

小雪初至 大爱暖城 郑州供水服务春暖万家 23年



点滴关爱 扶危济困温暖人心

虽然每年的主题名称在变,但“供水服务 春暖万家”的保供水、献爱心的精髓始终不变。

2005年第十二届“供水服务、春暖万家”活动的最大一个亮点是:深入开展扶危助困活动,每支供水服务小分队都要与1~3户低保户、困难户、老弱病残户签订帮扶协议,在供水服务、日常生活等方面进行以解决实际困难为主的帮扶活动。

2007年1月26日,是第十三届春暖万家活动开展的第一天,营业处第一营业所供水服务小分队的队员们来到位于桐柏路嵩岳小区的刘俊杰家中,刘俊杰左腿残疾,爱人患有严重的脑积水常年卧病在床,7岁的女儿正在上小学二年级,一家三口住在市政府提供的廉租房里,靠政府低保金和他的修车摊维持生活。成为营业处第一营业所的帮扶对象后,供水服务小分队的队员们经常到其家中看望,逢年过节,还给刘师傅的小女儿买来新衣服、蝴蝶结,使刘师傅一家在寒冬感受到供水人的温暖。

这只是春暖万家活动中郑州供水人扶危济困的一个缩影。一直以来,为困难家庭排忧解难,让他们感受党的温暖,都是春暖万家活动长期坚持的宗旨。

心系万家 优质品牌赢得赞誉

英国作家、文学批评家塞·约翰生说,成大事不在于力量的大小,而在于能坚持多久。

为了把供水服务这件“大事”做好,郑州供水高度重视春暖万家活动,在每年活动启动之前,公司党委就会责成有关部门制订《“供水服务 春暖万家”活动方案》,成立活动领导小组和办公室,对活动组织内容、时间、步骤、奖惩及各单位和部门的责任等提出具体的要求,做出明确规定。在活动期间,各单位根据要求,制订好活动计划,组织好人力物力,定期上报活动方案和活动情况,扎扎实实地做好供水服务。

付出就有回报,郑州供水优质的服务获得市民的青睐、省市领导的赞誉。

郑州自来水公司全体职工表示,在持续开展春暖万家活动中,他们将想用户所想,急用户所急,帮用户所需,以优质的服务取信于民,把供水人情谊送进千家万户,把供水服务春暖万家活动品牌打造得更加闪亮。

最寒冷的天送“春”的暖,一送就是20多年

12月6日上午9时30分,绿城广场,告别初雪,迎来了阳光灿烂的冬日,第二十五届“供水服务 春暖万家”活动在火热的气氛中开启,今年的主题是“提升服务保供水,优化服务惠民生”。

提起“供水服务 春暖万家”,很多市民很熟悉,这个活动已经连续举办了25届,早已成了市民的老朋友,在最寒冷的冬天,郑州供水

对市民进行最贴心的供水服务。

据悉,春暖万家活动是1996年由《郑州晚报》发起开展的大型系列报道活动,也是河南省会新闻单位与政府职能部门、市政服务行业首次联动。活动旨在帮助市民解决生活中的困难,为政府分忧解难,把党的温暖和政府对市民的关怀送到千家万户。

目前,春暖万家已经连续举办23年共25届。

水表穿“马甲”,24小时供水管网抢修

启动仪式后,营业处抢修队员们来到京广路与淮南南路交叉口西南角的南福华小区,对该院的立式表箱进行防冻处理。据营业处业务科主任助理贾世金介绍,冬季是水表水管冻实冻裂的高发季,多发在没有集中供暖、保温效果不好的开放式楼宇特别是立式表箱。为进一步做好水表防冻工作,今年营业处为水表穿上了新式“马甲”。截至目前,他们已为3000余个立式表箱做了防冻处理。另一路人马,由维修班班长金作坤带队,来到嵩山路的郑州市文化馆对一处阀门井漏水进行维修。

在随后近4个月的活动中,郑州供水营业处、三强公司、工程公司、力科公司、航空港水务公司将积极开展防冻维护工作。同时,在突发性爆管抢修过程中,做到小修不过夜,大修24小时不间断,并组织便民送水服务。

活动期间,自来水公司“白师傅便民服务队”15支小分队和党员帮帮团、供水营销直通车200多名职工,将计划走进50余个社区,开展供水咨询、义务维修供水设施、宣传供水常识等,市民有供水方面的疑难问题,可以向他们寻求帮助。

服务标兵层出不穷,“短袖哥”不是一个人

连续25届春暖万家活动,郑州供水向市民提供了优质的供水服务,还锻炼了队伍,一批批敢打敢拼的优秀供水员工涌现。

今年的1月4日,郑州大雪纷飞,早上7点多,丰乐路17号院的一处表井内突发漏水。接到热线指令,郑州供水营业处金水维修班张威赶到现场,紧急处置。为减少对周边市民用水的影响,张威甩掉衣服,入水抢修。《郑州晚报》及时报道后,张威一时火爆全国媒体,成为大雪天最热的网红,人称“短袖哥”。

其实,“短袖哥”不是张威一个人,而是整个郑州供水抢修队伍的缩影。

郑州自来水三强公司航海路维修项目经理张斌,1999年从部队转业到郑州供水后,一直从事供水管道抢修工作,“视修漏如救火,

把用户当亲人”,参加春暖万家活动十几年,他带着一帮队友奔波忙碌在一个又一个漏水抢修现场。

让张斌记忆深刻的是在2009年春节前夕,郑州市连日降雪、持续低温造成居民上水管及水表结冻、冻裂,致使部分居民用水困难。为了让市民安心过大年,郑州供水4000多名职工春节期间全部出动,逐楼逐院抢修,拉着一桶桶矿泉水为那些冻坏水表的家庭挨家挨户送水。张斌说,大年三十晚上,当送完水回到家,已经过了深夜12点。

凭着敢于吃苦、敢打硬仗的优良作风,张斌连续3年被评为郑州市城市管理局“诚信服务”先进个人,他带领的航海路维修队被全国总工会命名为“工人先锋号”。

优化服务载体,不断提高服务水平

20多年来,郑州供水始终把做好安全优质供水作为头等大事,“以人为本、重在为民”,不断提高服务水平。

张斌回忆:“以前就管网处一个抢修电话,现在有客服电话、12319、巡视员等,信息来源真是太多了。”

目前,郑州供水客服中心以供水服务热线为载体,依托ZZIC网络舆情、市长电话、城市数

字化管理等上级转办信息平台,及时有效收集、解决市民反映强烈的用水热点难点问题。

同时,活动也在不断创新。2010年第十六届“供水服务、春暖万家”活动中,邀请市民代表、DV观察、新闻媒体代表等,跟随并参与应急抢修分队的现场抢修、供水服务热线的接听来电信息、营业服务厅接待来访用户的体验,亲身感受郑州供水的一线工作。

天地之中 春满山河

回望四十年·致敬新时代

大型系列策划

本报讯(记者张华文/图)昨日,绿城广场,郑州自来水投资控股有限公司第二十五届“供水服务 春暖万家”活动启动。即日起,郑州供水人将顶风冒雪,深入社区为市民解决供水难题,把供水人的深情送到千家万户。这样的温暖,郑州供水一送就是20多年,“供水服务 春暖万家”活动已经成为郑州供水人心系万家、情牵万民、优质服务的品牌。

