

# 以水为本 达善社会

## ——周口银龙水务有限公司发展报告

□许秀君/文 刘彦章/摄



水价调整听证会会场



二水厂平流沉淀池

周口银龙水务有限公司是由周口市人民政府与中国供水集团有限公司共同出资成立的合资公司,于2006年10月20日正式挂牌成立,双方本着平等互利、共赢发展、优势互补的原则,共同投资经营周口市城区供水业务。

周口银龙水务有限公司担负着全市工业生产和居民生活用水任务。公司拥有3座水厂,日供水能力7万吨,供水管线210公里,城区供水管网覆盖率达82%,用水户6.4万多户。公司坚持“以水为本,达善社会”的理念,紧紧围绕“打造不断进取的最佳服务型企业集团”的目标,坚持为客户“提供安全优质的供水服务,传播科学饮水与健康知识,倡导保护水资源和节约用水意识,传递珍爱生命和构建和谐的理念”,践行“上善若水,大爱无言,用心服务,不断超越,和谐共赢”的价值观,确保城区居民吃上安全优质的自来水,为全市经济建设和人民群众生活质量提高做出贡献。

### 自来水并非自来:我们对自来水知多少?

自来水是从自来水管里流出来的,因此人们往往以为自来水是自来。其实,自来水是一种商品,是经过多道工艺流程由自来水厂通过严格的制水处理,并符合国家饮用水水质标准后才进入城市供水管网的。自来水牵涉千家万户,是城市居民的生活必需品。因此,饮水安全大如天!周口银龙水务有限公司严格执行国家《生活饮用水卫生标准》,在通过加药、反应沉淀、过滤、气浮、消毒等严格的工艺处理后,使出厂水质符合国家饮用水水质标准。同时,公司进一步完善水质管理制度,严格水质监控、监测手段,配合市疾病预防控制中心对源水、出厂水、管网水适时监测,建立完善以水质、水压、流量为主要内容的在线监测预警系统,保证供水水质安全,确保出厂水质符合国家饮用水水质标准。

### 用水性质不同,实行的水价也不同

根据国家相关规定,自来水由于使用性质不同而价格不同。我市目前执行的水价是依据豫发改价管[2009]593号文的批复规定。具体情况是:城市居民生活用水基础水价为1.5元/立方米;行政事业用水价格为2.05元/立方米;工业用水价格为2.05元/立方米;经营服务业用水价格为3.10元/立方米;特殊行业用水价格为6.00元/立方米。



低压供水区改造现场

### 搞好安全生产,确保供水水质

自来水生产工艺环节相扣,有其严格的工艺参数和工艺操作规程。为加强对各水厂供水设备的巡检、维修,确保供水设备运行完好,确保城区安全正常供水,银龙公司针对硬件基础差、历史欠账多的现实,克服困难,进行了一系列基础设施改造和管理创新。

**加强水源区保护** 周口市沙河取水口上游1000米、下游300米范围内为一级水源保护区,保护区范围内设置防护网,公司有专人对保护区进行24小时巡视,严格按照《周口市水源保护条例》执行。为确保源水水质,公司水质监测中心定期对源水取样监测,密切关注源水变化,发现问题及时处理,确保源水符合国家取水水源标准。

**实施双电源线路改造** 这两年,周口城区由于多次发生强对流天气造成线路中断,致使大面积停电事故发生。大家也可能不太了解,由于供电线路已经使用五十年,严重老化,根本经不起风雨,而且存在着安全隐患。公司为此投入资金86万元,对第二水厂供电专线实施双电源线路改造,提高了安全供水可靠性。

### 完成低压区改造,解决用户吃水难

为彻底解决低压区居民吃水难问题,2008年,公司投资89万元对市区低压区进行改造。今年,公司又筹措资金150万元,加大对市区低压区改造步伐,半年时间完成了列入2009年市政府“十件实事”的低压区改造工作。公司通过对荷花市场西、富民路等11处低压供水区改造,彻底解决了5000余户居民吃水难问题。

### 确保饮水安全,保证市民饮水“长治久安”

按照市委、市政府部署,公司拟投资1700万元实施周口市应急备井工程项目,逐步在输水管线附近、市区北部、东部及新区三水厂附近新凿取水井,以确保地表水源污染时的地下水源供水能力。

同时,拟投资1.07亿元进行供水管网改扩建项目,以发展新增用水户;拟投资3.52亿元进行周口市南水北调水厂建设项目,利用南水北调之水在周口市建设25万吨/日的供水厂,改造及建设城市配套管网56.13千米,建设内容包括取水工程、净水厂工程、配水管网工程三部分,工程建设期预计为三年,届时将彻底解决城区供水问题,让广大市民用上优质、放心水。

