

咸宁:“扫码点单”用实招 供水服务进网格

●通讯员 余临峰 李永富

今年以来,咸宁市深入开展市政公用设施特许经营集中整治活动,不断规范城市供水经营主体市场行为,提升供水服务质量,持续优化营商环境。创新供水服务“扫码点单”新模式,建立了“网格+供水”服务体系,巧用“加减乘除”法,全流程优化服务,不断增强企业和群众用水获得感和满意度。

■简化流程做“减法”

咸宁市依托大数据管理和智慧水务管理平台,创建“扫码点单”新模式,在用水流程中持续做“减法”。在网上营业厅的基础上延伸服务,将新户报装、在线报修、在线缴费等服务事项,分别按企业、居民办理供水业务的需求特点,融入供水网络“水助手”服务卡和供水企业“公众号服务平台”中,依托现有的智慧水务系统,减少用户资料填写内容,让用户通过微信扫描二维码,足不出户即可在手机上实现供水业务的一网通办、快事快办。

家住书台社区书雅城小区36网格的赵大爷就家中水龙头发出异响问题进行“扫码点单”。2分钟后,社区供水网格员立刻联系赵大爷,10分钟内赶到赵大爷家中,帮助赵大爷检查供水设备,异响的原因是阀门未完全开启,导致空气呼入产生的蜂鸣声。供水网格员还进一步进行延伸服务,帮赵大爷把家中三个水龙头的滤网都进行了清洗。赵大爷表示自己一个人在家,家人都不在身边,生活中遇到一点小问题也没想着马上解决,只是抱着试一试的心态扫了个码,没想到真的“扫码”就能马上办。

■优化服务做“加法”

建立“点对点”网格服务机制,利用GIS分区实现“点对点”信息通知,在社区配备“供水服务专员”,一对一负责网格内的供水服务,以提升优质服务做好优化营商环境“加法”。建立“社区—物业—供水网格员—供水企业”四级网格联动管理体系,精准解决用户用水需求。对没有智能手机的老年人用户,供水网格员实行帮办、代办,供水网格员还实时关注所属网格内居民的用水情况,对异常水量及时处理,及时恢复用户正常用水。

8月初,西河社区供水网格员在咸宝路茂林巷巡查时,发现西河六组李先生家的水表指针飞速且持续转动。供水网格员现场查看后判断为表后存在漏点,随即进行排查。最终发现是用户水管老化导致的漏水,为用户减少漏损损失约1万元。

■信息赋能做“乘法”

加强信息化建设,实现供水服务标准化、便民化、精细化,要求供水企业智慧化管理平台完善设计图纸出具、工程报价、工程施工管理等线上办理查询功能。运用大数据等现代信息技术,升级



智慧水务系统。通过实时监测、数据分析,实现对供水设施设备的自动化管理和维护,减少故障率和维修时间。同时,通过智能水表等终端设备,实现对用户水量的精准计量和远程管理,为用户提供个性化的用水服务。

5月28日晚,供水企业工作人员在智慧水务系统平台监测到桂花路和平小区水压偏低,调度中心第一时间通知管网人员前去排查漏点,30分钟后,确定漏点并立刻开始抢修,仅用1.5小时便完成和平小区工贸家电旁老旧管道阀门加装和废弃管道封堵工作,附近漏损问题得到圆满解决,供水恢复正常。

■化解难题做“除法”

针对企业用户需求,积极做好供

水延伸服务,精准开展线上发票、漏点排查、水质检测等增值服务,满足企业用户多元化用水需求,打通供水服务的“最后一米”。要求供水企业通过云平台实时监测分析各类供水数据,实行异常用水自动提醒,确保水质优、水压稳。

2024年3月,供水企业系统数据显示仙鹤湖自然生态人文纪念园有限公司水量突然激增,工作人员立即联系该公司,及时提醒企业排查,经排查,确定为漏水,按照半年度损失计算,为该企业挽回损失21.49万元。

