



【内部参阅】

中国供水服务促进联盟简报

总第 13 期

中国供水服务促进联盟秘书处编制发布

2013 年 10 月 8 日

目录

| | |
|------------------------------|----|
| 1. 【联盟动态】 | 3 |
| 中国供水服务促进联盟融资委员会正式成立..... | 3 |
| 中国供水服务促进联盟第十次工作会议在广州召开..... | 3 |
| 2. 【行业动态】 | 4 |
| 东莞节约用水管理规定 超额 30%将被责令停水..... | 4 |
| 沈阳将建 67 个“自来水移动收费站” | 5 |
| 北京首座超滤水厂——第九水厂考察记..... | 5 |
| 邯郸市自来水公创新二次供水模式..... | 6 |
| 3. 【政策法规】 | 7 |
| 国务院：10 年时间建成完善城市排水防涝体系..... | 7 |
| 解读《关于加强城市基础设施建设的意见》 | 7 |
| 4. 【特别关注】 | 9 |
| 包头市启动水价调整程序..... | 9 |
| 西安调整水价 多数代表建议分两步进行..... | 9 |
| 广元市城区供水价格将上涨..... | 11 |

| | |
|--|----|
| 傅涛：如何进行水价成本公开？ | 12 |
| 5. 【联盟成员新闻】 | 13 |
| 中国供水服务促进联盟参观澳门自来水..... | 13 |
| 广州自来水公司新装 DN800 供水管道..... | 13 |
| 珠海水务集团供水服务窗口实行预约服务..... | 13 |
| 济南水务全方位、全过程、全天候保障 “十艺节” 供水..... | 13 |
| 顺德水业帮助何陂村新建饮用水工程..... | 15 |
| 成都市自来水海南清澜水厂扩建配套管网工程顺利通水..... | 15 |
| 潍坊市自来水多措并举确保节日期间安全优质供水..... | 16 |
| 潍坊水司开展“安康杯”安全知识竞赛活动..... | 16 |
| 杭州萧山水务集团职工技能比武活动圆满落幕..... | 17 |
| 萧山区镇街又添三个供水营业所..... | 17 |
| 常熟中法水务三环路快速化改造给水管道迁建工程进展顺利..... | 18 |
| 常熟市 36 个老小区二次供水改造项目完工..... | 18 |
| 6. 【水司客服新闻】 | 18 |
| 济南水务集团有限公司开展“增强业务水平 引领服务提升”客服相关培训..... | 18 |
| 顺德水业公司启动“营业服务进社区”活动..... | 19 |
| 天津泰达自来水公司推行网上缴纳水费新举措..... | 19 |
| 7. 【供水联盟新成员介绍】 | 20 |
| 绵阳水务（集团）有限公司..... | 20 |
| 7. 【供水联盟通告】 | 21 |
| 供水联盟客服委员会线上线下活动通知..... | 21 |

1. 【联盟动态】

中国供水服务促进联盟融资委员会正式成立

2013年9月4日，中国供水服务促进联盟（以下简称“联盟”）第十次工作会议暨“供水行业融资专题研讨会”在广州召开。会议上，联盟秘书处副秘书长刘保宏宣布，中国供水服务促进联盟——融资委员会（以下简称“融资委员会”）正式成立。融资委员会主要由专家组（包括金融专家）、秘书处、执行工作组三大系统组成，中国水网副总经理张树人担任委员会主任，通用咨询执行董事薛涛担任委员会顾问，同时邀请供水联盟决策机构协调指导，金融专业委员会各成员支持，联合开展工作。并向所有供水企业免费开放参与。

融资委员会旨在整合金融资源，从专业角度与供水企业共同探讨解决企业在融资过程中遇到的瓶颈和难题，寻求匹配的金融工具和融资模式，真正为供水企业的发展排忧解难。

中国供水服务促进联盟第十次工作会议在广州召开

本次研讨会由中国供水服务促进联盟主办，广州市自来水公司及澳门自来水股份有限公司承办。来自19家优秀供水企业及7家优秀金融公司共50多位代表参与了本次会议。广州市自来水公司党委书记、总经理王建平；澳门自来水公司总经理范晓军；中国水网/中国固废网总编、清华大学水业政策研究中心主任傅涛出席了会议并致欢迎辞。

会议共分为“联盟工作汇报”和“供水行业融资专题研讨”两个单元。首先，刘保宏副秘书长为与会者汇报了供水联盟近期工作总结及下阶段工作计划，客服委员会主任吴耀东介绍了客服委员会的工作重点。

在“供水行业融资专题研讨”单元，来自上海证券交易所、兴业证券、中国平安，华融金融等金融公司的代表分别对资产证券化、股权融资、金融租赁等多种融资渠道进行了介绍。天津市自来水总公司、济南水务集团也分享了企业的融资经验，并提出了面临的各种融资困惑和难题。水司代表们与各金融代表展开深入的交流与互动，与会者一致认为，成立融资委员会将有利于更好的解决现阶段的困惑和问题，是十分有必要的。

会议当天，参会代表一同参观了广州市自来水公司越秀区营业厅及公司总部热线中心、调度中心等，加强了各地水司之间对于如何提升供水服务的经验交流。次日，联盟还组织参会代表们参观了澳门自来水公司，澳门自来水副总经理朱伟文详细介绍了公司抄表经验及水费收取制度，并就供水技术发展、客户服务模式、调度监测系统等问题进行了广泛交流。

傅涛总结时表示，融资问题以及战略融资需求是地方水司普遍存在的，供水企业发展需往远处看，适时改变，找到适合自己的融资渠道，才能实现健康可持续发展。融资委员会应该继续积极组织交流学习，并集合金融专家，为供水企业找到适合不同发展阶段的融资解决方案。

