

淮北供水服务热线96600： 守护供水“生命线” 365天24小时“不打烊”



96600 标志。

■记者 王陈陈 通讯员 包晓玲
摄影 记者 冯树风

最好的服务莫过于有温度的服务。96600供水服务热线，一头连着党和政府，一头连着千家万户，真情为民服务，努力确保供水。

2018年7月1日，淮北供水服务热线96600开通。

从一根电话线到一张供水服务网。全市实现了供水服务从“关注民生”向“服务民生”，从“服务民生”向“改善民生”，从“改善民生”向“保障民生”的转变。

多年来，市水务集团供水公司始终把服务质量作为企业发展的“生命线”，以“辛苦我一人，清泉润万家”为企业理念，不断提升供水便民服务质量和平，24小时在线受理业务咨询、客户投诉、用水报修、水费查询等服务，做到件件有落实、事事有回音。

2021元旦前夕，寒流过境气温骤降，很多用户家里的水管冻结断水，一时间热线来电量剧增，公司立即抽调人员增加热线台席，轮休人员主动放弃休息返回岗位，全体人员加班加点、沉着应对，一边加快应急处置，一边平复用户激动的情绪。

96600简单的数字背后，体现着企业的服务品质和服务态度，代表着企业的形象和企业的软实力。它的成长需要广大用户的理解和支持，需要全体工作人员不懈的努力。开通至今，已接听各类电话40余万，日平均接听量为220个，热线及时办结率达100%。

随着淮北城市建设步伐加快，城区面积不断扩大，用户的服务需求逐步向个性化、高品质化提升。淮北供水服务热线96600转型为在线语音平台，成为集现代化、智能化、综合化于一体的信息化服务系统，可同时接听多部电话。热线班组各项工作规范化、标准化、流程化运行，综合服务能力得到质的提升，成为公司与用户之间名副其实的“沟通连心桥”。



接线员热情服务。



积极参与节水宣传。



曾经的热线班组。



96600 公交车体宣传。

淮北供水服务热线96600常见疑难解答

一、自来水的这些用水常识必须知道

1. 自来水管爆裂后不能立即止水的原因

当自来水市政管道发生爆裂后，不能立即关闭止水的主要原因是：市政自来水管道是相互连通的，供水抢修人员到场后要根据现场供水管网的布局关闭多个相关的供水阀门，爆漏水管的口径越大，所需关闭的阀门越多，时间就越长。如遇水厂的输水干管爆漏，还需要通过供水调度部门通知水厂配合减机降压，以免造成相连通管道的爆裂，因此，需要一定的时间才能止水。

2.“自浊”的自来水不会影响人体健康

有时自来水从水龙头流出后，看起来像牛乳般的白浊，但静置一会儿又变清澈。这是因为，输送自来水至用户的管线需要加压送水，在加压过程中会混入空气，或者是在二次加压时带入空气。在压力的作用下，气体溶于水中，使得从水龙头流出的自来水携带大量的气泡，外观看起来自浊，但静置数秒后，气泡自然消失变为清澈。这种现象与水质无任何关系，不会影响人体健康。

3. 自来水有消毒水味的原因

为确保自来水符合安全卫生要求，避免发生水媒传染病，自来水在净水处

理过程中要经过加氯消毒过程。对一般人而言，这种浓度的自来水闻起来或喝起来不会有明显的味道，只有少数嗅觉或味觉较为敏感的人才会感觉到有消毒水味，这对人体健康并无影响。

6. 为了身体健康，请使用质量可靠、安全卫生的供水管材。

三、冬季用水防冻常识

1.“穿衣戴帽”。用棉麻织物、塑料泡沫等保温材料包扎暴露在外的供水管道、水龙头等供水设施。室外水表井内应填满锯末、棉絮或其他保温材料，罩上塑料布，并盖好水表箱盖。水表安装在楼道内的，还要注意随手关闭楼道门。

2.“滴水成线”。严寒天气，可在晚间稍稍拧开水龙头滴水成线，保证管内自来水流动，可有效预防管道冻堵。滴下的水可以使用合适的容器接着，以节约用水。

3. 若家中长期无人居住，请及时关闭入户总控制阀门，或到自来水公司申请停用。再次启用时，请将水管内的长期存水清空放净，再行使用。

4. 要经常打扫、清理房间下水等阴暗处，以免出现霉变、滋生红虫，影响供水水质。

5.“温水解冻”。对已冰冻的供水设施，宜先用热毛巾裹在水龙头上，浇温水使其解冻。拧开水龙头，用温水沿

二次污染，国家《生活饮用水卫生标准》要求管网中必须含有一定量的余氯，用于消毒杀菌。因此，打开水龙头会闻到有消毒水味，属于正常现象，放置片刻就会消失，不影响人们的正常饮用。

