# 人喝上了水质更好的长江水

#### 供水服务变迁 从"小郭热线"到"供水服务代表"

#### "小郭热线"让上海自来水服务有了质的飞跃

上世纪90年代,"小郭热线" 堪称是上海家喻户晓的热线,而 这条凝结了很多人心血的热线, 也使上海自来水行业的对外服 条有了质的飞跃。

"上海自来水行业真正的规范服务是从1990年代开始的。"喻晓介绍说,1992年上海自来水公司营业所成立"女子万表无差错雪球队",这是上海自来水一百多年历史上第一个品牌服务队。

1993年3月8日,上海自来水公司"小郭热线"正式成立。喻晓说,"小郭热线"的开通也是有历史机缘的,当时上海处于改革开放和经济的快速起步阶段,自来水供需矛盾在一个时期里相当突出。"用水不方便了,老百姓自然要有所反映,但又不知道

去哪里反映,因此基于当时的情况,'小郭热线'应运而生。"喻晓回忆,"小郭热线"最初只有2个人,每天接待2小时,但这却是全国自来水行业首条以个人名字命名的服务热线。

"当时的热线号码是 62581414,就是上海话谐音'依让我拨要水要水',很快市民就 耳熟能详了。"喻晓坦言,"小郭 热线"之所以能在市民中有很高 的知名度和美誉度,凝聚着这条 热线的创始人、主持人郭美芳很 多心血。

由于历史原因,上海自来水 从出厂到用户家中水龙头放出,整个过程涉及到两个行业。供 水管道从水厂到水表的这部分 由自来水公司负责施工维修,而 从水表到居民家中的管道则由 房管(物业)部门负责施工维修。由于各自分工不同和各自管辖的范围不同,不仅居民发生用水故障时分不清应向哪个部门报修,就是双方到场了,有时也会各执一词推诿扯皮。

郭美芳在"热线"接待中发现这一问题后,提出了一个设想:自来水公司和房管部门的"报修窗口"能否既分工又合作?只要接到用户报修电话,无论属于那一部门的工作范围,都先接下来,然后再由自来水公司或房管部门内部分工解决问题,这样,两个部门的"报修窗口"可能要麻烦一些,但是把最大的方便留给了用户。

为了实现这一便民措施,郭 美芳多次走访各区的房管部门, 经过多方协调,市中心几个区的



房管部门与自来水公司签订了"共创行业新风、联建文明单位"的协议书。从此,这些区的用户报修用水故障只要打一个电话就行。

在郭美芳的努力下,"小郭热线"成立当年就作出了接到报修后在当天或三天内处理答复的承诺;1995年起,"小郭热线"又推出了24小时服务。这些服

务举措,使上海自来水行业的对外服务有了质的飞跃。据不完全统计,郭美芳在"小郭热线"服务的10年里,"小郭热线"形受理各类用水反映20多万件,处理及时率达到了100%。在这10年中,"小郭热线"形成了"热心、解忧、快捷、守信、主动"的服务特色,"热线"收到的锦旗、表扬信和感谢电不计其数。

#### **供水热线"962740"成为有影响力的服务品牌**

2003年,在郭美芳去世三个月后,上海自来水市南公司组建了"小郭热线服务中心",原来的热线号码62581414正式退出历史舞台,代之以新号码962626。"小郭热线服务中心"最显著的特点是在传统服务的基础上,加大了新科技的含量,以电话信息网、计算机广域网、动态信息呼

叫网三大网络组成自己的管理系统。也正因此,这次号码的更换也被看作是这一上海自来水行业对外服务著名品牌的一次新的飞跃。

这之后,上海自来水行业的对外服务呈现出了前所未有的"五彩缤纷"——当时全市五大自来水公司都有自己的服务品

牌:市南公司有"小郭热线"、市北公司有"市北供水热线"、浦东成立雅公司有"威玲快线"、闵行公司有"尹金龙小修队"、奉贤公司有"小金服务队",都在用户中有口皆碑。

2005年,上海城区供水企业整体划归至上海城市建设投资总公司。2009年5月,在整合原

上海自来水市北、市南、闵行、浦东热线的基础上,城投总公司开通了面向全市用户的"上海供水热线962740"。热线主要承担着上海市区及部分郊区2374平方公里1430多万用户的电话咨询、报修和投诉等自来水售后服务,采用7×24小时全天候的运转模式,终年无休接听市民的诉求。

