



一网情深·网格就在我身边

# 郑州水务集团： 智慧水务入网进格 打造社区“水管家”

作为国内较早一批水务信息化建设项目，郑州水务集团智慧水务系统在2022年8月建成投用，保障了郑州超千万人口特大城市供水安全，满足市民高品质用水。今年5月，郑州水务集团智慧水务系统与市党建引领网格化基层治理平台深度融合，一网统全局，更加便民惠民，实现经济和社会效益双提升。

## 入网进格打造社区“水管家”

今年6月中旬，市民反映，位于丰庆路与国基路交叉口附近的丰庆佳苑小区家中水压变小，热水器无法正常使用，希望协助排查原因。接到居民反映后，郑州水务集团营业中心金水所网格员长尹军第一时间与用户取得联系，并赶往现场查看，发现该户室内阀门未完全开启导致家中水压低，打开后用水恢复正常。

尹军是郑州水务集团营业中心金水区的网格员，和营业中心100多名同事一样，深入社区进入网格，成为社区“水管家”的一员。

郑州水务集团营业中心、三强公司等多部门进行网格化管理，以营业中心为例，通过多条块联动，完善网格化管理流程，明确网格员队伍职责分工，积极与社区、办事处对接、入群，通过群组进行上报转单，定期参加联席会议，共同商讨解决网格内关于自来水事项的重点和难点问题，形成良好的协作机制。

截至目前，郑州水务集团营业中心已与刘寨街道、大河路街道、南阳路街道、花园路街道等57个街道网格化工作群建立联系，实现了管理资源的优化配置和高效利用。

## “千里眼”“顺风耳” 成为智能“网格员”

7月12日凌晨，郑州水务集团漏损系统发出智能预警，未来路街道燕乐里新田小区附近存在漏水现象，随后系统按照流程发起工单，网格员现场排查、定位、开挖、抢修，7小时修复漏水，及时消除了管网隐患。

郑州水务集团相关负责人介绍，现在郑州水务集团在全市供水系统设置50多万个智能传感器(包括管网噪声记录仪、远传智能表、水质监测等在线监测设

## 记者手记

爆管、水压低热水器打不着火、低压区，这些字眼逐渐离市民远去。在市民用水更加安全、便捷的背后，是不断提高的供水服务。近年来，随着郑州水务集团智慧水务建设的深入，郑州市公共管网漏损率处于全国领先水平；智能低碳水厂可做到远程操控、无人值守；市民的服务水压更加均衡；20项供水业务可网上办理、一次办成；数字赋能的管理和服务，旨在让人民群众更好地享受用水服务，感受城市温度。记者 张华

备)，为城市供水系统装上“千里眼”“顺风耳”，也是名副其实的“智能网格员”，实现全流程、全要素、全时空动态监测和实时预警，有效保证了城市供水安全。

随着智慧水务建设的深入，郑州市公共管网漏损率降低至6.93%，处于全国领先水平。

## “一屏观全域、一网统全局”， 提高城市供水应急能力

昨日，大学路(中原路—航海路)围挡内老旧管网改造工作有序进行。该段给水管网最早于1976年建成投入使用，材质老旧且超期超负荷带病运行，存在极大隐患。

根据郑州市政府关于老旧供水管网改造部署，改造时，郑州水务集团重新铺设了直径800毫米的主管及相应支管共计4300米球墨铸铁管，提升了区域供水品质。

老旧管网改造也是郑州水务集团党建引领网格化基层治理的一部分。今年郑州供水老旧管网改造计划目标50公里，截至目前已累计完成22.043公里。

在改造时，郑州水务集团在供水主管网路段安装了管网压力检测点。以往郑州市仅有几十个管网压力监测点，现如今每根管道的流量、压力情况在智慧水务系统一目了然，面对水厂检修、计划停水、突发漏水等影响供水时，都能做出科学分析，有效改善用户用水低压问题。

此外，郑州水务集团智慧水务系统建立了供水管网在线水力模型及完善的应急处置全流程监控，通过模型的水力计算，将敷设在地下的供水管网数字化，当出现应急事件时，水力模型可计算对用户的影响情况，辅助供水决策，极大提升了水务集团对郑州市供水的智能调控能力和应急处置能力。