7. 停水后，外出时拧紧水龙头。

四、节约用水小常识

1. 洗蔬菜时不要一直开大水龙头，先在清水槽中洗干净再用水冲洗一遍，洗菜应先捡后洗。

2. 把要洗的餐具先放入一个水槽洗净后，再放入另一个水槽快速冲洗。

3. 不要在中午浇花，因为中午阳光强，水易蒸发，天气凉爽时浇水，清晨为浇水的最佳时间。

4. 种植抗干旱的草或树木，并在树木或植物周围培一层护根的土，以减少水分蒸发。

5. 自己动手洗车，洗车时应该擦洗汽车，而不是用水管冲洗后再擦。

6. 在水龙头上装个流水控制器，可以节约大量用水。

7. 停水后，外出时拧紧水龙头。

8. 切勿长开水龙头洗手、洗涤衣服或洗菜。

9. 使用洗衣机或洗碗时，集齐衣物或碗碟一起洗涤。

10. 如果将漂洗的水留下来做下一批衣服洗涤水用，一次可以省下30至40升清水。

(通讯员 包晓玲 整理)

拥抱新时代 聆听供水声 包晓玲

不忘初心，牢记使命，
不忘初心，砥砺奋进。
新时代的强音需要我们去奏响，
新时期的篇章需要我们去谱写。
辛苦我一人，清泉润万家，
拥抱新时代，聆听供水声。

水，生命之源，
水，灵动之泉，
水，城市的血脉，
水，是我们的情，
水，更是我们的魂，
守护城市生命线，我骄傲，我是供水人。
虽然我们没有英雄们的豪言壮语，也没有科研工作者的精心专研，但，我们同样深深地热爱着这份朴实的工作，同样忠诚着我们的企业和岗位。

我们用脚写人生，用手写效益，
风来一身土，雨来两脚泥，常常走着回头路，
在简单的事情重复做，重复的事情坚持做的过程中读懂了“轮回”的含义。

一年365天里，我们不知顶过多少个骄阳，
不知多少次冒着大雪纷飞，天寒地冻，
却都以“默默奉献”这样朴素的形式诠释着“上善若水，水利万物而不争”的无私心态。

坚守自己的岗位，无怨无悔！
只因我们有一个响亮的名字：淮北供水人！
党建学习、李子明党员先锋队、客户服务、农饮水建设、管网铺设、三供一业工程、二次供水……

供水人奋力拼搏，只为那汩汩清泉，源源不断。
有一种工作，没有经历就不知道其中的艰辛，
有一种艰辛，没有体会就不知道其中的苦与乐。
然而，“上善若水，厚德载物”的水样情怀让我们深深地知道：
公司前进的速度来源于我们的敬业，
公司前进的质量来源于和谐的力量。
我们是供水人，
特殊的工作造就了我们特殊的性格，
立足本职，情系用户，永不放弃，从零出发，
这是我们的真情告白，更是我们的庄严承诺！
我们以“真情为民服务”为初心，以“努力确保供水”为使命，
坚守信念，自强不息，
爱岗敬业，创新奉献。
安全供水，优质服务。
我们是平凡的供水人，
人清廉，水清澈，
勇担当，敢作为，
强作风，求实效。
在平凡的工作中折射着：
上善若水润民心，水清如镜守诚信的高尚情怀。
啊，淮北供水人，
神圣而响亮的名字，
骄傲而自豪的名字，
新的时代，新的征程，
我们继往开来，逐梦前行，
让淮北供水赢在中国水司不再是梦想！

我们的故事说给您听 丰国英

淮北供水服务热线96600班组正式成立后，热线班实行24小时工作机制，负责受理漏水处理、管道维修、普通水表查号、收缴水费、停复水和新户开通，以及物联网售后服务、高层供水、新户安装、投诉咨询及其他有关供水服务方面的业务。日常坐席配置为双屏，一台操作热线系统界面，一台为水费系统查询，便于热线人员快速查询，提高服务效率。热线电话实行电子派单，从接单到派单再到办理完成情况一目了然，实现了各相关部门信息实时共享，工作人员能第一时间了解处理进展情况，使各联动部门之间沟通更加准确快捷。热线班的12位工作人员都是从公司各部门抽调的业务骨干，清一色的娘子军，她们精通业务，具有较高的素养，认真、耐心、细致、周到在她们身上体现得淋漓尽致。

热线班成立的最终目的是解决用户各类用水问题，凡是有用户报修漏水、管道维修，我们热线工作人员经过初步询问判断后，会第一时间派单给管段所进行现场处置，主动与当班抢修人员协调沟通，将公司的损失降到最低，并第一时间告知调度、营业部、市长热线等相关部门，以便有用户询问时能及时告知，减少用户拨打电话次数，为其他部门解决问题提供便利条件。

夏日炎炎，骄阳似火，用水需求量猛增，供水高峰期期间爆管，断电都会给我们带来如潮般的话务量。2020年8月17日下午4点多，古城路一处施工工地打桩机倾倒压断供电线路，造成一中泵房停电，影响泵房正常启动，淮海路以北区域供水一度受到严重影响，很多用户打电话咨询无水原因。热线工作人员一遍遍耐心解释停水原因，及时反馈抢修进度，管段、水厂等部门积极采取措施，启用发电车供电，努力恢复正常供水。一位用户感动地说：“谢谢你们带有

巾帼多奇志，热线绽芳华。我们的故事还有很多，有酸、有甜、也有苦，让我以后慢慢讲给你听！”