

# 便民服务代办站进社区解难题 热线一年处置18万单“烦恼事”

## 公用服务:特色铸品牌 倾情暖万家



为方便市民在家门口办事,公用集团逐步在社区设立便民服务代办站。图为,去年10月,首批便民服务代办站挂牌成立。

本报记者 金叶 通讯员 张天杨

百姓生活离不开水、电、气老三样,而我市公用集团负责范畴就占了其中两样。日前,一次“水之探秘行”让人们了解到所饮之水如何从珊溪水库逐步输送至千家万户,除了公用服务体验日,市公用集团还有哪些便民服务呢?让我们一起来一探究竟——

百姓生活离不开水、电、气老三样,而我市公用集团负责范畴就占了其中两样。日前,一次“水之探秘行”让人们了解到所饮之水如何从珊溪水库逐步输送至千家万户,除了公用服务体验日,市公用集团还有哪些便民服务呢?让我们一起来一探究竟——

### “这样的活动要多举办几次”

——公用服务体验日深受欢迎

日前,记者跟随市人大代表、政协委员、行风监督员等社会各界人士来到市公用集团,一同参加“公用服务体验日”活动,共赴这一趟“水之行”。

体验日当天晴空万里,阳光照射在珊溪水库青绿色的水面上,折射出波光点点。参观人员陈女士就感叹道,能喝上这么好

的水不容易啊,可不能糟蹋了,一定要好好保护温州的这口“大水缸”。

原水清如许,那越过千丘万壑,进入百姓家的自来水,还是这般清冽甘甜吗?带着市民最关心的用水安全问题,参与体验日的成员走进状元水厂,亲身感受珊溪水库原水经过加工净化

输送到千家万户的过程:

原水在检验后,先加入净水剂进行沉淀,然后通过滤池过滤,滤后水在进入清水池的过程中再投加液氯消毒,随后通过送水泵站进入市政管网等9道工序,再经城市配水管网,输送到市民家中。

不过,参观人员陶女士仍对家中的水不放心,她提出,家里的水壶底部常有黄色污垢,是否是自来水有问题。这一答案,在位于市公用集团大楼内的国家城市供水水质监测网温州监

测站里也许能够给出。

去年4月份,温州水质监测站通过了国家认证,成为浙南闽北地区首家具备106项检测能力的国家级实验室。检测站里分布着微生物室、原子荧光室、等离子发射光谱等10余个实验室。按照国家出台的《生活饮用水卫生标准》,各实验室能分别检测水中微生物、毒理、无机化合物、有机化合物等各项指标。这意味着,我市市民用的自来水要闯过106道关才能进入家门。

看过全套检测步骤,陶女士终于舒心了:“现在才知道,我们平时喝的水都是‘高质量’的啊,这样的体验日活动应该多举办几次,让市民有更深入的了解。”

其实自去年至今,市公用集团已开展过五次公用服务体验日活动,其中还包括邀请离退休老干部体验从用水到供气带给百姓的新变化以及污水处理过程等等。在满足市民好奇心的同时,也让他们能放心饮水、安心用气。

### “服务好、速度快”

——公用热线屡受好评

“你好,我家怎么突然停水了?”“家里的管道燃气突然不出气了,怎么回事?”“小区排水不畅,好几天了。”这些与生活息息相关的的事儿经常困扰着大家,其实不过一个电话就能搞定!去年6月18日,公用热线“967555”正式开通运行,自来水、燃气、排水等这些涉及百姓

生活的“烦恼事”都可以通过热线咨询、解决。

一句您好,一声问候,话语虽轻,却温暖人心。自运行至今,“967555”共呼入电话31万余次,填写工单18万余张,回访3万余次,处置率达到100%,为市民解决了不少“烦心事”,公用热线电话的声音已经渐渐成

为百姓最值得信赖的声音。而热线背后又有哪些故事呢?

普通的半封闭式办公室格局,每张办公桌上都放着一个电话机、一台电脑,桌前上方悬挂一个电子屏幕,实时滚动显示各地区停电、停气通知,这便是公用热线接听室。接听室里共有20名接听员,实行早、中、晚三班轮流制,24小时随时候命,一天起码要接60、70个电话,业务职责包括自来水、管道燃气、排水设施等日常业务的受理,提供用

户咨询、投诉→派单→处理→回复→回访一条龙服务。

按照一般的理解,接线员的工作最简单不过了,就是接电话,然后把问题抛给下属单位,再及时反馈部门的回复,但事实并不尽然。为适应用户的要求,接听员必须苦练基本功。上岗前,他们每个人都要经过严格培训,包括熟练掌握知识库(应对市民常见问题的解决方案)内容以及参观、熟悉下属子公司。经过三次考试合格后才能试接听

一个月,试接听阶段还会有一位资深接听员全程陪同,如果稍稍出现差错,就要重新进入下一轮培训中。

热线接听员通过重重把关,才能上岗为市民服务,而且须耐心地与市民沟通,听取他们的诉求,再下单帮助解决问题,直到用户满意为止。市公用集团监控调度部副经理郑絮飞告诉记者,虽然解决的都是些小问题,但能让市民少了很多麻烦,他们的一声‘谢谢’,什么辛苦都值了。

### “在家门口就能办事儿”

——便民服务代办站

为了让市民能在家门口把事儿办了,减少市民往返各燃气、自来水营业大厅的麻烦,市公用集团特地在市区各个社区设立便民服务代办站。代办站从去年10月份起已在花柳塘、桂柑、朔门等7个社区逐步完善,并获得2012年市志愿服务项目创新奖。

每个服务站里都有青年志愿者服务队,一月一次在任一社区里提供志愿服务,帮助不方便或者不懂操作的市民完成有关燃气、自来水、排水的“烦恼事儿”,包括一户一表报装、管道检漏登记、波纹管换管等。

此前,桂柑社区的王女士要来办理一户一表报装,可她对程序“一窍不通”。在志愿者的引导下,王女士顺利填完了登记表,并按要求从家里拿来身份证、房产证等证明,接下来,只需等通知让她去营业厅缴费即可。“原本不知要花多长时间,现在跑一趟就搞定了,真方便!”

除了代办站,市公用集团还会定期举办服务进社区活动,像在洪殿老人公寓,施工车直接开入,帮助老人们解决排污管长时间堵塞的问题。另外,服务进社区活动也包括水表维修、宣传天然气管道知识等,让老百姓了解天然气的好处,教他们该如何去申报更换管道,为天然气的到来做好准备。



为迎接天然气到温,今年燃气公司多次组织“燃气安全进社区”咨询活动。

### “公用服务·情暖万家”

——打造公用特色服务品牌

为了提高办事效率,快速解决市民的麻烦,市公用集团还将燃气、自来水、排水三张大网各自的管线数据集合,去年起建立GIS(地理信息系统英文缩写)系统,目前已覆盖鹿城、瓯海、龙湾三区,负责管线的查看、统计与分析。如一旦发现燃气管道因故损坏,在场工作人员可第一时间进行远程诊断,找到与之相关的阀门开关,及时关闭,以免发生意外,带来不必要的损失。

从公用基础设施(天然气接气项目、治水工作等)完善到开通“967555”服务热线、社会应急联动等服务平台,从公用服务体验日到便民服务代办站、进社区,市公用集团始终秉持便民服务的宗旨,情投民生、情系民心,打造“公用服务·情暖万家”服务品牌。

市公用集团服务品牌的核心内涵是通过优质高效的便民举措,为广大温州市民送去温情服务。目前公用热线集团服务热线处理率、供水和供气管网抢修及时率及服务承诺履行率均为100%,温州水质全省一流。