城市供水事关百姓福祉,咸宁市始终以满足群众需求为宗旨,以保障用水安全为底线,以优化供水服务为目标,用心用情为用户用水解难题、办实事、增质效,持续改善营商环境,推动城市供水事业高质量发展。

咸安区“七证同发”获企业点赞

本报讯(通讯员 方鼎)“真心感谢你们这次的‘七证同发’,真是速度快、服务好!”8月16日,湖北穗歧农业科技有限公司负责人将一面印着“为民排忧 为民解难”的锦旗送至咸宁市市民之家咸安区住建行政审批窗口,并对窗口工作人员的工作效率和服务态度给予高度肯定和衷心感谢。

8月15日,湖北穗歧农业科技有限公司就“农作物秸秆和畜禽养殖废弃物资源化综合利用”项目到市民之

家工程建设综合窗口办理项目开工、融资所必需的“七证”。区住建局联合各审批部门大力推行容缺预审模式,加快流程再造,强化数据互通互用,务实推动“七证同发”工业项目实现“一窗受理、一表申请、一套材料、并联审批、一日办结、一次发证”,在1个工作日内办结“七证”,真正实现政企双向奔赴的共赢局面。

据悉,为支持工业企业“交地即交证、拿地即开工”,持续优化营商

环境、全面提升建设项目审批服务效能。咸安区工程建设项目建设制度改革领导小组办公室牵头各职能部门,以深化“放管服”改革为抓手,积极与区自规局、区发改局、工业园区管委会等相关部门沟通协调,大力推行“七证同发”的改革成果应用,主动对接企业和项目,提前介入、上门服务,提供全程帮办代办,力促1个工作日即可领到“七证”(即《固定资产投资项目备案证》《建设用地规划许可证》《建设工程规划许可证》《建筑工程施工许可证》《不动产权登记证(土地)》《规划设计方案批复》《水电气网视开户证明》)。

下一步,咸安区住建局将持续秉持“一切为了群众、一切方便群众”的工作理念,在涉企专区工程建设综合窗口主动践行“少跑腿、好办事、不添堵”的工作要求,真正做到“简便办事程序、加速工作效能、优化服务质量”的优质住建窗口,努力推动咸安区工程建设领域营商环境持续优化升级。

武汉42050657号销售站:站点里的慈父之爱

“山有山的巍峨,水有水的宽阔,月有月的圆缺。”在湖北福彩销售一线,一个个平凡而又熠熠生辉的福彩人,坚守着平凡的工作,写出了不平凡的人生故事。让我们来领略他们的风采吧!

父母之爱子,则为之计深远。作为父亲,陈卫东做的远比说的多。

为了让24岁的残疾儿子能有一项生活技能,2023年12月18日,陈卫东帮儿子开了一家福彩销售站,经营者写的是儿子的名字。

站点位于中北路东亭上城152号,站号是42050657。

陈卫东全天在站点陪伴着儿子,帮助儿子经营这家站点。每天从早上九点到晚上十点,父子俩守在这个不足16平方米的店面里。

六十多月过去了,站点销售额达到200多万元。

陈卫东的儿子小陈先天运动神经障碍,不能保持身体平衡,走路需要辅助器械,说话也不太利索,但智力没有受影响。

站点开业后,小陈承担了打票的任务。这个工作,对手指不太灵活的小陈来说是个不小的挑战。小陈欣然接受了这个任务,开始了艰苦的努力。

陈卫东自己有一家广告公司。为了能帮助儿子,他整天待在站点,既要忙公司的事情,也要忙站点的事情,每天高强度工作到很晚。

陈卫东以前偶尔买彩票。为了儿子,他特意去了解了福彩。福彩的公益性质感动了他,便决定选择福彩作为儿子的事

业。

为了帮助儿子,陈卫东设计了近200份游戏玩法表。

他说:“经营彩票站点,一定要建立起购彩者对我和站点的信任,要让大家了解我的为人,了解我的诚信经营理念。”

现在,站点进入稳定经营期。陈卫东最大的目标是:五年内把儿子教会,让他能独立经营站点。

他说:“这对我来说就是最大的成就了。”

(毛早)