

# 合肥供水集团 以服务诠释效能



## 迟来的津贴

用好事多磨来形容席庆英老人的遭遇真是一点都没错。

5月份,席庆英的老伴、退休工人王宏晏去世了。按照政策,她可以享受遗属津贴。材料提交后,站塘社区和方庙街道才发现,因为一字之差,老人无法办理遗属津贴。

原来,王宏晏老人的档案里,配偶席庆英的名字错了一个字,两人的夫妻关系没法证明。而老人家结婚早,那时候都是事实婚姻,没有合法的婚姻证明材料。由于多次区划调整等原因,家里的户口本也是一人一本,无法证明关系。

为了老人可以享受待遇,席庆英家人多次前往民政部门请求办理相关证明,但由于规章制度的要求,民政部门也无法办理。

针对老人家的情况,方庙街道、站塘社区多次与上级协调,最终凭借相关证明材料,特事特办,给老人办好了手续。近日,老人终于拿到了自己迟到的遗属津贴,得到了应有的待遇。

尹丽芝 王雅敏

## 百年“王茅”与“飞天盛世”的渊源

清朝道光以前,茅台村以其特殊的地理气候、环境,以及精良的酿造工艺,所酿制出的“茅台酒”、“茅台春”已名播神州,咸、同年间因兵乱而中止。光绪二年,商业新兴,酒业随之发展,华家在毁于兵灾十多年的“茅台烧房”的废墟上,重建酒房,取名“成义酒房”,生产的“茅台酒”即“华茅”。同时仁怀王义夫、石荣霄、孙全太合股联营开办“荣太和烧房”。其后因股权重整,酒房遂归王家,更名“荣和烧房”,所产的酒称之为“王茅”,并同华家的“华茅”同时获得“巴拿马万国博览会”金奖。

飞天——这一与茅台酒紧密关联的美名为人们所熟知,但却很少有人知道,在仁怀两岔河宋墓出土的南宋理宗绍庆三年(1230年)的文物中,就有着精美的雕刻《飞天图》。现在这一珍贵的文物就陈列在茅台镇博物馆内。追溯千年以来,飞天与茅台的不可分割,而又适逢祖国的开放发展,时当盛世,故公司名为“飞天盛世”。

随着改革开放的大潮、王茅的复兴,飞天盛世连锁企业推出先进的个性化定制理念,与“王茅”携手并进,把“王茅”这一古老的传统佳酿,推向新的时代、新的高潮,让世界各国了解贵州,了解贵州独特的美酒,在饮到这一美酒的同时,以个性化展现自我,让这一凝聚山川灵气的美酒醇香散发于天壤之间,让你感到“飘飘然遗世而独立”的天人合一的境界。



近年来,合肥供水集团三个文明建设成绩喜人,喜摘“全国文明单位”称号,又获“全国城镇给排水行业突出贡献单位”、“贴心小棉袄”优质服务精品品牌荣获全国总工会颁发的实践社会主义核心价值观体系精品项目二等奖,“合肥市第十一届文明单位”、“安徽省2007-2008年度守合同重信用单位”、“全省建设系统思想政治工作先进单位”、“合肥市质量管理奖”等近20多项荣誉称号。

### 加快供水基础设施建设 扩大供水惠众范围

城市发展,供水先行。供水集团全方位服务大建设,着力做好供水基础设施建设,今年5月31日,合肥市六水厂一期工程第二条15万立方米/日的生产线正式竣工投产,至此,六水厂日供水能力达到30万立方米,该市日供水能力达到130万立方米,极大地提升了该市供水能力。

目前,供水惠众范围,从总体上来看,东至肥东撮镇及龙岗,南至肥西上派镇,西至紫蓬山风景区以及南岗镇,北至长丰双凤工业园。

### 自来水水质优于国标 提高人民生活质量

合肥供水集团水质检测中心是国家认监委认证通过并授权具有第三方公正地位的国家级水质监测站,是安徽省第一家通过计量认证的具备新国标全部检测能力的水质检测机构,在全国省会城市中处于领先地位。