上海供水热线成立之后,获得过全国工人先锋号、上海市五一劳动奖状、上海市职工职业道德建设十佳标兵单位等多项荣誉。此外,还连续多年获得"中国最佳呼叫中心"称号、连续两届获上海市青年五四奖章集体称号,成为上海市民心中有影响力的服务品牌。

## <mark>城投水</mark>务集团供水分公司推出"供水服务代表制"

2016年,上海供水行业在服务方面发生了颠覆性的变化。 而起因,就是那场"世纪寒潮"。

2016年1月,上海遭遇了三十五年一遇的极端寒潮,整个上海中心城区有大量供水输配的发生困难,给市民生活带来严重影响。寒潮过后,负责上海中心城区供水服务的上海城投到,旧有的服务体制已经与城市发制,取务体制已经与城市需要的股务方式来补上短板。

"长久以来,供水企业与用户之间绝大多数时间只靠一根电话线进行联系,每当重大效成事件发生时,这根电话线就成果水服务的瓶颈和短板。如果动们供水企业在平时就能够主动动街道、居委、物业搭建联系渠道的话,那就能在发生重大突发事件时快速解决用户的困难。"带着对极端寒潮天气引发的思考,体时结合上海二次供水设施管理集团、统行。

所谓供水服务代表制,就是 将供水区域分区划块,形成服务 网格,同时在每一个网格中配备 一定数量的供水服务组,组内所配 位供水服务代表定点负责供水 服务方面的事务。供水服务方面的事务。供水服务 表通过日常工作,做到情况及时 掌握、问题及时解决、矛盾 了以现工作体制。这项工作体制 "被动服务"为发现诉求的"主动 服务",是最终解决居民用水"最 后一公里"问题的有效举措。这



种工作体制的实施,在上海供水 130多年的历史中也是首次。

实施两年多以来,供水服务代表制取得比较明显的效果,在上海

老城厢地区的试点单位——瞿溪 供水管理站,更是得到了水务局 "供水行业示范服务点"和市委组 织部"优秀党员示范岗"等荣誉。

## 城市供水变迁 从"接水进屋"到"二次供水"改造

### 城投水务集团供水规模和供水能力为全国之最

拧开自家的水龙头,就有哗哗哗的自来水。如今,这样的场景在上海市民眼里已经是习以为常,但在1999年以前,还有不少上海市民用水时要去公用给水站。

"上海公用给水站最早出现于1928年,当时称作零售水站。之后在全市没有自来水的地区都陆续设立给水站,1979年达到最高峰,全市有4490座公用

给水站。"喻晓介绍说,1978年, 上海开始大规模普装水表,"这 一举措在当时的中国供水行业 中是首开先河的,国内其他城市 起码要比上海晚十年左右才着 进行这方面的工作。"随经 装水表的不断推进,上海的公用 接水站逐步被淘汰,至1995年, 全市仅存公用给水站369座。 1999年6月20日,位于丽园路 713弄内的上海最后一座公用给 水站被拆除,至此公用给水站在 上海完成了半个多世纪的使命, 上海市区有史以来首次实现了 接水进屋。

1996年以后,除了先后建成长江和黄浦江二期引水工程外,上海自来水公司还先后兴建了一批大中型水厂。而随着这些水厂的建设,上海的自来水管网也不断向外围延伸,供水能力迅猛增长。目前,上海城投水务集

团管理并运行着上海中心城区三大原水系统——青草沙原水系统、长江原水系统和黄浦江上游金泽原水系统,供水规模达到1788万吨/日,总体规模和供水能力为全国之最。

而为切实解决"从源头到龙头"的水质安全质量问题,上海在管网层面的治理力度也在逐渐加大。比如,市民关心的二次供水设施改造。从2010年开

始,上海就启动了中心城区居民小区的二次供水设施改造,对容易造成污染的屋顶水箱和室内镀锌水管用新材料进行更新,确保水质安全。2014-2016年累计完成7500万平方米改造任务,龙头水水质明显改善。2017年,中心城区完成了二次供水设施改造任务(约4000万平方米),同时全面启动了郊区二次供水设施改造,预计今年年底全面完成。