



忙碌的热线中心



化验员正在进行水质检测



深度处理车间

着眼未来,吴江华衍发展高质量水务

水是生命之源,保障饮水安全是构建和谐社会的前提,是百姓关心、社会关注的焦点之一。近年来,供水企业在政府主管部门的指导下,不断加大饮用水安全保障工作力度,推动保障水平不断提高。但随着社会发展以及新一代信息技术推广应用,传统行业正在面临变革与创新的压力,水务行业也迎来高质量发展的机遇与挑战。

在苏州市吴江区,每年举办的“华衍水务水质论坛”,已经成为国内外水质研究、交流的一个重要平台。组织如此高级别、大规模水务研讨活动的吴江华衍水务,这些年已经在行业内外备受瞩目,其内功修炼,更有其独到之处。

汪洋 朱健

对标未来

确保水质安全和应急处理能力

早在多年前,吴江华衍水务就在确保生活饮用水水质安全,符合国标的基础上,将目光投向了水质前瞻性研究课题。

在华衍水务水质检测中心,负责人倪先哲说,生产管理需要依托高标准的硬件,比如目前使用的“液质联用仪”等,可以对包括含氮消毒副产物、氨基酸及次生产物等非常微量的物质进行检测。

作为江苏省一级实验室,这里软硬件设施齐备,检测能力涵盖水质、净水剂、滤料滤砂、活性炭等共计165个检测项目。从源头到龙头的全流程水质监测预警、处理水质投诉、突发水质事件应对以及为生产运行提供指导这些都是这个多功能综合性实验室所要承担的职责。

每到夏季,既是用水高峰期,又是用水安全的高压期。吴江区的自来水水源来自太湖,底泥、腐殖质在水流及风浪的搅动下,容易出现异常情况。因此,对太湖水体特征物因子的风险的检测、预警成为一项主要工作。他们通过无人机加人工巡查,了解太湖水位、藻类变化情况,及时配合生产部门进行工艺调整,保证出厂水质安全。

检测中心会针对客户反映的水质问题进行相关分析和处理,尽管绝大多数问题都是客户不适应氯味或者水压造成水中出现气泡等非水质问题,但他们都会第一时间到达现场,进行初步的评估,水质采样、现场指标的检测、根据投诉的情况对相关性状进行实验室相关指标的排查,保证客户龙头水的安全。

倪先哲介绍,这些年,吴江华衍水务将水质检测与生产联动,进行带课题轮岗,包括生产部门在内的各个层面到水质检测中心进行定期培训,学习一些常规的操作,一方面达到人才在知识、能力方面的“复合”,也为更多人从操作岗位走向技术、管理岗位提供通道。

“夏季源水pH值升高对(氨氮)水质生产运行的影响以及工艺调整措施”,即pH值升高时生产上如何操作,及时处理。通过这一课题的轮岗培训,生产上遇到问题,已经不像以往简单地向上汇报,而是在汇报时相应的处置措施已经在生产一线形成,提高了应变能力和速度。

另外,与IT联动进行“太湖藻类的检测”,进行吴江区的藻种包括球状藻类、丝状藻类等分析,搭建在线检测平台。倪先哲说丝状藻类在夏季很容易造成自来水带异味,影响水质口感。另外,他们使用的CTC气质联用仪,通过对水源特征污染因子浓度监测及相应的生产手段,解决水体土腥味等影响口感的问题。

检测中心联合中科院、同济大学、生态环境研究所等,开展“中德清洁水项目”“国家十三五专项”等课题研究。这为吴江华衍水务日常生产和应急能力的提升以及公司创新发展提供技术了保障。

正是由于这种前瞻性技术优势和科学先进的管理,华衍水务走在了水务行业前列。

服务前移

配合区域发展,优化营商环境

随着吴江经济社会的高速发展,作为公用事业的一个重要板块,水务工作就越来越凸显出其不可或缺的重要性。也因此,在这场翻天覆地的变化大潮中,吴江华衍人,自觉投入其中,扮演好服务的角色。

2013年一家大型企业入驻吴江汾湖开发区,根据企业的自身投资规划,月用水量将达到21万吨。如果依赖原有的供水管网格局,可以预测该工厂开工后,管网下游企业的用水将受到严重影响。既要保障原来居民和各企事业单位的用水,又要提前为这个吴江引进项目提供最好的配套服务。针对这一情况,吴江华衍水务重新进行了该区域的管网布局设计,为这家企业铺设了专门的大口径管线。到企业投产时,汾湖开发区各单位用水供应得到保障。

吴江华衍水务行政总监朱坤说,通过服务前移,吴江华衍水务主动加强与政府各有关部门的沟通和对接,为吴江营商环境的打造做好水的功课。

优化营商环境,不仅在配合处理好一些重大事务上,也在华衍水务的一些日常的细微工作中。

路面开挖常常给市民生活带来诸多不便。对于一些需要升级改造的管网,吴江华衍水务会每年提前与政府部门进行申请,同时及时了解政府道路开挖整治的计划,将管网工程穿插进行,并通过科学合理的设计,高标准、高质量的地下管网工程避免多次开挖。汾湖的育才路是汾湖一条比较繁华的主干道,当提前得知该路的改造计划后,吴江华衍水务当即安排相应的公司管网改造工程,一次性将管网建设调整到位。