2. 【行业动态】

东莞节约用水管理规定 超额 30%将被责令停水

《东莞市节约用水管理规定》(以下简称《规定》)9月1日起正式实施,《规定》明确了对超额取水的各项处罚。其中取水单位或者个人应当严格按照经批准的取水量取水,超额取水最高将加收3倍水资源费;超额取水百分之三十以上的,将被责令暂停取水,并限期整改。另外,对居民生活用户实行定额用水管理,实施超定额累进加价制度。

道路清扫用水限制使用自来水

《规定》明确提出,园林绿化、城市道路清扫以及生态景观等市政用水应当使用再生水,按规定安装计量水表并采用喷灌、滴灌等先进节水灌溉方式,提高用水效率。限制将自来水作为城市道路清扫、城市绿化和景观用水使用。

“绿化、清扫等市政用水目前主要还是使用自来水,使用再生水需要一个过渡期,相关细则还没有出台。”市水务局相关负责人说。

《规定》指出,除公安消防部门外,任何单位和个人不得擅自挪用消防栓用水。因特殊情况确需使用消防栓供水的,须先征得供水企业同意,并报公安消防部门批准。

建设项目节水不合格不予供水

新建、扩建、改建建设项目,应当制订节水措施方案,配套建设节水设施。节水设施应当与主体工程同时设计、同时施工、同时投产。建设项目节水器具或节水设施未经验收或验收不合格的,不得竣工验收交付使用,供水单位不予供水。

“建设项目节水工作涉及多个部门,目前由设在市水务局水资源管理科的节水办公室协调解决。”市水务局相关负责人表示,《规定》明确了各部门的分工,将有助于此项工作落到实处。

《规定》指出,工业企业禁止企业生产、销售或者在生产经营中使用国家明令淘汰的落后的、耗水量高的工艺、设备和产品。工业企业应当加强用水计量管理,配备和使用经检定合格的用水计量器具,建立水耗统计和用水状况分析制度。餐饮、娱乐、宾馆、洗浴业、游泳场馆和洗车行业等服务性企业,应当采用节水产品。

拒交水费按日加收 2%滞纳金

《规定》指出,拒不安装生活用水分户计量水表的,市水务行政主管部门将限制其用水量,可并处罚款。拒不缴纳、拖延缴纳或者拖欠水资源费的,从滞纳之日起按日加收滞纳部分千分之二滞纳金,并处应缴或者补缴水资源费一倍以上五倍以下的罚款。

超额取水部分实行累进征收水资源费

- 超额取水不足百分之十的部分,加收一倍水资源费。
- 超额取水百分之十以上,不足百分之二十部分,加收二倍水资源费。
- 超额取水百分之二十以上,不足百分之三十部分,加收三倍水资源费。
- 超额取水百分之三十以上的,市水务部门应当责令其暂停取水,限期整改。

沈阳将建 67 个“自来水移动收费站”

自来水收费站离家太远，水表生锈不知道找谁更换，水费月月走高却不清楚咋回事……

今后，居民遇到以上问题，都可以通过“自来水移动收费站”得到快速解决。

昨日，沈阳水务集团运营公司沈河分公司表示，今年，沈河区将陆续在 67 个社区推广“自来水移动收费站”。目前，试点的天光社区、杏林社区、正义社区、阳光社区、帅府社区、红星社区、双路社区及大万莲社区让 2000 余户居民已提前享受到“家门口收费”带来的便捷。

昨日中午，北国网、辽沈晚报记者在小南收费站看到，工作人员正在调试设备，为周末进社区收费做准备。一台笔记本电脑，一台打印机，一个收款箱，这就是“移动收费站”的全部装备。考虑到许多小区做买卖的居民较多、老人较多，工作人员会提前到社区张贴收费通知，便于居民们及时了解。“我们每周都会在周六周日进社区，而且是收费员、查表员、维修员组成一个小组，一站式服务，收费、维修、咨询全解决了。”收费站站长介绍说。

率先受益的天光社区居民李女士说，过去交一趟水费来回得 40 分钟，因为离家最近的收费站在三站地以外，现在抄表员每季度查一次表，“移动收费站”就会过来一次，特别方便，而且有啥问题，就直接解决了。

沈河营业分公司服务中心李主任介绍，目前，已经试点的 8 个社区“移动收费站”，在每个社区都有固定的收费日，每个月至少有一天收费。而今年，沈河区还将陆续在 67 个社区推广“自来水移动收费站”，让更多居民感受到移动收费带来的便捷。（来源：辽沈晚报；作者：康馨月）

北京首座超滤水厂——第九水厂考察记

近年来，北京连续干旱，城市人口不断增加，供水能力满足不了用水需求的增长，第九水厂几经升级改造不断提高供水能力，从原有 150 万 m³ 提升到 170 万 m³，成为目前亚洲规模最大，净水工艺和净水设备最现代化的地表水处理厂之一。如今，第九水厂承载着北京市区超过一半的供水任务。

■ 处理工艺

常规处理+深度处理工艺

为确保首都供水安全，第九水厂采用的常规处理+深度处理工艺，具体流程：氯或高锰酸钾预处理+混凝沉淀+过滤+活性炭吸附+氯消毒。九厂三期工程供水工艺大致相同，而又各具特色。

九厂一期混凝沉淀采用了机械加速澄清池工艺，分三个系列，由 12 座直径为 29m 的圆形机械加速澄清池组成。为保证运行和水质安全，2005 年对加速澄清池进行了封闭、加盖改造。一期的红线滤池虹吸滤池采用了煤、砂双层滤料，可以进一步去除机械加速澄清池出水中的絮体和微小颗粒物，降低出水浊度。

二期和三期工程混凝沉淀工艺建设之初均为波纹板侧向流沉淀池，滤池内是 1.5m 厚的均质煤滤料，用以去除水中的悬浮杂质和微小颗粒，滤池采用汽水联合反冲洗，冲洗的污水通过回流水池进行回收。

