



济南底气

2024济南市两会特别策划

济南水务集团：汨汨民生水 滴滴使命心 以水为“笔”绘就民生幸福长卷

记者 程凌润 王贝艺
通讯员 张庆雨 王幸 张昊哲

“润物细无声” 供水基建不断完善

以最快的速度抵达灾区，仅用了45分钟便完成水质化验，为灾区居民提供优质饮用水；经过上千供水干部职工历经10多个昼夜冰天雪地，筑起了市民吃水用水的最暖防线……从驰援北京房山洪涝灾区到抗击今冬寒潮，济南水务人时刻冲在前的身影让市民难忘。

与2020年零下15度极寒天气相比，2023年的寒潮同样逼近零下15度。2020年，全市居民累计冻表冻管数量为19443件，而2023年，由于济南水务集团预防到位、服务到位，全市冻管数量仅为3272件，整体下降78.56%。

在一次次自然灾害来临时，济南水务集团凭借过硬的服务，为市民筑起了最坚实的安全屏障，创造了供水行业一个个最优、最快、最好。

大桥水厂投入运营、西关水厂、临空水厂先后落地……2023年，济南水务集团亮点纷呈。其中，大桥水厂采用多层植被营造多样化生态景观，充分融合海绵城市技术手段，是为数不多的花园式水厂标杆示范工程。

上述水厂的落地，将为济南经济开发区、新旧动能转换起步区、临空经济区提供更加坚实的供水保障，而济南市每天将增加37.5万立方米的供水量。

同时，2023年，济南水务集团2023年度投资数千万元开展的漏损治理专项行动、分区计量管理、老旧小区改造、自备井封停以及涉及32条市政管网的改造工程，也让近20万人在这些专项行动中改变了“闹心水、烦心水”的现状，彻底实现了优质供水的“同城、同网、同质、同服务”。

在大幅度提升居民生活质量，提升群众获得感、幸福感、安全感的同时，济南水务集团还将为济南“西兴”战略和济南市项目深化建设保驾护航。

2023年来，在济南水务集团的努力下，民生福祉和城市发展的基础更加坚实可靠。2023年12月29日，“影响济南经济人物”颁奖典礼隆重举行，济南水务集团党委书记、董事长崔鹏炜作为此次颁奖活动的“创新人物”上台领奖。“这是社会各界以及广大市民对我们工作的认可。也正是因为济南水务集团打好了项目建设和民生服务的组合拳，才使泉城的水动力、水文章做得更好。”崔鹏炜说。

优化供水营商环境 吃水用水有了“度量衡”

为推动全市营商环境出新、出彩，济南水务集团主动对标全

“水润万物而无声”。2023年，在济南城投集团党委领导下，济南水务集团以时不我待的国企担当，以“无感知”的无声服务，默默守护了全市居民365个日夜。作为济南市唯一一家供水民生重点保障单位，济南水务集团将引领和保障供水发展“第一要务”，整合全市供水资源、优化供水保障格局、保障全市供水平稳，扎实推进全市“供水一张网”工作。



济南水务集团智慧化水务指挥调度中心。



济南水务集团客服为用户提供周到细致的服务。



智慧水务让服务效率大大提升，提高了用户满意度。

国一流营商环境，通过科技赋能，提升管理效能和水平，紧紧扭住市民“获得感、幸福感”这个牛鼻子，实现智慧水务造福社会，促进供水全生命周期营商环境优化机制的形成。

在济南水务集团智慧化水务

指挥调度中心大厅内，整个济南市区的行政版图，在巨大的电子屏幕上，一下子变“小”了。在纵横交错长达数百公里的供水管网示意图上，成百上千的智能检测，传输系统星罗棋布，整个市区，大到市政供水主动脉，小到社区压力

