

怀着感恩的心,做用户的“贴心小棉袄”

近年来,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’”庄严承诺,先后通过服务标准大公开、“贴心”服务送到家、服务承诺再提升等活动,开展“亮标准、亮身份、亮承诺”,同时缩短业务办理时间,向社会公开工作流程,实行限时办结等制度,让广大用户办事心中有数、监督有依据;成立“贴心小棉袄”志愿服务队,坚持每个周末风雨无阻进社区,为用户提供零距离“贴心”服务;率先开通微博与博客,及时向用户传递供水信息和企业动态,构建了新时期供水集团与用户互动的“贴心”平台;全面升级“贴心小棉袄”服务热线64422666,实现30路电话同时交互进出,在目前国内供水行业热线系统中处于领先水平;落实首问负责制,实行一次性告知、一站式服务,切实做到“事前主动办”、“事中热情办”、“事后跟踪办”;启用“用户即时评价系统”,着力提升服务效能,以用户评价赢得用户满意。

本组稿件由赵娟组稿

诉求答复率、办理实名率、诉求息诉率等均达100% 合肥供水集团“12345”业务办理效率高

日前,合肥市纪委办公厅和市长热线办公室通报,在今年6月份合肥市“12345政府服务直通车”对涉及到的122家单位业务办理统计评比中,供水集团的按期反馈率、按期办结率、诉求答复率、办理实名率、诉求息诉率、电话畅通率各项指标均为100%,与滨湖新区、市残联位居三类诉求业务办理平均耗时最少单位前三名。

合肥市“12345政府直通车”是集电话、网络、微博于一体的管理平台,为群众提供便捷、畅通、高效的服务。供水集团作为二级受理平台,一直以来严格按照“12345政府直通车”、“统一受理、分级处置、归口办理、限时办结、过错问责”、“首接负责制”和“办理实名制”等原则,建立用户诉求受理一体化、处理快速化、服务优质化的服务机制。

为节省中间环节、减少沟通屏障,今年5月11日,供水集团将政府直通车的电话转办和网络受理、供水集团投诉监督电话和外网领导信箱相关具体工作有效

整合,转由“贴心小棉袄”热线统一受理、督办和反馈,便于与用户“零距离”沟通,全方位24小时联动服务更快更高效。

在监察审计部和供水服务(抢修)中心的通力配合下,“贴心小棉袄”热线重新梳理审批环节,安排专人负责,设置AB岗,并根据用户诉求的紧急程度,明确处置责任单位,合理设置限办时间,有效缩短办理时限;涉及多个责任单位连带处置的,实行“一件多转”、联合办理,确保转办事项全部按期办结和反馈;对于咨询、投诉类事项办结后,服务热线负责跟踪回访,对于诉求人“不满意”的办件退回重新办理,直至用户满意,从而实现诉求答复率、办理实名率、诉求息诉率均达100%,无一起升级投诉事件。

供水集团以服务民生为己任,不断提高政府服务直通车问题处理效率,切实提升服务水平,以实际行动诠释供水集团“‘贴心小棉袄’、温暖你我他”的服务理念。

多部门联动 现场办公 限时办结 合肥供水集团上门“贴心”服务获好评

中国科学技术大学先进技术研究院给水工程是省政府的重点项目,工程时间紧、任务重,合肥供水集团委派施工经验丰富的项目班子进驻现场,充分发扬不怕苦不怕累的精神,在按照建设方调度保证其他单位优先施工的情况下,讲究工作方法,追求施工效能,加班加点完成每周的进度计划,在建设方召开的周例会中多次受到表扬。

8月的合肥,连日的高温。合肥供水集团副总经理朱长银多次带领客户发展

中心、给排水设计院、供水工程质量监督站等相关部门负责人,一同前往高新区创新大道该项目工地,查看给水工程施工进展。针对施工中遇到的问题,现场办公,会同建设单位共同商讨,现场拿出解决办法,同时叮嘱施工部门负责同志在高温天气工作时,按照“抓两头、放中间”的时间节点,备好个人防护用品及药品,做好防暑降温工作,确保施工人员的身心健康。把“贴心小棉袄”精品服务行动落实在每一处给水工程中。



近日,安徽胜华房地产开发有限公司派代表前往合肥市房地产管理局蜀山房屋办证交易中心抵押科向中心人员赠予锦旗。 周永红

管理与监督并重 确保消防栓安全运行

2013年6月3日,吉林德惠宝源丰特别重大火灾事故,给人们留下深刻教训,也给与消防有着关联职责的人们敲响警钟。随着合肥市城市面积的扩展,特别是工业园区经济的蓬勃发展,工业园区的消防安全工作也越来越重要,但作为消防保障和后盾的消防栓,其运营情况到底如何呢?