九厂一、二和三期工程均在建设之初就采用了活性炭滤池深度处理工艺，可在常规处理的基础上充分发挥活性炭的吸附和生物降解作用，有效去除色、嗅、味及溶解性有机物，提高了供水安全性。

■ 升级改造：

建设回流水超滤膜处理车间

日前，中国水网记者随“全国给水深度处理研究会 2013 年年会”主办方及与会人员参观了北京市第九水厂的膜处理车间。据水厂工作人员介绍，2010 年 3 月，第九水厂实施了应急改造工程，开工建设了回流

水膜处理车间，投资 7000 余万元，同年 7 月，供水试运行，日增处理能力 7 万 m³。该升级改造工程采用沉淀池+浸没式超滤膜组合工艺，原水为滤池反洗水和沉淀池排泥水，经混合絮凝、超滤膜过滤、活性炭吸附等深度处理工艺，最后出水水质符合国家标准。

第九水厂膜处理车间内，有几个巨大的膜处理池。池中，待处理的水浑浊，还冒着气泡。几分钟后，池中水量明显减少。在膜丝中间，有一个中央集水管，通过负压将洁净的水吸入。而膜外截留和膜反洗后的杂质将沉淀到膜池底部，随刮泥机进入泥斗，由排泥泵排出。

北京自来水集团负责人介绍说：“超滤膜制水，在几年前还是‘奢侈品’，主要是膜丝太贵，我们用不起。因为此前超滤膜均为进口‘洋货’，价格一直居高不下，直到近两年国产超滤膜产品大规模供应后价格才迅速下降至合理的、可以接受的范围。第九水厂就是采用了国产厂商立升的 PVC 超滤膜产品。”

■ 相关阅读

第九水厂建设历时 14 年 投资 60 亿

北京是水资源严重紧缺的城市，1984 年，国家纪委和北京市政策批准在北京建设首座日供水百万吨的大型水厂——第九水厂。第九水厂的建设在北京供水史上具有划时代的意义，工程在 1986 年 5 月开工，分三期进行建设，每期设计日供水能力均为 50 万 m³，1999 年 6 月，三期工程全部完成。（来源：中国水网；作者：朱丽娜）

邯郸市自来水公创新二次供水模式

供水管网是城市的生命线，是城市供水企业产、供、销的中间环节，其管理、运行水平不但影响着城市的正常生产、生活和社会稳定，还影响到供水企业自身的社会效益和经济效益。

近几年来，邯郸市自来水公司创新市区二次供水建设管理运营模式。在市委、市政府的正确领导下，进一步解放思想，顶着压力和阻力，创新发展思路，大胆改革，采取了一系列行之有效的管理措施，向管理要效益，向科学要决策。实现了城市水资源优化配置，根据城市管网不同区域的压力和水量情况，科学合理制定二次供水方案和技术要求，减少二次供水设备对城市供水管网的影响，最大限度的发挥管网配水能力，确保水质安全。探索出一条城市二次供水可持续性发展的有效途径。

城市二次供水设施建设和管理，是全国供水企业面临的共性难题。在邯郸市自来水公司没有介入二次供水管理以前，二次供水设施普遍处于开发单位自建自管模式。二次供水建设工程由个人及其他单位承建，所建的二次供水设施存在标准低、材质差、施工质量不合格等问题，使用不到 1-2 年就出现漏损、水压不足等问题；二是日常运行管理中，管理维护不到位，不按要求进行清洗消毒，水质卫生状况较差；三是新建的高层二次供水小区，所采用的二次负压式供水设施，没有考虑主网的承受能力，存在着严重的区域供水失衡问题。上述问题，严重影响和制约了邯郸市供水事业的发展。

为此，邯郸市自来水公司针对存在的矛盾和问题，克服重重压力和阻力，在做好主管网维修、抢修、确保正常供水的同时，对全市二次供水设施建设安装和日常管理工作提供全方位技术服务和支持。择优选取质量可靠、价格合理、维护维修有保障的二次供水设备供应商，准予接入城市公共供水管网。严格按照标准规范和技术要求对二次供水设备、材质、安装调试等严格按有关标准和规范进行验收，大大提高了二次供水工程的建设质量。同时指导日常运行管理单位完善制度，维修维护及时到位和按期清洗消毒，这种全过程的服务工作措施，改变了原来二次供水建设管理的鱼目混珠现象，真正做到了上为政府分忧，中为企业服务，下为百姓解难。

邯郸市二次供水建设与管理创新模式的探索，是供水企业加强管理、提高效益、提高供水安全性的主动实践，管理的关口进一步前移，并可将二次供水部分管网事故防患于未然。

通过强化二次供水建设与管理，进一步优化了管网的输配水功能，有利于整个城市供水系统的优化调度，减少了管网漏损的概率，这将一定程度上降低了供水成本，提高供水企业的经济效益，这在水资源匮乏的邯郸市更凸显了其“开源节流”的效果。

在邯郸市自来水公司的积极探索下，一个水质达标，输配稳定，运行安全的城市二次供水管理格局正在形成，管网事故率逐年下降，居民用水保障程度大大提高。2012年，河北省住建厅委托邯郸自来水公司起草了《河北省城镇二次供水管理办法》。现该办法已列入河北省政府立法计划。（来源：中国新闻网）

3. 【政策法规】

国务院：10年时间建成完善城市排水防涝体系

国务院日前下发《国务院关于加强城市基础设施建设的意见》。《意见》指出，加大城市管网建设和改造力度，全面提高城市排水防涝、防洪减灾能力，用10年左右时间建成较完善的城市排水防涝、防洪工程体系。

《意见》表示，加强城市供水、污水、雨水、燃气、供热、通信等各类地下管网的建设、改造和检查，优先改造材质落后、漏损严重、影响安全的老旧管网，确保管网漏损率控制在国家标准以内。到2015年，完成全国城镇燃气8万公里、北方采暖地区城镇集中供热9.28万公里老旧管网改造任务，管网事故率显著降低；实现城市燃气普及率94%、县城及小城镇燃气普及率65%的目标。开展城市地下综合管廊试点，用3年左右时间，在全国36个大中城市全面启动地下综合管廊试点工程；中小城市因地制宜建设一批综合管廊项目。新建道路、城市新区和各类园区地下管网应按照综合管廊模式进行开发建设。

