

# 科技赋能助推智慧水务建设 济南水务集团全面构建供水“一张网”

记者 程凌润  
通讯员 张昊哲

## 打造立体式“智慧水务”

为市民群众供好水、服务好是供水企业的初心使命。济南水务集团党委坚持以人民为中心的发展思想,提出“产权有界限、服务无界限”的理念,不断增强干部职工的服务意识,前置工作的行动力和主动服务的积极性,并积极通过科技赋能打造立体式“智慧水务”。

近年来,济南水务集团不断完善现代化城市供水管理体系,提升“智慧化”供水管理科技水平,广泛应用新工艺、新设备和物联网、大数据、云计算等先进技术,建立升级了智慧厂站、智慧管网、智慧调度等管理系统,完成了厂站“无人值守”、管网“管维一体”管理、水费手机支付、线上线下业务通办等生产、管理、服务模式从“自动化”到“智能化”的升级换代,建成集智慧调度、智慧管网、智慧营销、智慧水质、智慧服务于一体的现代化城市供水体系。

目前,济南水务集团所属各水厂、加压站建立了“无人值守、有人管理”的现代化管理模式,37处一级加压站全部达到“无人值守”要求,584处二次供水泵站全部纳入自动化运行管理,从而让生产运行更自动,管理运营更智能,以现代化手段保障供水全过程、全时段安全。

截至目前,济南水务集团营业部所管理的智能总表、智能户表在线数达到45.1万只,已实现自动抄表审核汇总,自动发送水量通知,自动推送交费账单,自动一键式交费。

从“一部电话”,到网站媒体,再到微信、微博、客户端的变迁,全国供水行业第一条和连续不间断、运行时间最长的“小白热线”已经陪伴济南市民26年。

2022年8月5日,“小白热线”开通视频客服,这标志着全国供水行业首个视频客服正式上线。“小白热线”从“听得见”变成“看得见”,让沟通“零距离”。

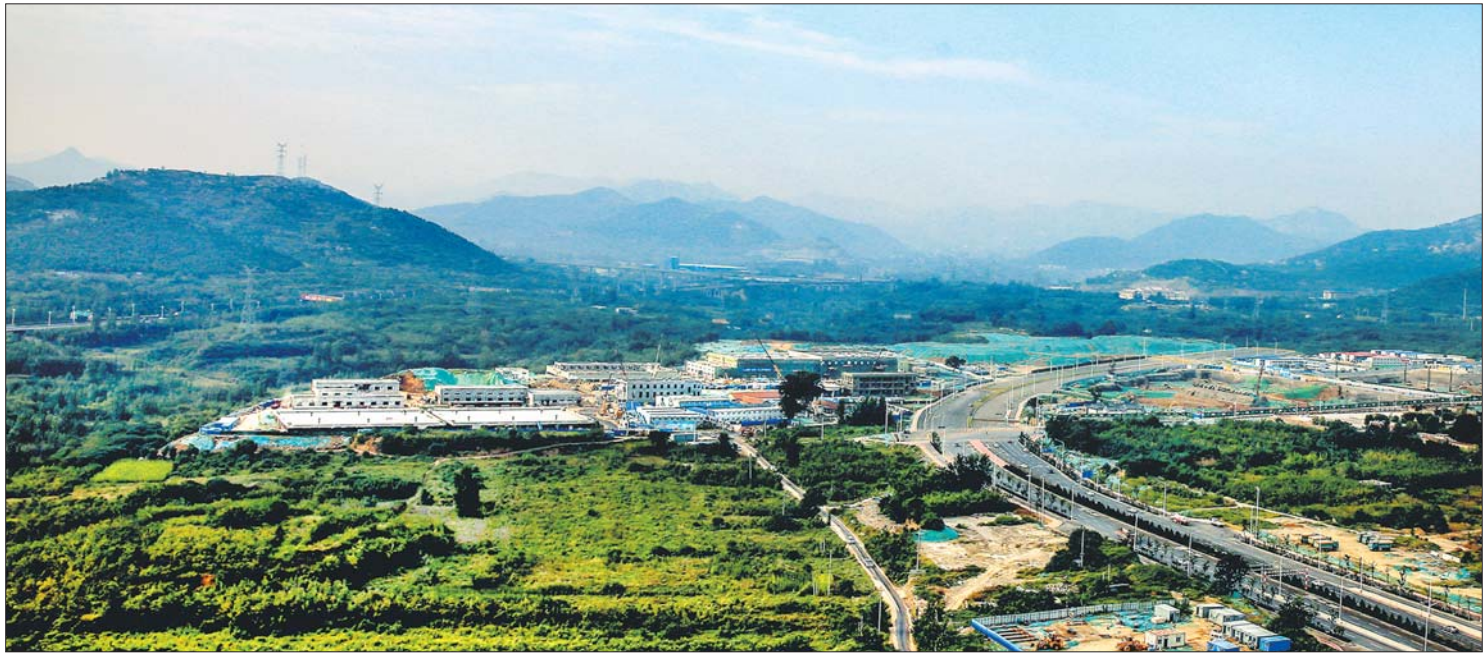
同时,济南水务集团还增加了APP手持终端、热线自助语音导航、工单的回访分配、工单升级预警、智能语音质检、管网维修、地理信息、营销、水质监测、压力检测等多系统无缝衔接热线受理多维度综合分析查询等11项新功能。