## 畅通群

众诉求渠道，建设人民满意服务型政府，8月19日，市政府办公室发布《郑州市12345政务服务便民热线运行管理细则》，规范我市12345政务服务便民热线的运行管理，进一步提升热线服务质量和效率，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务总客服。

# 热线12345“有诉即办”总客服 市民非紧急诉求限时办理

## 明确各类非紧急诉求办理时限

对于受理范围，管理细则明确，12345热线受理自然人、法人和非法人组织的各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。对于已进入或者须通过诉讼、仲

裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决，已进入信访渠道、涉及国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗等事项，12345热线不予受理。对不予受理的事项，12345热线应当做好解释、引导工作。

## 12345热线 “有诉即办”

政务服务热线是政府倾听民意诉求的重要渠道，是党和政府与人民群众的“连心桥”。管理细则所称12345热线，是指市政府以及国家有关部委在我市设立，提供“7×24小时”全天候人工服务的非紧急政务服务便民热线的统称。

市政府办公室设立的12345热线称为市12345热线主平台。市政府工作部门和直属事业单位设立的12315、12319、12320、12328、12329、12333、12348、12393热线称为市12345热线分平台，国家有关部委在我市设立的12366、12367热线称为市12345热线分中心。

按照要求，12345热线遵循依靠群众、服务群众、方便群众的原则，实行“一号对外、属地管理、接诉即办、分类处置、分级负责、限时办结、督查考核”的运行机制，确保合理诉求及时得到处置办理，打造政务服务“有诉即办”的总客服。

管理细则对12345热线受理、转办、办理、回复、回访、办结的全流程工作要求和工作时限进行了规范。

1.12345热线在受理企业和群众诉求后，能够直接答复的，当即答复处理；不能直接答复的，按照“属地管理、分级派发、按责承办”的原则，在接到诉求后4个工作日内派发工单至承办单位办理。

2.关于办理时限，《管理细则》规定，承办单位应当在接到工单4个工作日内签收。

3.咨询类工单办理时限为3个工作日。

4.求助、意见、建议类工单办理时限为5个工作日。

5.投诉、举报类工单办理时限为10个工作日。

6.省级12345热线派发的工单办理时限提前1个工作日，情况复杂的工单可以

申请延期一次。

7.承办单位工单办理完毕，要及时答复诉求人，并将办理结果同步至12345热线平台。12345热线收到办理结果后，应当在3个工作日内进行回访，及时了解企业和群众对办理情况的评价。

8.收到大面积停水、停电、停气、停热及环境污染等严重影响企业和群众正常生产生活的诉求，12345热线应当在2个自然小时内派发工单至承办单位，承办单位须在签收后2个自然小时内反馈初步办理意见，每天反馈办理进度直至办结。

9.收到突发自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等诉求，12345热线应当第一时间向属地政府、热线管理部门及有关处置部门报告，并按照有关规定协同开展应对工作。

## 强化监督考核 让“民有所呼”渠道更畅通

让服务热线真正“热起来”。管理细则对监督考核工作给予明确：各级12345热线管理部门应当压实承办单位责任，加强对承办单位工单办理、热线知识库建设等情况的监督。对工作不力的承办单位，通过印发督办单、专题协调、通报或约谈提醒等多种方式进行督促。

明确督查方式，对合理诉求长期得不到解决的、工单多

次退回重新办理的、12345热线管理服务机构或者主管部门督促后仍未见实效等情况，由同级政府督查机构进行督办。

建立分类考核评价机制，从话务接通、即时答复、工单办理、数据汇聚、服务满意率等方面，对主平台、分平台、分中心和承办单位分类进行考核评价。

诉求人如何依法依规合理表达诉求？管理细则明确，

诉求人应当如实反映诉求，配合诉求办理工作，客观评价办理情况。对于诉求人无正当理由重复使用、长时间占用12345热线话务资源，骚扰、侮辱、威胁热线工作人员，以及以其他方式扰乱热线正常工作秩序的，可在一定时间内限制其占用12345热线话务资源；涉嫌违法的，将线索移交公安机关依法处理。

记者 董艳竹