《意见》指出，加快城镇供水设施改造与建设，积极推进城乡统筹区域供水，力争到2015年实现全国城市公共供水普及率95%和水质达标双目标；加强饮用水水源建设与保护，合理利用水资源，限期关闭城市公共供水管网覆盖范围内的自备水井，切实保障城市供水安全。在全面普查、摸清现状基础上，编制城市排水防涝设施规划。加快雨污分流管网改造与排水防涝设施建设，解决城市积水内涝问题。积极推行低影响开发建设模式，将建筑、小区雨水收集利用、可渗透面积、蓝线划定与保护等要求作为城市规划许可和项目建设的前置条件，因地制宜配套建设雨水滞渗、收集利用等削峰调蓄设施。加强城市河湖水系保护和管理，强化城市蓝线保护，坚决制止因城市建设非法侵占河湖水系的行为，维护其生态、排水防涝和防洪功能。完善城市防洪设施，健全预报预警、指挥调度、应急抢险等措施，到2015年，重要防洪城市达到国家规定的防洪标准。全面提高城市排水防涝、防洪减灾能力，用10年左右时间建成较完善的城市排水防涝、防洪工程体系。（来源：中国新闻网）

解读《关于加强城市基础设施建设的意见》

日前，国务院发布《关于加强城市基础设施建设的意见》（以下简称“《意见》”），要求各地方加快城市供水、污水、雨水管网建设，加强污水和垃圾处理设施建设等基础设施建设。提出加快推进投融资

体制和运营机制改革，通过特许经营、投资补助、政府购买服务等形式，吸引社会资金，在市场准入和扶持政策方面对各类投资主体同等对待，创新基础设施投资项目的运营管理方式。

中国水网/中国固废网研究院高级行业分析师肖琼认为，《意见》的发布，充分表明了国家对民生与基础设施完善的重视，这将有力地推动环境基础设施的进一步建设。

■ 文一波：建议“以奖代补”

桑德集团有限公司总裁文一波在接受中国水网记者采访时表示，《意见》中提到的内容在过去的相关政策中已经有所体现，此次则是进一步强调，而且重点领域中环境领域基础设施占了一半，因此，《意见》的出台肯定会给环保产业带来更多机遇，总体来讲会有很大的帮助，但是不要期望过高。

文一波认为，现在很多地方政府对于环境产业领域市场化的意识不够，担心自来水、污水处理等领域的市场化可能带来安全问题。此外，一些利益相关方也担心市场化会分走他们的市场份额，导致很多地方仍然存在市场准入壁垒，使投融资的改革和市场的开放受阻。而传统的投融资方式又具有投资空间受限、效率低、投资和运营成本高、运营周期长的缺点。

因此，文一波提出，首先国家政策的落实还需有关部门注意对地方政府的宣传教育，使其真正认识到环保行业市场化的重要性，愿意接受投融资机制和运营机制的改革创新。其次，可以考虑引入相关问责和考核机制等行政手段，促使地方政府在环保领域推行市场化改革。

《意见》提出，中央财政通过中央预算内投资以及城镇污水管网专项等现有渠道支持城市基础设施建设，确保投资力度。对此，肖琼认为，政府始终是推动基础设施建设的主要投资方，《意见》在很大程度上是对“政府投资、企业运营”的专业化委托运营服务商业模式的推动。

文一波则强调，中央财政支持力度的加大毫无疑问有利于产业发展，但是应该注意的是投入方式的改变，建议“以奖代补”，在项目建成之后根据效率予以资金支持，能提高资金利用效率。他指出，受到一些传统想法和运作方式的影响，全部改成“以奖代补”的方式还有很大的困难，但是政府应该权重分配上有所侧重，一旦推行开来将收到巨大的效果。

■ 肖琼：“政府投资，企业运营”

另外，肖琼强调，基础设施的建设很重要，但是能稳定运行更重要。而怎样确保设施运营费用的稳定来源也应该得到重视。目前，我国有关污水、污泥等的收费机制尚不完善，收费程度不够，还不足以覆盖费用所需。因此，理顺收费机制、确保设施的稳定运营，是今后工作的关键。

根据住建部《关于全国城镇污水处理设施2013年第二季度建设和运行情况的通报》显示，截至2013年6月底，全国设市城市、县累计建成城镇污水处理厂3479座，污水处理能力约1.46亿立方米/日，规划进展近47%。但是按照国务院办公厅印发的《“十二五”全国城镇污水处理及再生利用设施建设规划》确定的各项建设任务，截至2012年底，污泥处理处置设施建设规模仅完成26.9%。在这样的背景下，国务院发布《意见》强调加强城市基础设施建设。对此，肖琼预测，在“十二五”规划的后两年半，或将迎来污泥处理处置等环保产业市场的再次爆发。

4. 【特别关注】

包头市启动水价调整程序

为保障城市供水安全，包头市新的水价标准正在酝酿。有关部门已启动水价监审程序，适时公开水价成本，水价调整程序已启动。

供水部门提供的数据显示，与呼包鄂等城市相比，包头市水价为最低。仅就居民生活用水价格而言，我市的水价为 1.95 元/立方米，而呼和浩特为 2.35 元/立方米、鄂尔多斯市 3.50 元/立方米。按照国家发改委水价改革全国性指导意见的精神，从 2012 年年底开始，几乎所有的城市都陆续启动了自来水价格调整程序。广州、长沙、武汉、天津先后上调城市供水价格，上调幅度在每吨 0.18 元至 0.8 元之间；山东省对超计划用水最高按当地水资源费 3 倍加收；西安居民生活用水将分阶梯收费；广西柳州居民生活用水实行 3 个梯次水价；北京阶梯水价年内将试点调研。

