



白沙洲水厂

净两江之水 润三镇人家

聚力“四水共治” 倾情服务民生

“保供水”篇

市第五次拼搏赶超交流会提出：要高标准推进“保供水”，实现“源可控、管成网、工艺提、质更优、效能增”；“四水共治”既要打好持久战，久久为功；又要打好攻坚战，只争朝夕。

在武汉城投集团公司的统一部署下，市水务集团认真贯彻落实市委市政府“做足水文章”重要精神，坚持以保障城市供水安全和服务民生为中心，全力推进“保供水”项目建设，全力提升服务质量和保障能力，全力践行民有所呼我有所应，民有所需我必有为，不断增强市民对水务建设发展的获得感、幸福感。



水厂分布图



宗关水厂取水船



完成三期扩建的沌口水厂



改造升级中的琴断口水厂

调整布局联管网 战略谋划“保供水”

根据武汉城投集团公司战略，市水务集团供水业务板块为负责武汉市中心城区（除青山区）的制供水建设和运营管理，拥有11座自来水厂，区域转压站16座，供水管网总长约7700公里，日综合供水能力385万吨，供水服务面积约1200平方公里，服务人口近700万人。

市水务集团各水厂分布于武汉三镇，取水长江、汉江。为了提升供水系统安全性，在各级政府和上级的大力支持下，市水务集团立足两江着眼三镇，总体规划布局，整合管网系统，保障供水安全，助力城市建设发展。

调整水厂战略布局。武昌地区已实施白沙洲、余家头、金口水厂的改扩建和新建工程，总体上解决了武昌地区尤其是东湖高新区供需矛盾。未来在平湖门水厂实现功能调整后，在武昌地区形成以金口、白沙洲、余家头三个水厂和作为区域转压站的平湖门水厂联合供水的格局。汉口地区正在实施堤角水厂20万吨/日改扩建工程，提高长江水源供水权重，满足汉口地区黄浦新城（谏家矶）用水发展需求。汉阳地区已完成沌口水厂扩建至

30万吨/日的工程，正在实施琴断口水厂升级扩建至40万吨/日的工程，未来在国棉水厂实现功能调整后，形成以琴断口、沌口水厂和作为区域转压站的国棉水厂对置供水格局，满足汉阳地区日益增长的供水需求。

推进管网互联互通。配合市政道路建设，实施文化大道、南郊路干管连通工程，以充分释放金口水厂产能；实施德平路、联盟路输水管道工程，以充分发挥余家头水厂供水能力。实施解放大道下沿线DN800管道工程，实施塔子湖西路（15万吨/日）区域增压泵站工程，配合市政道路建设完成和谐大道、兴业路、江北快速路管道工程，增强汉口北部地区的供水能力。

正在实施江城大道、芳草路跨湖段管道工程，完善汉阳地区沌口、琴断口水厂间管网互联互通。

推进中心城区与主城区管网互通。已实现中心城区与蔡甸、东西湖、黄陂、江夏等地区的供水管网互联互通，正在积极推进武昌地区与青山地区的供水管网互联互通、向化工新城提供供水服务等工作。

水质管理“上保险” 安全优质“保供水”

市水务集团对标国际水质标准自我加压，将出厂水质浊度考核标准由过去的0.5NTU调整为0.3NTU，优于国标，确保水质达标。为此市水务集团加大投入，升级改造净水工艺，完善水质监测体系，创新水质监测手段，强化水质安全管理。

对制水设施设备进行更新改造和大修理，提高了净化处理工艺水平和安全可靠。加强水质监测能力建设，完善班组、厂、公司三级水质监测体系，实行人工化验检测和实时在线监控相结合，对原水、出厂水和管网水定期检测，加强监控管

理，市水务集团水质中心已具备地表水和生活饮用水的全部检测分析能力。

精心组织生产，科学合理投加净水消毒药剂，定期排放供水管网余水和对新装改造管道冲洗消毒，保证出厂水和管网水质量。加大新技术、新设备的推广和应用，加强长江、汉江水源在线监控，在各水厂增加原水在线分析仪表，适时监测原水微污染；推广使用供水管网监测系统，强化水质安全管理；建立水质报警系统，实时跟踪水质变化，发现问题及时报警，提高了处理水质异常等事件的效率，进一步为水质安全“上保险”。

民有所呼我有所应 贴心服务“保供水”

市水务集团主动换位思考，不断创新服务方式，全力推进“马上办、网上办、一次办”，践行“民有所呼，我有所应”。

一是拓展、升级服务方式。通过营业服务窗口、进社区服务、供水服务座谈会，以及“武水在线”网络、供水热线、市长专线、城市留言板等方式和渠道，广泛收集用户意见，不断优化便民惠民举措。