在确保水质上,合肥供水集团投资200多万元进口气质联用、液相色谱、原子吸收大型分析仪器,提升检测技术水平和水质科研。多年来,供水集团各出厂水水质合格率均为100%,管网供水水质综合合格率均在99.9%以上,大大优于国家标准要求。

### 自我加压 不断提升服务水平

为进一步提高职工队伍素质,提升企业为社会服务的水平,供水集团党委创造性地提出了“我们要做用户的‘贴

心小棉袄”服务理念,将之打造成优质服务精品品牌。2010年1月24日正式组织成立“贴心小棉袄”便民服务队,开展走进社区、走近用户的便民志愿服务活动。先后走进合肥市70多个小区,受惠用户达万余人,赢得了广大用户的欢迎、好评和社会各界的赞誉。

2010年3月,供水集团再次自我加压,修订供水服务承诺标准,提高了抢修速度,抢修到位及时率、维修及时率、维修质量合格率均达到了100%。为方便居民交纳水费,供水集团通过增设业务网点,与银行以及移动网点合作的方式,充分利用便捷的商业资源,建立起全方位的水费交纳和查询网络体系。建立健全企业网站服务功能,开通网上报修专栏,提供各类业务办理表格的下载,以方便用户。

### 建立健全行风监督管理机制

为健全合肥供水集团的服务监督体系,促进供水服务整体效能的提高,形成多种形式交叉并存的监督网络,供水集团狠抓内部管理,重视用户投诉,畅通反映渠道,进一步加大规范窗口服务的工作力度,成立合肥供水集团优质服务、做用户“贴心小棉袄”工作明察暗访小组,不定期对各窗口单位服务工作进行明察暗访,形成长效机制,还对服务工作未做到位的个别单位的工作人员给予了处罚,起到了很好的监督作用。

为严格奖惩制度,确保服务监督工作落到实处,合肥供水集团党政一把手与行风监督部门负责人签订了《优质服务监督工作目标责任书》,正式提出“奖励30万元,处罚20万元”的行风工作年度奖惩目标,由监督部门

直接负责实施,对于违反服务纪律和规范的行为,严格处罚;对于表现突出的单位和个人,适当奖励,“全年奖励30万元,处罚20万元”将赏罚机制书面化、具体化,给每位供水人的日常工作敲响了警钟。

为更好发挥外围监督作用,合肥供水集团在企业网站设立“领导信箱”,搭建与用户沟通的平台,用户投诉、咨询渠道畅通,供水热线、监督及投诉电话24小时保持畅通,处理合肥市政府《政民直通车》、市长热线及供水热线来信、来电,办结率、满意率达100%。全年用户综合满意度93.91%;在客户服务大厅内设置事后评价系统,接受用户监督。根据用户满意度考评工作人员服务质量,每季度开展“服务明星”评选活动,评选出5名优质服务明星。设立服务“委屈奖”。推行“服务标准规范化”、“岗位技能多元化”、“人性服务差异化”,杜绝服务忌语,“骂不还口”。

此外,供水集团还通过招募供水行风监督志愿者的方式,对供水集团各业务窗口及人员的工作纪律、仪容仪表、服务态度、文明用语等涉及窗口形象和服务质量进行不定期监督,进一步增强集团公司行风监督工作的公正性和透明度,提高社会公众参与供水服务监督的意识;聘请来自社会各行各业共计11名群众代表作为供水工作的行风监督员,定期召开行风监督员座谈会,供水集团领导和各窗口单位负责同志与用户代表面对面,接受批评和监督,听取用户反映的意见、建议,集中督办一些矛盾突出的用水问题,用实际行动为用户排忧解难。 供水集团监查室供稿

# 飞天盛世

FEI TIAN SHENG SHI

系列产品

喝自己的酒

交天下朋友

打造中国高端定制酒第一品牌

为客户定制个性化用酒,包括用于企事业单位品牌推广、商务活动、单位发放、周年庆典、个人婚宴、乔迁喜宴及其他特殊用途用酒等



飞天盛世连锁酒业合肥专卖店

详情请访问: www.ftssdiy.net

招商订购热线: 0551-5139599