据了解，包头市自 2007 年 6 月 1 日调整水价以来，自来水销售价格与供水成本长期倒挂，导致供水企业多年亏损。目前的水价水平和水价结构，既不利于供水设施的运行维护，其规模经济效益、社会效益难以充分发挥，也不利于节约用水和水资源的优化配置。为此，根据《城市供水条例》的规定，我市在运行模式和售水量维持现状的情况下，及时调整一部分水价，以缓解紧张的供水生产经营情况。（来源：包头日报；作者：郝晨莹）

西安调整水价 多数代表建议分两步进行

西安市拟调整城区非居民用水价格，之前公布了两套调价方案：两步调整即 2013 年 11 月拟由 4 元/立方米调至 4.90 元/立方米，2015 年拟由 4.90 元/立方米调至 5.80 元/立方米；一步调整即 2013 年 11 月拟由 4 元/立方米调至 5.80 元/立方米。

25 日上午 9 时，西安市物价局组织召开听证会，历时两个半小时，24 名参与人中 18 人同意分两步调整，给企业消化成本增加时间；6 人建议一步调整到位，以促进企业改进节水设施，提高节水意识。

西安市物价局副局长马天蜀说，听证会后，物价局将汇总听证会参加人的意见和建议，完善听证方案，上报市政府待批。并建议加快户表改造工作，对节能减排做得好的企业给予优惠和奖励。此外，方案中还提出，将实行非居民用水超定额累进加价制度，但用水定额暂未确定。

■ 水价现状

居民用水价格不调 仍为 2.9 元/立方米

目前西安市自来水销售价格分为五类：居民生活、工业企业、行政事业、经营服务业(商业)、特种行业，这五类的用户最终负担价分别为(单位：元/立方米)2.90 元、3.65 元、3.85 元、4.30 元、17 元。

现行自来水销售价格是 2007 年制定的。2009 年 11 月 25 日，西安市物价局组织召开商业与工业用水拟同价听证会，之后出合同价方案，拟用四年时间、分四步逐年提高工业用水价格，将工业用水价格与商业用水价格同价在每立方米 4.30 元。2010 年西安市按照同价方案，将西安城区工业水价由每立方米 3.45 元涨至 3.65 元，但之后并未按同步方案执行。

此次调价不包括居民生活用水和特种行业用水。居民用水价格仍为 2.90 元/立方米;特种行业(机动车辆冲洗、游泳、水上游乐园;婚纱摄影、美容美发业;桑拿、浴足等洗浴业;酒吧、茶秀、咖啡厅、卡拉 OK 等休闲娱乐业)用水价格仍为 17 元/立方米。

■ 两步调价 18 人赞成

他们说：一步到位对居民生活影响较大

建议：区别对待有污水处理设施企业

西安市人大代表樊俊旗：水价倒挂，企业喊亏损，到底亏了多少，是否是实际成本，供水企业作为公益性企业，应该保本经营。

工业企业参加人王红卫：分两步调价可以给企业一个消化成本增长的时间，企业可以增加节能减排设施，加强节水管理措施。此外，建议调价区别对待有污水处理设施的企业和没有污水处理设施的企业，所在企业引进污水处理设施，投资几千万，每年污水处理设施的运行费上千万，建议对完全符合排放标准的企业给予一定的优惠措施。此外，对于将实行非居民用水超定额累进加价制度，应科学确定用水定额定量。

川渝人家张友祥：同意分两步调整水价，希望第二步调价能延长至 2016 年，给企业以缓冲。

发改委参加人刘杰：非居民用水价格调整对居民肯定也会有影响，影响有多大，短期内还不好估算，建议分步实施调价方案。

西安水务局肖冰：同意分两步调价，如果一步到位，对居民生活等各方面冲击比较大。

西安市环保局参加人：简化分类后，建议对公益性企事业单位给予用水价格优惠;不希望此次非居民调价成为居民用水价格调整的依据。

热电公司：一步到位比分步调整年增成本 315 万元

西安热电有限责任公司曹水玲：电厂用水成本占生产成本的 4%到 5%。按此次分步实施措施，每立方米用水上调 1.25 元，公司年增加成本 437 万元(每度电成本增加近 0.003 分)。

若一步到位调整，每立方米用水提高 2.15 元，企业将增加成本 752 万元(每度电成本增加近 0.005 分)。

■ 焦点问题

非居民用水价拟调为 5.8 元/立方米

简化水价分类：工业企业行政事业商业用水，“三合一”拟同价。

两套调价方案：

A 两步调整：4 元/立方米(工业，商业、行政事业水价的加权平均值)——2013 年 11 月 4.90 元/立方米——2015 年 5.80 元/立方米

B 一步到位：4 元/立方米(工业，商业、行政事业水价的加权平均值)——2013 年 11 月 5.80 元/立方米

一步到位 6 人支持，他们说：分两步易造成才涨了又涨的错觉

■ 建议：实行阶梯水价 提高节水意识

宝鸡市自来水公司王伟：西安市供水漏失率在全国还是控制得比较好的城市，非居民用水只占 40%，此次水价大幅调整，主要在水资源费和污水处理费。

西安水务集团袁瑞民：西安供水形势严峻，供需矛盾突出，尤其是 2012 年以后城市规模不断扩大，供需矛盾更加突出，如果不提高节水意识，不加强节水管理，西安市可能将重回缺水状态。建议全力推进户表改造，实行居民用水阶梯水价，提高市民节水意识。

西安创业税务有限公司赵凯：建议一步调整到位，否则容易造成才涨了价又涨的错觉。调价后，企业应优化成本，提高服务水平，建议政府减免有关税费，为企业融资提供方便，或采取利息补贴等措施。

