



“贴心小棉袄”志愿服务队员与老人话家常



供水员工夜以继日忙施工保供水献“贴心”



化验人员坚持每两个小时对水质进行抽检

怀着一颗感恩的心 做用户的“贴心小棉袄”

思想决定思路，思路决定出路。合肥供水集团秉承“怀着一颗感恩的心，做用户的‘贴心小棉袄’”的服务承诺，要求全体职工要把用户当做“衣食父母”，用子女孝顺父母的心态去对待用户，把方便留给用户，把困难留给自己。

在实际工作中，着力实现领导是员工的“贴心小棉袄”、综合管理部门是基层单位的“贴心小棉袄”、供水人是用户的“贴心小棉袄”，努力打造深受用户好评、社会认可的优质服务精品品牌。



创新举措，实现便捷服务无障碍

为实现便捷服务无障碍，合肥供水集团全面实行服务公开，开展“三亮”活动，即“亮标准、亮身份、亮承诺”，实施供水服务“五个一”，即“一个电话、一声问候、一张名片、一次回访、一份满意”。

缩短业务办理时间，向社会公开工作流程，实行一站式服务、首问负责制、一次性告知制、限时办结等制度，只要是用户期盼的事，就雷厉风行地整，坚定不移地做，持之以恒地干，切实做到“事前主动办”、“事中热情办”、“事后跟踪办”。

模范带头，“师带徒”提升职工服务技能

为进一步激发集团50多年发展历程中涌现出来的诸如“活地图”地信班、“连心桥”热线班、“夜游神”听漏班、“及时雨”抢修班、“防火墙”质监站等优秀品牌的模范带头作用，按照“两培两带”（即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）的标准制订了“师带徒”人才培养计划，先后组建85对师徒对子，多名年轻职工在“师带徒”活动中茁壮成长，有5位师徒在市技能大赛上勇摘大奖。

志愿服务，坚持风雨无阻进社区

2010年，供水集团成立了“贴心小棉袄”志愿服务队，下设社区志愿、礼仪志愿、网络志愿、爱心志愿四支特色队伍，坚持每个周末风雨无阻进社区，零距离服务用户，解答关于水质、水压、抄表、收费等各类现场咨询提问，提供义务

上门维修、排查用水隐患等服务，实现维修及时率100%，用户满意度100%。

“贴心小棉袄”志愿服务队陆续开展了志愿服务全城大行动，爱心捐助困难户，上门退还保水费，情系福利院，义务献血以及植绿护绿等各种形式多样的雷锋主题活动，“贴心小棉袄”志愿服务也被评为合肥市“十佳便民实事”。

自我提升，“微笑服务”形成长效机制

提升服务不满足，2011年合肥供水集团再次加压，将打造“贴心小棉袄”优质服务与开展“微笑服务”相结合，将做好“微笑服务”纳入到文明创建工作中去，形成长效机制，与星级评比、兑现奖惩、绩效考核挂钩；结合供水窗口服务流程、特点与实际，形成微笑服务规范，坚持常态化。

召开窗口单位，进一步做好微笑服务座谈会，专门举办微笑服务培训专题讲座，以微笑服务为契机，把“贴心小棉袄”优质服务向深层次、多元化、高水平推进。

主动升级，打造“听得见的微笑”

全面升级“贴心小棉袄”服务热线64422666；由5个坐席增加到14个，实现30路电话同时交互进出，具有自助查询、三方通话、自动派单、服务质量考评等多项功能，这在目前国内供水行业热线系统中处于领先水平；将语音服务公告嵌入来电问候语，提供贴心的温馨提示；同时以“岗位大练兵、技术大比武”为载体，设立“党员先锋示范岗”和“创先争优示范窗口”，树立标杆，示范引领，发挥先锋模范作用的

平台，全力打造“听得见的微笑”。

2011年3月，“贴心小棉袄”服务热线还被授予市“巾帼文明岗”称号。

技术助推，率先开通微博、博客

2011年5月31日在全市公用事业企业中率先开通微博与博客，每逢供水管道改造降压供水期间，实时上传施工进度图片和信息，及时向用户传递供水信息和企业动态，搭建与用户沟通的新桥梁和新纽带，构建了新时期供水集团与用户互动的“贴心”平台，赢取广大用户理解和支持，诠释了“贴心小棉袄”优质服务形象。

零距离服务，率先使用“用户即时评价系统”

为切实做好用户的“贴心小棉袄”服务工作，2011年12月6日，供水集团在全市公用事业企业中率先使用“用户即时评价系统”，在一般的“很满意、满意、不满意”评价系统的基础上进行改进创新，从6个方面供用户选择，分别为“非常满意、基本满意、态度不好、时间太长、业务不熟、有待改进”，尤其在“不满意”的情况下，细致划分评价标准，将评价主动权交给用户，通过“一事一评”、“一人一评”，实现“接待零距离、受理零距离、服务零距离、评价零距离”，以用户评价赢得用户满意。

目前，供水集团正在供水区所、服务热线试运行用户“及时评价系统”，进一步延伸评价范围，做好服务监督。

何苗 李尚辉



合肥市第五水厂全景图