今年中秋假期,济南水务集团实施的5G梦网、小白热线“云服务平台”以及“视频客服”“三大服务攻略”,得到了广大用水户的充分肯定,共向4万余重点用户推送温馨提示,与2万余用户在小白热线“云服务平台”的微博矩阵实时互动,180余人通过“视频客服”解决了自己的用水问题。

值得注意的是,济南水务集团全资子公司济南普润水务有限公司还用“黑科技”巡检直饮水泵房。这项技术就是水安全机器人,它可以代替人工进行巡检工作,提高泵房的安防等级,保证泵房正常运行,及时发现设备、环境的异常,保障直饮水生产安全。

## 推出“一站式”便民服务

“优化营商环境要立足于客户需求,提高营商环境是为了用户,要看用户需要什么服务,需要我们干什么。”济南水务集团



济南水务集团智慧化水厂——旅游路水厂

## 一渠清泉浸润一座城。

全国供水行业首个视频客服、5G梦网技术、水安全机器人……济南水务集团抢抓数字化转型机遇,以现代化管理手段和科技化管理方式,建立水务现代化管理体系,推动公司高效运营发展。

目前,济南水务集团正大力建设“智慧化”企业,逐步形成智能化运行、科学化调度、精准化服务、智慧化管理的供水体系,从“自动化”“智能化”向“智慧化”供水企业迈进。

党委书记、董事长魏洪军说,“要由我为用户提供哪些服务变为用户需要我提供哪些服务。”

2022年,济南水务集团创建国内首个营商环境品牌——“供水营商蒲公英”。之所以将营商环境工作形象地比喻为“蒲公英”,是为了展现营商环境品牌旺盛的生命力,同时蒲公英的种子聚在一起状似一个火球,象征着供水营商环境战线的水务人紧密团结在一起,凝心聚力服务发展的激情。

从“减环节、减材料、压时限,降费用”,到“不见面、免审批、零资料、零投资”,再到建立“六零、五化、四优、三免、两快、一满意”的“654321”营商环境工作体系,济南水务集团在提升客户“接水体验”的同时,持续提升“用水体验”。

比如说,济南水务集团主动代替用户办理用水工程涉及的占道、掘路、占用绿地、伐移树木等相关行政审批手续,涉及办理创掘的费用也全部由济南水务集团承担,建设单位无需办理任何行政许可手续。

2022年,济南水务集团推出“1110”创新举措(一个规划、一个体系、十个办)加快解决了供水营商环境中存在的痛点、淤点、堵点、难点问题,展现了攻坚克难的决心勇气。

2022年2月,济南水务集团编制完成《济南水务集团营商环境“十四五”规划》,以“全局观”引领优化营商环境工作,使供水营商环境的发展目标、方向、路径更加清晰,有序推进。

据统计,济南水务集团推出的“六零”服务,累计为104家企



“水电气暖信视”智慧共享服务大厅。



济南水务集团优化营商环境,水电气暖等业务一机办理。

业节省资金403万元。同时,济南水务集团先后推出“欠费不停供、免收违约金”、应急项目“加急办”、租金费用“减免办”等一系列助企纾困举措,2022年4月至今,已惠及企业3624家,惠企总金额1571.1万元。