洗涤公司孟喻：赞成一步到位，价格到位了就起到了保护作用，建议加强对水的管理，一是政府的管理，加强企业内部的管理节约成本；另一个是对污水的管理。

调价影响

非居民用水户年增水费 1 亿多，此次调价只对工业、商业、行政事业用水价格有影响，尤其对工业企业用水价格影响较大。

按方案一第一步办法，拟调价至 4.9 元/立方米后，平均拟提高 0.9 元/立方米，其中工业拟提高 1.25 元/立方米，经营服务业拟提高 0.6 元/立方米，行政事业拟提高 1.05 元/立方米。

按 2011 年用水量计算，如果按方案一第一步实施测算，西安非居民用水户年增加水费支出约 11719 万元，其中工业增加支出近 5994 万元，经营服务业(商业)增加支出近 3983 万元，行政事业增加支出 1742 万元。（来源：华商报；作者：张莉）

广元市城区供水价格将上涨

23 日，广元市城区城市供水价格调整听证会在凤台宾馆举行，市发改委公布了两套水价拟定调价方案。25 位代表参加听证会，全部代表赞同试行阶梯水价，两套调价方案支持者各半。

此次听证会实到 25 人，参加人包括消费者参加 11 人、经营者 3 人、专家学者 2 人、机关单位和社会组织 9 人。还有 6 名市民参加了旁听。

据广元市供排水公司总经理赵德军陈述，目前广元城区现行自来水价格执行的是 2005 年市物价部门批准的标准，执行已近 7 年多时间。

在这 7 年中，随着城市的快速发展，供水基础设施建设项目投入的加大，导致自来水的电价成本、人工成本、折旧费等成本费用大幅增加，自来水供水成本与销售价格严重倒挂，特别是近三年亏损尤为严重，其中 2011 年和 2012 年的亏损额均达到 800 万元，生产经营难以为继，严重制约了供水企业的正常经营。

谈及此次水价调价理由，赵德军说，供水成本增加、城市供水管网延伸和未来城市供水压力增大三方面原因造成的。因此，按照补偿成本、适当盈利的原则，合理调整水价符合促进供水行业可持续发展的规律。

25 名参与听证会的代表都发表了意见，全部赞同试行阶梯水价，其中除去经营者 3 人外，支持“方案一”和“方案二”的各占一半。

绝大多数参加听证的人员能理解此次水价的调整并表示赞同，但供水成本上涨压力不能全部转嫁给消费者，供水企业更应从提供管理水平着手，通过加强内部管控降低经营成本，同时政府应该加大对供水企业的政策和资金支持。

据悉，水价调整应该由政府、企业和用户共同承担，两个听证方案只是讨论方案。针对听证会代表提出的意见和建议，定价机关将本着以人为本、审慎对待的原则，将与相关职能部门研究，按照《政府制定价格听证办法》规定，对听证会参加人员的建设性意见采纳于方案中。

附：水价拟定调价方案

方案一：水量基数为每户每月 12 立方米(含 12 立方米)及以下，供水销售价格为 1.80 元/立方米；水量基数为每户每月 12-20 立方米(含 20 立方米)的部分，供水销售价格为 2.70 元/立方米；水量基数为每户每月 20 立方米以上的部分，供水销售价格为 3.60 元/立方米。

方案二：水量基数为每户每月 15 立方米(含 15 立方米)以下，供水销售价格为 1.86 元/立方米；水量基数为每户每月 15-25 立方米(含 25 立方米)的部分，供水销售价格为 2.79 元/立方米；水量基数为每户每月 25 立方米以上的部分，供水销售价格为 3.72 元/立方米。

本次水价调整改革将现行的居民生活、行政事业、工业、经营服务、特种用水 5 类，调整为居民生活、非居民生活及特种用水 3 类。另外，此次两套水价听证方案中，均拟定合表用户居民生活用水销售价格为 1.93 元/立方米；非居民生活用水供水销售价格为 2.80 元/立方米，平均提高 0.49 元/立方米，上调 21.21%；拟定特种用水销售价格为 4.80 元/立方米，提高 1.30 元/立方米，上调 37.14%。其中：洗车、洗浴用水销售价格 5.80 元/立方米。

而为保障低收入群体基本生活不受城市供水价格改革和调整的影响，方案拟定对市供排水(集团)公司供区内的低保户的生活用水实行优惠政策。

具体为每户每月免费用水 3 立方米，按合表用户居民生活用水调后价实行“先收后返”，纳入社会救助和保障标准与物价上涨挂钩联动机制统筹安排，使用市本级价格调节基金每年集中兑现一次。低保户享受每月免费用水 3 立方米的优惠后比调价前每月减少水费支出 1.74 元。（来源：四川新闻网）

傅涛：如何进行水价成本公开？

成本公开有利于促进供水企业监管，促进其管理和服务提升，但究竟该如何进行成本公开？中国水网就此特别采访了清华大学水业政策研究中心主任傅涛，他认为，成本公开不是一味公开成本细节，更重要的是公开政府、企业和百姓的责任关系。同时应借水价成本公开的机会，在未来形成一套基于行业的绩效管理辦法。

■ 供水价格并不等于供水成本

对于城市供水和污水处理这种公共服务而言，价格与成本有必然的联系，但是供水价格并不等于供水成本。

供水服务是一种不完全公共服务，政府是供水服务的责任主体，供水企业被政府委托帮助完成其服务责任，自来水用户是供水服务的享用者。按照供水服务的市场化原则，水价应该覆盖全部成本。按照谁受益谁支付的原则，用水的民众是水价的承担者，政府出于政治、民生等目的的考量，如果想保持较低的水价，则需要对供水企业的差额进行补贴。

傅涛介绍，企业的每一分投入，不论是以贷款还是股本投资等方式，最终都会会计入价格并转嫁给百姓，只有政府财政补贴才能平衡公众支付的水价。因此，成本公开需要对一些成本项目和历史成绩、现实困难、未来计划，进行必要的解释说明，让民众有更清楚的了解，而不是一味地公开细节，更重要的是公开政府、企业和百姓的责任关系，