二是统一营业服务大厅标准规范，为用户创造良好的服务体验环境。3年来，投资600多万元，升级改造了11个营业、报装大厅。完成供水热线升级改造，实现与市长专线的有效整合，24小时受理用户诉求，同时承办110指挥中心、市长专线、政务网、全媒体监督平台、城市留言板等政府职能部门转办件。

三是落实“马上办、网上办、一次办”，优化报装流程。分期分批编制并公布“三办”事项清单，做到条件成熟一批、公布一批。目前，水务集团已对“用户更名过户、用水报装申请、供水设施漏水报修、违章用水举报受理、用水缴费”等24类事项，按照“三办”改革要求加快推进。

借力城市物联网 智慧水务“保供水”

市水务集团通过多年的努力，坚持以需求为导向，以互联网思维为指引，以智能感知技术为基础，促进实现从水源到水龙头管理模式的转变。

目前已先后建立涵盖热线服务、微信平台、营业收费、用水报装、财务管理、人力资源、管网管理GIS、档案管理、水表管理、物资管理、冗灾备份、计划管理、服务短信、供水监测、二次供水泵房管理平台、大表远传及日常办公等17个信息管理系统平

台，涉及生产经营及基础管理各个方面。进一步增强供水服务的预约、查询、缴费、举报等功能，不仅拓展了服务和宣传平台，还降低了市民参与城市管理的门槛，增加了体验式服务，提升了工作效率。

通过构建“智慧水务”平台，达到“管网运营高效化、生产智能化、管理精细化、决策科学化、服务个性化”的愿景，实现节能降耗，减员增效，提升供水安全保障的智能化管理水平。

「水务风采」



王琼(右一)

水质安全的守护神

王琼技能大师团队时刻心系用户

水务集团水质监测职工群体，就是武汉市民用水安全的“守护神”，其中优秀代表是“王琼技能大师创新工作室”。工作室由宗关水厂各专业的技术骨干共13人组成，以五一劳动奖章、武汉市技能大师、水质化验室班长王琼为核心。该团队紧密围绕安全优质供水，生产过程中重点、难点、关键点开展技术攻关、技术创新和技术成果的转化与应用。

多年的工作经验和实践积累，王琼已逐步形成了一套自己的“及、细、准、评”四字工作方法，即确保样品检验及时；坚持检验过程的细致；做到检测结果精准；注重水质评价。工作室成员将“四字工作法”一丝不苟地运用到各项工作中。针对生产实践中遇到的各类技术难题进行攻关，成功处置汉江原水微污染，为生产优质水保驾护航。

22年了，王琼从一名普通的化验工成长为水质检验高级技师。她带领团队从原水水体到自来水的制作过程，最后到成品水，每一环节都严格把关，用心保护市民的生命健康权。



供水管网的神医扁鹊

省级劳模王志翔和伙伴们 35年维修20多万处供水设施

35年来，水务集团汉口供水部的王志翔和他的伙伴们维修的供水设施达20多万处。

他苦练维修技能，不断改进设施维修工序，做到了“看得清、动作准、修得快、时间短”。2005年，改进“哈夫节”橡胶圈，2010改进“哈夫节”连接构造，进一步减轻了劳动强度，缩短维修时间，促进供水抢修设施技术的进一步发展。

去年7月4日中午，谏家矶超峰玻璃厂后长江大堤内发现有渗水不断流出。此时江水猛涨、堤内水流不断，情况十分紧急。是管漏还是管涌？务必尽快“诊断”，查清水流来源，马上拿出解决方案。王志翔闻讯立即赶赴现场，指挥抢险人员迅速展开查找。经过对渗水点开挖，对渗水现场检验、化验分析。他的“诊断结果”上报到防汛指挥部，为迅速解决水管涌漏险情提供了决定性支持。



张丽(右一)

供水用户的贴心人

市五一劳动奖章获得者张丽 “四统一”工作法获好评

水务集团武昌供水部雄楚大道营业厅客户服务室负责人张丽是武汉市“五一劳动奖章”获得者。她在供水营销、窗口服务部门工作14载，她推行“统一用语、统一服装、统一工号牌、统一摆放物品”的“四统一”，让用户感受到贴心和细致；在学习和实践中，她提出“从一块水表开始，为用户提供全程服务”的“一站式”服务理念，总结的“一站式服务受理零推诿、限时服务事项零积压、优质服务工作零差错、文明服务贴心零距离”的“四个零”服务标准，让客户服务品质走入用户心间；她创新思路，在便民设施上提出建议，为大厅功能的设置出谋划策，在环境创新上大胆建言，带领集体在多次文明创建迎检中获赞誉。

为了不断优化、延伸“贴心”服务，她指导营业厅引导员主动帮助来访用户叫号和协助缴费。为了做到微笑服务，大厅的客服人员自行面对镜子练习，再互相评比，看谁的笑容给人感觉最真诚。她还借鉴公交车上爱心专座的启发，在大厅设置爱心窗口，专门对“老弱病残孕”用户提供优先服务，由积极服务转化为亲情服务。