点，水质、水压、流量等数据，全部实现了智能化实时传输。更让人眼前一亮的是，分布在各个点位上进行施工抢修、社区服务的人员、车辆动态，在电子屏幕上，同样一目了然。

1月3日晚11时，智慧水务智能检测平台发现美林苑小区管道压力异常，随即向所在区域系统终端自动推送了包括管道定位、管线走向等预警信息指令，现场值班的工作人员很快便找到了管道的爆裂点，从智慧平台发出指令，到发现漏点发布停水公告，仅用了10分钟左右。

对于供水企业而言，管理效率的提升，意味着企业服务力的提升。作为提高管理效率的重要手段，济南水务集团“智慧水务”的建设让全体市民在“无感知”的情况下，接受了“一站式”更精准、更贴心的服务。

从“小白热线”用户“1v1”专属服务实现可视化调度，到外业工单统一平台APP推送，从用户接水报装全生命周期管理系统的投入使用，到邀请上百名社会各界代表，作为济南水务全方位服务的现场“体验官”，水务集团智慧化建设为优化营商环境、提升服务水平插上了腾飞的翅膀。2023年，济南水务集团又新安装管线智能压力测控系统设施160多处，新增智能远传水表20.2万只，通过智慧化升级，管线智慧漏损管理平台、管网GIS地理信息数据智慧化管理平台再次升级。

同时，济南水务集团推出的《营商环境供水服务规范》。“济南市是全国范围内首个发布供水营商环境地方标准的城市，标志着济南水务集团供水营商环境开启了标准化新时代。”济南水务集团党委副书记、总经理郭际忠表示，

该规范的出台，有效填补了目前国内营商环境具体指标和标准的文件空白，市民吃水用水的获得感、幸福感从此拥有了官方标准的“度量衡”。

截至2024年年初，济南水务集团全年服务过程满意率99.32%，结果满意率98.58%，社会美誉度实现了前所未有的跨越和提升。

擘画新蓝图 服务再升级

城市发展，供水先行，城市发展的战略规划指向哪里，城市供水的发展保障便先行到达哪里，民生需求的期盼出现在哪里，优质供水的民生保障便出现在哪里。2024年新年伊始，济南水务集团便聚焦黄河流域生态保护和高质量发展战略布局，开始了新年度的谋篇布局。

占地115亩、日供水量20万立方米的党家水厂，计划于2024年完成项目立项、征地、设计规划；占地75.5亩、日供水量10万立方米的济钢水厂，也将于2024年完成项目立项、征地和初步设计。这些项目的先后落地，将从根本上改善党家街道、西部城区、平安片区、农高片区、北部沿黄区域、国际医学中心、济钢片区等十多个片区的供水保障能力，为城市发展提供源源不断的供水保障。

同时，济南水务集团还将对总长度为80多公里的30处市政供水管线和20个老旧小区进行供水设施的更新和改造，并新建461个DMA分区；推进搬倒井加压站、红符路加压站、郭店加压站、小岭加压站、彩石西加压站的前期规划，并对已建成水厂进行智慧化升级改造。

2024年，济南水务集团将再次升级优化营商环境平台和便民服务平台，“小白热线云服务平台”智能程序，将进一步整合“五位一体”热线系统、可视化调度系统，继续增加“全周期服务评价”端口，拓展“小白热线”视频客服功能，实现线上“1v1”专属服务，全方位打造有温度的服务热线。

此外，济南水务集团探索创新“云+网+格”服务模式，拓展“微服务”功能；打造“横到边、纵到底”的片区服务格局，实现“服务信息主动发布、用户需求及时响应、问题高效解决”服务体系；开展“1+N”济南水务特色的“供水开放日”和“五进（机关、社区、村居、学校、企业）”活动；依托“小白志愿者服务队”平台，联合残联机构，为老人、残障等特殊群体推行延伸化“温暖服务”。

民生福祉是首要关切，民生服务没有最好只有更好。2024年，济南水务集团正以“水润万物而无声”的崭新的姿态，为推动济南市实现“强新优富美高”新时代社会主义现代化强省会贡献水务力量。