■ 应借机建立供水绩效评价体系

水业改革历史遗留问题增加了成本公开的难度。我国的供水行业，从传统的国有事业单位，到国有企业，再到现在的外资、合资、民营企业、国有股份公司等各种形式的多元化发展，改革过程中必须面对已经形成的一系列错综复杂的历史问题。这其中有政府的责任，也有企业的责任，历史上的孰是孰非已经很难区分。这增加了成本监审和价格管理的难度。

我国目前只能在企业个体的层面上对企业成本进行监管，缺乏一套有效的整体绩效评价系统，来统计测算整个行业平均成本。当然，由于各地的发展水平不同，一些因素以政府关联的因素难以进行统一比较，企业不愿意进行全面公开。

尽管存在一定的地区特殊性，但供水领域的大部分环节都是可以进行科学的统计分析和评估的。我们不能把历史欠账全部摊给公众，而应借水价成本公开的机会，在未来的一段时间里，充分收集、统计和归纳数据，形成一套基于行业的绩效管理方法。它衡量的是在一定服务水平、一定范围、一定产出之下的合理成本。

建立相对完善的评价体系，无疑将成为政府成本监管、识别合理价格的有力工具，进而科学引导行业向正确的方向发展。（来源：中国水网；作者：谷林）

5. 【联盟成员新闻】

中国供水服务促进联盟参观澳门自来水

9月5号中国供水服务促进联盟参观澳门自来水。在澳门自来水副总经理林锦辉先生、朱伟文先生及卢颂宇先生的热情接待下，参观者先后欣赏了澳门自来水的企业短片，并在客户服务经理刘永俭先生和供水营运副经理朱向宏先生的介绍下了解到客户服务中心的运作、水处理工艺、本澳供水现况等。参观者亦就企业管理、管网应用、客户服务等方面进行交流。

广州自来水公司新装 DN800 供水管道

近期，为解决松园宾馆管网残旧及同和地区缺水缺压难题，由市自来水公司投资约500万元，在同泰路新装一条口径DN800mm，总长约1100米的供水球墨管。该工程主因是由于同泰路原DN800主干管管龄过长，管道严重老化，在今年7月份期间便连续发生两次爆漏，严重影响松园宾馆及同和地区的正常供水，而松园宾馆为接待国家领导人的重点单位，管网隐患对宾馆的接待任务带来极大不便。目前该管线正在紧锣密鼓地施工当中，预计今年10月份完工，新装管网能有效保障宾馆园区内的供水安全，同时也大大改善同和地区的供水现状。

珠海水务集团供水服务窗口实行预约服务

为方便用水单位和居民办理用水报装、缴交水费等业务，尽量减少群众排队办理等候时间，解决部分群众上班时间办事难、休息时间窗口不能办事的困扰，从2013年9月1日起，珠海水务集团有限公司推出用水报装预约服务，开通预约服务专线电话。用水单位和个人申请预约只需拨打预约服务电话告知预约登记工作人员具体的服务需求，在约定的时间内申请人凭预约手机号码至预约服务窗口办理即可。

济南水务全方位、全过程、全天候保障“十艺节”供水

即将于11日在山东省举办的第十届中国艺术节，是党的十八大召开后第一个国家级艺术盛会，同时也是继第十一届全运会后，济南承办的又一项国家级规格最高、规模最大、最具影响力的综合性文化盛会。

为做好“十艺节”期间的各项服务保障工作，全市各相关部门已进入临战状态。“供水”作为后勤保障的重要环节，“十艺节”期间稳定、安全、充足供水至关重要，济南水务集团将通过强化管理，快速反应、便捷服务、构建联动服务体系，全方位、全过程、全天候保障“十艺节”期间全市的供水安全，确保各文化场馆、接待宾馆供水以及全市供水安全。

保水质：场馆游客将喝上直饮水“双水源供水” 确保水质优良

为期 15 天的“十艺节”，济南将迎来八方宾客。而作为山东省文化艺术中心的“一场三馆”是“十艺节”期间承接比赛及展演活动的主要场所。保证会场和参会人员驻地不间断供水，提供水质优良、水量充足的自来水是济南水务集团责无旁贷的责任。为进一步提升饮用水水质，“十艺节”期间，济南水务在“一场三馆”实现自来水、直饮水双水源分质供水，既建立自来水系统，也设置直饮水装置。目前，济南水务集团在场馆内试点建设的管道直饮水站已启用，参观者可就近在文化艺术中心及“三馆”设置的 30 个直饮水点直接饮用。与普通的自来水供水系统不同的是直饮水供水系统全部采用双向不锈钢管材，每个自来水用水点（水龙头）不停流动，随时进入厂站消毒，而水源采用优质地下水。

针对生活用水，济南水务集团协调有关单位，根据水源水质情况，选择合适的取水时机，从源头上保证水源符合《地表水水质标准》。针对可能出现的因管网末梢“死水”对水质的影响，济南水务在 9 月底，已对管网末梢进行集中放水，确保水质合格。同时，组织对机场、车站、领导驻地、接待宾馆酒店等重要单位每日进行水质安全检查，对会场及参会代表驻地宾馆酒店的水质 24 小时持续监测，确保出厂水水质达到《生活饮用水卫生标准》。

为保障稳定供水，按照“按需定产、以压调水、以厂站服务管网、管网服务用户”为调度原则，结合场所需求与各厂站实际情况，实施“高峰多送”、“低峰多储”、“夜间合理降压”等措施，保证管网经济安全运行。实施调度中心、各厂站两级控制，对水厂、加压站的出厂压力实时控制，对包括场所内的我市 98 个网络数据传输与测压点特别的提前进行维护，以保证数据正确无误、顺利传输。根据 SCADA 系统实时调整并发出各厂站泵房水泵的开停指令，保证管网恒压运行。

