖”和省总“社会主义核心价值观体系主题教育实践精品项目”荣誉称号。

二是职工拥护。通过开展做用户“贴心小棉袄”优质服务活动，企业机制焕发活力，“贴心小棉袄”服务理念深入人心，广大党员干部职工的思想观念产生巨大转变，精神面貌焕然一新；供水安全保障能力和服务水平大幅提升，企业社会效益和经济效益得到极大提高。

三是社会认可。2011 年 5 月和 2012 年 3 月，在对 26 个公用企事业单位政风行风评议中，供水集团均名列第三名，其中社会公信度排名第一；2012 年 3 月 2 日中央电视台《新闻联播》对供水集团“贴心小棉袄”优质服务工作进行了专题报道。

四是用户满意。为进一步了解广大用户对供水集团水质、服务等各项供水服务的满意度，不断增强服务意识和提高服务水平与质量，合肥供水集团每年均要开展用户满意度调查，就水质、水压、抄表服务、收费方式等 10 项服务内容对全市部分用户进行问卷调查，从调查的情况看，每年都在不断提升。

经验与启示

“把用户当成亲人，当作衣食父母，用一颗感恩的心回报用户，回馈社会”。合肥供水集团“贴心小棉袄”优质服务精品品牌的成功实践证明：作为民生企业，要与用户联系最密切，要与服务用户最贴近，要架好一座桥梁，将党的温暖转换成老百姓的幸福感，在日常工作中着力实现领导做员工的“贴心小棉袄”，职能部门做基层单位的“贴心小棉袄”，供水人做用户的“贴心小棉袄”。把党的关怀，通过我们基层党组织和党员，传递到每一位职工，通过我们的“贴心小棉袄”服务传递到每一位用户。

特色点评

合肥供水集团开展“贴心小棉袄”创先争优承诺，创新工作、保障有力、服务人民、热情周到，改变了自来水行业“水老大”的形象，使用户在享受用水服务中，感受到了党组织和党员创先争优的实际成效。