2013年6月至7月,合肥市建委组织安排市公用事业建设监察大队、市建委公用处、供水集团等单位开展了为期一个多月的消防栓安全运行情况专项检查,检查中检查组特地安排一天时间专门对工业园区的消防栓运行情况进行了抽查。在实地抽查的消防栓中,由供水集团统管的市政道路消防栓基本都能满足消防取水

的需要,没有锈死、压力不足、无水、被埋压、圈占等现象,但在管理维护职责存在交叉的工业园区,有个别消防栓阀门被关闭,存在无水的现象。检查组立刻对照合肥办秘【2009】103号文件精神,召集供水集团、园区消防栓管理人员进行情况反馈,落实消防栓维保责任,明确各自任务,完善消防栓维保措施,确保工业园区消防栓的安全运行。

通过检查及反馈,对工业园区消防栓维保工作起到了明显的督促作用,使维保单位的工作思路更加明确,工作态度更加端正,同时,进一步加强了消防栓的日常巡检、维护以及对违章取水行为的监管力度,努力营造安全、和谐的供用水环境。

拿得出、打得响、唱得亮 “贴心小棉袄”合唱团破茧成蝶展风采

为弘扬供水集团精心打造的“贴心小棉袄”精神,扩大企业的社会美誉度,促进企业文化建设,7月31日下午,合肥供水集团“贴心小棉袄”合唱团正式排练,特别邀请安徽省艺术学院督导处主任、声乐副教授金山授课。执行董事、法定代表人、党委书记方振,工会主席施微出席排练活动,83名合唱团成员参加了活动。

方振为合唱团的正式排练做动员讲话。方振指出,要做好合唱团工作:一要提高认识。“贴心小棉袄”合唱团成员要充分认识合唱团代表着供水人的形象,代表着供水集团做好“贴心小棉袄”的形象,要充满精神和激情参加合唱。二要明确纪律。合唱团要做到有组织、有纪律,按照老师要求合理分成自己的团队和小组,力求发挥合唱团整体最大效能。三要加强考核。合唱团员的出勤、态度等计入部门的考核中,并加强组织管理。四要做好后勤保障。合唱团只有开团日,没有闭团日,

相关部门要做好经费和后勤的保障。最后,方振勉励大家认真做好合唱工作,争取“贴心小棉袄”合唱团在10月1日之前排练成“拿得出、打得响、唱得亮”的合唱团。

随后,金山老师用朴实的语言鼓励大家调整好情绪,发扬吃苦耐劳的精神,圆满完成公司党委交给的合唱任务。排练中,从最基本的乐理知识到发声、气声的练习,金老师都耐心地给大家讲解,还解说了合唱的协作要求、歌谱把握等一些全局性问题,并结合具体歌曲实例,逐步引导学员进入合唱的氛围之中。排练场上,讲者充满激情,听者为之吸引。

“贴心小棉袄”合唱团不仅是供水集团提升广大员工文艺素质和品德修养的有效载体,也是发扬艰苦奋斗与真抓实干的平台,更是弘扬供水集团“贴心小棉袄”服务精神的主要阵地之一。今后,“贴心小棉袄”合唱团将在每周三下午定期排练,以不断提高合唱团的艺术水平。

合肥市蜀山办证交易中心业务过硬严把借贷关

随着社会发展,人民群众经济意识增强,除银行借贷外,私人借贷、担保公司借贷、典当行借贷等新兴贷款方式也越来越多,近年蜀山办证交易中心抵押科受理数量急剧增长,因为各种经济利益牵涉其中,经常会出现持假证、带“假”人的情况,在繁忙的前台受理工作中,更要求前台受理人员的细心、耐心以及过硬的业务

能力,在过去的一个月,该中心抵押科已查获两本假房产证及一本废证,都及时没收并上报给单位。在平时工作中,中心工作人员在核对申请人的同时,会通过身份证读卡器仔细查验居民身份证的真伪,力求在工作中将权利人的风险降到最低,并且也有有效的保护了借贷双方的合法权益。 李莲

合肥市蜀山办证交易中心践行雷锋精神热心为民

7月22日,蜀山办证中心发证科工作人员在整理工作台时发现一个无人认领的手提袋,大家打开手提袋一看,里面有一串五把未开封的新房防盗门钥匙和一部分办证资料及税、费收据等。全科人员找遍该户的办证材料,均未发现当事人任何联系方式。发证科科长任冬娟看在眼里急在心里,她用了几天时间、打了无数个电话,找

了很多人,想方设法,通过一条条线索找寻失主,最后通过合肥宝瑞物业管理有限公司的工作人员获知了失主的联系方式,任冬娟及时通知失主。失主吴晓光于7月26日上午从中心发证科工作人员手中接过如数归还的手提袋时,被中心工作人员的这种工作热情和急群众所急、热心为民的工作作风所感动并深表谢意。 周永红