为提升跨行业协同服务效能,济南水务集团深化融合共享,实现获得用水“一窗办”“一站办”“一网办”。目前,济南水务集团在济南市政务服务大厅设立“水电气暖信”综合受理窗口,实现了“水电气暖信”报装业务无差别“一窗通办”;同时,济南水务集团在济南市建成16处“水电气暖信视”智慧共享服务营业厅,实现单一功能向综合性服务平台的升级,查询、缴费、更名过户等业务“一站式”办理。

同时,济南水务集团构建智慧水务平台与政务服务平台、工程建设项目审批平台的互联互通体系,资源全面共享、信息及时推送;拓展供水服务网办渠道,实现《供水用水合同》《委托建设协议》等电子化签署、电子化存档、电子化查询,让数据替用户“跑腿”。

此外,济南水务集团持续优化营商环境,完善接水“一体化”

管理模式,并推行全生命周期的“管家式”服务,从接水报装延伸至后续用水服务,打造业务精、能力强、作风正、服务优的一流团队,提供技术指导,保障企业用户接水。

## 全面构建供水“一张网”

“十三五”期间,济南水务集团陆续投资新建了凤凰路水厂、南康水厂、东湖水厂和旅游路水厂4个地表水厂,共增加设计规模56万立方米/日,使地表水厂设计规模增加了36%,并填补了济南市东部无大型水厂的空白,满足了东部城区快速发展的供水需求,缓解了东部、南部和城区的供水紧张形势。

2021年4月25日,国务院正式批复《济南新旧动能转换起步区建设实施方案》,济南新旧动能转换起步区成为继雄安新区之后的全国第二个起步区。为保障济南新旧动能转换起步区的供水服务工作,济南水务集团启动推进大桥水厂供水工程建设。该工程投资共11.8亿元,供水能力20万吨/日,配套建设输配水管线101公里。

同时,济南水务集团还启动

了包括长清区西关水厂、临空水厂及配套管线设施建设,持续实施老旧管网升级改造,提升主城区与周边片区市政供水管网覆盖率,构建水源、厂站及管网互联互通体系,全面提升供水安全应急及保障能力。

目前,济南水务集团共有25个水厂,服务面积约2600平方公里,服务人口约450万人,成为保障泉城市民和城市发展用水安全重任的大型国有企业。通过“整合发展”,济南水务集团全面构建“城乡一体化、供水一张网”的供水体系,从根本上实现城乡供水“同质、同网、同源、同服务”,为人们的生活、生产提供用水保障。

曾几何时,“家家泉水”是济南这座城怅然若失的回忆,喝上泉水则是众多老济南人的心愿。根据《济南市市民直饮水规划(2021-2025)》,预计2025年底,直饮水工程日供水能力达到6500立方米(以5L/人计),覆盖35万户,供水服务达100万人。到2030年,济南直饮水工程完成应接尽接项目的建设,直饮水工程日供水能力预计达到1.3亿立方米(以5L/人计),覆盖70万户,供水服务达200万人,实现新时代新泉城“家家泉水、户户直饮”的美好愿景。

“十四五”期间,济南水务集团坚持建设供水“一张网”不放松,规划新建大桥、临空、济钢、西关、党家、鹤华一水厂一期6座水厂,对鹤华水厂二期进行深度处理工艺改造提升。新旧动能转换起步区、济钢片区等区域新增供水能力约73万吨/日;新建孙村、彩石东、彩石西、小岭等9座加压站,新增加压供水能力约23.7万吨/日,满足科创大走廊、兴隆片区等高地势区域的用水需求。

同时,济南水务集团将规划建设大桥水厂至崔寨、孙耿、桑梓店;旅游路水厂至经十路重力管线;西关水厂至济西一期、二期管线;东湖水厂至临空水厂等供水干管;在新旧动能转换起步区、国际医学中心片区、科创大走廊片区、内陆港片区、南部党家及农高片区等区域规划建设DN300-DN800供水管道约350公里;改造济南市30年以上等老旧供水管网约150公里,减少跑冒滴漏的发生。



扫码下载齐鲁壹点  
找记者 上壹点

编辑:武俊 组版:洛菁