

## 优化供水营商环境 提升服务水平

近日，我司二次供水管理部门接收到来自客服中心转交的工单，称福海苑小区出现不明原因水黄现象，要求供水部与水质中心相关人员立即前往处理。

**立即启动应急预案。**在收到水质突发事件工单后，供水部与水质中心立即启动水质问题应急处理预案，制定具体的抢修方案，明确各部门的职责和任务，并组织协调相关部门和人员携带水质检测仪等工具前往现场，处理工作有序进行。

**立即停止供水。**接到工单，供水部和水质中心人员立即达现场。在第一时间确认水质浊度高后，立即关闭泵站进水阀门停止供水，防止更多浊度高、不达标的自来水进入供水水箱。同时，向客服中心反馈现场情况，要求客服中心立即通知此次事件受影响的用户，



并告知他们抢修工作的进展情况。

**查明原因。**经查，此次水质事件可能是由于管网检修时频繁操作阀门，导致管网中水流方向改变或流速增加使沉积冲起导致黄水，为钙镁质沉淀污染。不属于供水管网受二次污染的情况。根据查明

的原因，制定相应的处理方案，充分考虑实际情况和可行性，包括放空水池、打开末端排水等措施。

**加强水质监测。**在处理过程中，继续加强水质监测，确保水质符合国家标准，防止再次出现水质突发事件。同时，供水部相关人员在现场对供水系统进行检查，确保供水系统的正常运行。在加强水质监测的同时，与客服部门及时沟通，随时通报水质监测结果。接到工单约 5 小时后，水质检验合格，供水部恢复福海苑小区二次供水系统正常启动运行。



**建立长效机制。**在本次事件处理完成后，需及时加强供水系统维护，管网抢修工作的管理和维护，对相关人员进行相应培训。避免人为因素影响下的水质事件，减少客户投诉，建立完善的水质监测体系和水质预警机制确保及时发现并处理水质问题保障供水安全。

优化营商环境是供水公司的重要任务。我们将继续加强基础设施建设、提高服务水平、加强监管力度等方面的工作，为市民提供更加高效、优质的服务。（供水部 设备科供稿）