随着吴江城市化建设的进一步推进,房地产开发企业成为集中供水的重要服务对象。针对这一情况,华衍水务与政府有关部门一起制定了房产企业集体供水用水的报装流程并进行多渠道公布,让开发商一到吴江就对用水方面的相应流程包括小区内部管网建设、二次供水泵房建设等一目了然。吴江华衍水务专门成立了“企业发展部”,将原来开发商需要分别对接的设计、报价、装表、验收、通水以及建设过程中的一部分验收工作统一进行对接,一个窗口对外,提供一站式服务。同时,“企业发展部”内设大客户经理,专门对接开发商的供水及小区工程相应事务。

客户事务部副经理张莉芬说,原来根据用水申请情况,服务实现时间是5天到25天,2013年开始,吴江华衍水务通过提高效率将服务实现时间缩短到15天以内,2019年,在此基础上,通过内部流程的进一步优化又将报装时间缩短到了10天以内。同时,申请材料也从10份精简到5份。现在,又推出微信公众号的线上报装申请,用户也可在华衍水务官网、公众号上查询自己的报装进度,用户不用去营业厅,就能完成。目前,这一服务已进入测试最后阶段,预计于近期正式投入使用。

同时,华衍水务出台了一套用户“满意度调查的评价体系”,向客户征集工作改进的方向和意见,提升服务质量,优化营商环境。

分秒必争

只为用户的获得感、满意度

吴江华衍水务有限公司总经理汤阳说,发展高质量水务的成功与否,最终要看吴江50多万用户的获得感、满意度。群众是出题人,我们是答卷人。

作为面向居民生活最直接的窗口之一,华衍水务的热线中心名副其实。

在华衍水务热线中心,各种报修、咨询的电话一个接着一个,据统计,这里每天人均处理126起热线电话。2016年寒潮,极寒的恶劣天气造成不少爆管,热线中心在这段时间最高的一天接线处理竟达到8000个。

“也许你很难理解,但你接过电话的那一刻,你就明白客户是多么地需要我们、多么地信任我们。”吴江华衍水务热线中心负责人邓永红这样说。作为热线服务的行业标准,三声铃响18秒内接听就是合格,而吴江华衍水务的标准却是11秒,事实上,绝大部分都是几秒内就已经接听。

2010年加入吴江华衍水务的邓永红说,从当初95%的来电转接,到今天50%的来电已经通过热线处理完成,关键是人才的培养。要成为一名合格的华衍接线员都要通过13门业务22张试卷的考试,而且分数在90分以上。之后,通过一对一带教,集中培训和内部各部门轮岗,才可以上岗。从礼貌用语到处理问题的逻辑性,接线员还需要懂得工程、管网、表务、开户手续等知识,只要与水务沾边的都要懂。优秀的接线员,要储备必要的与水相关的常识,只有熟练掌握才能自如应对客户来电咨询。

通话结束后,接线员会以平均每分钟150字的速度,在15秒内将情况记录下来,并发送到相关维修人员的手持机或者电脑上。而师傅们在收通知后,30分钟内必须接单,接单后及时与客户联系、预约。问题处理结束后,师傅们将信息反馈到热线中心,由热线人员对客户进行回访,了解处理结果、客户满意度等。即使客户回答“一般”,也要了解具体原因,找到细微的差距,以便今后提高改进。

正是这种以分以秒计算的快速反应和贴心服务,让吴江华衍水务在修炼好内功的同时,让群众对吴江水务高质量发展有了切实的感知和充分的认可。

目前,吴江华衍水务正在推广自己的微信服务,配合传统的宣传渠道可以更加精准地把关于水务方面的信息及时传达给用户,也方便用户线上办理有关事务。未来还将推出在线客服、自助派单,一些描述不清的问题,通过视频讲解,可以更加有效地为客户解决问题。

在紧张忙碌的热线中心现场,可以看到每一位接线员的桌上都有一面小镜子。邓永红说,这是让接线员可以随时看到自己的表情,是不是被繁杂紧张的工作影响了心情,是不是保持微笑,因为电话的那一头是听得到你的微笑的。

“安全至上,以客为尊,保护环境,惠泽社群”这是华衍水务对社会的承诺,也是吴江华衍水务高质量发展的不二法门。随着5G时代的到来,吴江华衍水务将迎来一个崭新的局面。经过多年的数据积累和规划,目前,吴江华衍水务正通过数据信息技术的运用搭建信息化平台,实现生产、客服、管网、漏损管理、抄表、巡检、维护等的智能化管理,着手打造自己的“智慧水务”,真正实现“智慧生产”“智慧管网”“智慧客服”等从源头到龙头的全流程智慧系统,用更高质量水务服务于社会。



水厂沉淀池 本版均由通讯员供图