### 倾心服务、倾力便民

周口银龙水务有限公司是中国供水集团公司在全国各地投资的自来水企业中唯一亏损的公司。由于基础差、底子薄,公司经营尚需做很多打基础、管长远的工作。公司决心从自己做起,从点滴做起,在强化硬件基础设施建设的同时,从企业管理入手,尽心服务于社会和市民,尽最大努力让用户满意。

- 1.加大水质监测力度,完善水处理设施,确保供水水质符合国家饮用水标准,满足广大市民对安全饮用合格水、放心水的需求。
  - 2.更换和维修供水管网,小修不超过12小时,大修不超过24小时,杜绝管网渗漏,确保城区供水水压符合国家标准要求。
  - 3.严格执行国家、省、市有关一户一表、计量收费的规定,杜绝出现向用户吃、拿、卡、要等不规范操作行为。
  - 4.维护国家授予的供水特许经营权,对周口城区供水市场,实行统一按国家定额收费、统一按国家质量标准验收、统一施工、统一供水,不辜负城区人民的期望。
  - 5.改革收费方法,实现客户在公司收费大厅及周口市商业银行城区营业网点统一缴费,以方便客户,切实维护客户利益。
  - 6.依照《国家供水条例》、《周口市人民政府供水管理办法》规定,对未经工程验收和安装、未经统一校验水表的用户,一律不予供水,以确保城区供水水质、水压和供水安全,最大限度减少管网破损隐患和计量偏差。
  - 7.严格按照国家计量法要求,按规定定期检定计量检测设备、用户水表,确保贸易结算水表计量准确。
  - 8.依据国家政策要求和供水合同约定,在做好供水服务工作的同时,逐步关闭自备井,达到保护水资源和节约用水之目的。
  - 9.提高服务意识,认真对待用户来电、来信、来访及投诉。
- 投诉热线:8153324 监督热线:8153360  
维修热线:8222193 调度热线:8153042

为更好地服务于客户,保障“一线通”,公司开通了统一的“供水热线”,开通了“宽带商务”,用户只需通过拨打服务热线8153024,即可快速接通水费查询、维修、报装、咨询、管道安装、用户投诉等业务热线电话,既方便了用户,又提高了公司办事效率。

为充分调动公司员工和广大市民踊跃参与管理的积极性,堵塞漏洞,公司对提供跑、冒、滴、漏信息者,经落实处理后,给予第一报漏人手机话费充值5元的奖励。同时,对举报违章用水者,经供水监察大队处理后,给予举报人罚没收入总额5%的奖励,举报电话:8153918。

为了广泛听取合理化意见和建议,提升服务水平,更好地促进供水工作上台阶,公司专门设立了总经理信箱、总经理邮箱,积极鼓励公司员工和社会各界为公司发展献计献策,使公司管理更趋公开、透明、规范。



水质化验



改造双电源线路,确保恶劣天气水厂供电



抢修漏水管道

### 规范供水市场 严厉打击偷盗水行为

为依法严厉打击盗用城市公共供水违法犯罪行为,维护供水市场秩序,确保城市供水安全,保护国家、社会公共利益和城市供水企业合法权益,根据《中华人民共和国刑法》、国务院《城市供水条例》、河南省《城市供水管理办法》、周口市《城市供水管理办法》及有关法律法规,周口市中级人民法院、周口市人民检察院、周口市公安局、周口市质量技术监督局、周口市城市公用事业管理局联合下发了《关于打击盗用城市公共供水违法犯罪行为的通告》。通告明确如下行为是盗取城市公共供水行为——

- 1.未经城市公共供水企业同意,擅自在城市公共供水管道及附属设施上私接管道的;
- 2.绕越城市公共供水企业用水量计量装置盗水的;
- 3.拆除、伪造或开启法定或者授权的计量检定机构加封的用水量计量装置封印盗水的;
- 4.拆除城市公共供水企业用水量计量装置后直通盗水的;
- 5.以改装、损害、倒装、回接和填埋封盖等方式使供水计量装置减少计量或无法计量的;
- 6.擅自将自建供水管网系统或二次供水设施与城市公共供水管网系统直接连通盗水的;
- 7.在城市公共供水管道上直接装泵盗水的;
- 8.对磁卡水表的磁卡非法充值后盗水的;非火警擅自使用城市公共消防栓取水和无表防险装置盗水的;
- 9.用其他方式盗用城市公共供水的。

《通告》中强调:“城市公共供水企业应当组织稽查人员对用水情况进行巡查。发现用户有盗水行为或盗水嫌疑的,应当立即进行调查,并向公安部门报案。”公民、法人及其他组织有权向城市供水管理部门举报盗水行为,经查证属实后,由城市公共供水企业按规定予以奖励。城市供水管理部门和供水企业应当为举报人保密。

# 庆共和国六十华诞 展新周口辉煌成就