保安全：90 名“片区管理员”管网巡检，“十艺节”期间停止计划性停水施工

为做好“十艺节”供水保障工作，济南水务提前谋划、细致准备，从供水设备运行到供水应急抢修都做好充足准备。

针对供水管网运行存在部分地区、部分时间出现压力波动的特点，济南水务集团加大管网巡检力度，组织 90 多名“管网片区管理员”，每日两次对西客站片区、经十路、北园大街、历山路、济泺路、二环西路、清河北路、二环南路等重要管线的进行巡检。“十艺节”期间如遇恶劣天气，将在日常巡检的基础加大巡检频率。做到“小处不遗漏，大处不放过”，确保管线运行安全。

同时，对供水阀门，闸（阀）井、消火栓及场所周边的各类井盖提前进行排查和维护，更换丢失破损井盖 20 余个。建立对场所区域内的供水设备安装了供水监控系统，提高区域的防投毒、防破坏能力，对供水设备进行预警、预报，及时发现并消除安全隐患，保证设备安全运行。

9 月底，济南水务提前对个加压厂站高低压变配电设备、供水机组、加氯设备进行维护、保障，供水设备运行良好。通过应急演练演练，完善了《水质突发事件应急预案》、《供水抢修应急预案》等各类应对措施。“十艺节”期间，济南水务将对供水机组、加氯等重要安全监控设备实施每小时巡检，值班员将 24 小时值守，随时了解对连续运转设备工作状态，如遇设备异常，第一时间处理，保证厂站设备运行安全。

针对可能发生的爆管情况，济南水务已提前准备应急抢修物资及材料，实行 24 小时值班和备勤，优化配置抢修设备和车辆，50 人的管网抢修队随时备战；5 辆应急送水车时刻待命，与市政公用局、市消防分局，建立联动机制，抢修期间，调配送水车辆送水，保障该区域用水。利用 GIS 地理信息管理系统和 GPS 卫

星定位系统等科技手段，提高供水管网抢修的反应速度，对出现的管网破损事故，做到快速止水、及时抢修，确保市民正常用水。

据了解，“十艺节”期间，济南水务原则上停止计划性停水施工、检修工作。因抢修确需停水的，将避开用水高峰时段，最大限度减小停水面积和停水时间。因抢修需停水的，济南水务将通过媒体、网站提前告知抢修停水区域的管径、停水范围、预计恢复供水时间。

保服务：“线上线”24小时待命，优先处理“十艺节”相关用水诉求

为及时做好“十艺节”期间的市民用水诉求和供水服务，济南水务集团有针对性的做好应对措施。“小白热线”24小时畅通，白天设置8个坐席，晚上设置3个坐席及时倾听并解决市民诉求和群众反映的用水热点、难点问题。对紧急停水等事件，济南水务将通过“热线”和集团网站发布停水降压及抢修进度等信息，网站“在线客服”与“小白热线”将24小时在线同步解答用水诉求；“网友回复”栏目，也将有专人对市民提出的各种用水问题进行解答。同时，对“十艺节”期间“一场三馆”、接待宾馆酒店的诉求，将优先办理，与接待宾馆酒店、机场、车站等相关单位建立联动机制，安排专人对公共场所的水表设施进行排查，避免发生水表故障影响供水。

“十艺节”开幕在即，供水调度、水质水压、设备设施、管网运行、供水服务、抢修施工、安全保障等各项工作全部进入备战状态，供水水量充足、水压正常、水质合格，济南水务集团将全方位、全过程、全天候保障“十艺节”期间保障各文化场馆、接待宾馆供水以及全市供水安全。

顺德水业帮助何陂村新建饮用水工程

英德浚流镇张陂村是我公司的定点扶贫对象。该村何陂村民小组由于饮用水源紧缺，开发新水源资金不足等原因，长期以来村民均饮用未经处理的浅井水，水质难以保证。为解决该村饮用水问题，顺德水业决定为该村民小组建造饮用水民生工程。

9月10日，顺德水业党委副书记、副总经理梁泽辉，工程技术部部长张旭恒等一行4人到何陂村民小组开展扶贫开发工作调研。当天烈日炎炎，考察组一行人汗流浹背，攀坡涉水考察工程现场，制定设计方案。经考察并结合实际情况，确定了饮用水工程设计的总体要求。下一阶段，顺德水为将加大力度推进工程建设，力求工程早日完工，让村民喝上放心水。

随后，梁副总还现场察看了张陂村帮扶项目的开展情况，并要求驻村队员有计划、有步骤地推进帮扶项目的建设，逐步改善村民的生产生活条件，帮助村民早日脱贫致富。

成都市自来水海南清澜水厂扩建配套管网工程顺利通水

海南省文昌市清澜供水开发有限公司属于成都市自来水有限责任公司控股子公司，其供水范围主要在海南省文昌市清澜城区及周边农村地区。清澜地区的市政供水管网目前呈树枝状，为了提高供水安全可靠，文昌市发改委于2009年申请中央资金，于2012年开工建设清澜水厂扩建配套管网工程21公里。管网于2013年8月建成，等待与水厂碰管供水。

为确保工程万无一失，并将停水影响面降至最低，清澜供水公司提前做好停水宣传、工程施工的前期准备工作，于8月30日23:00时开始停水安装，于次日凌晨4点左右圆满连通。

该管道通水后，清澜地区的供水管网可在部分区域内形成环状网，且根据地势高差可分重力和压力两种供水方式，极大改善了清澜区域用户的用水量及水压，提高了供水安全可靠性和供水质量。

潍坊市自来水多措并举确保节日期间安全优质供水

中秋节、国庆节前夕，潍坊市自来水有限公司提前早安排、周密部署，积极采取各项措施，认真做好安全优质供水各项准备工作，确保“双节”期间安全优质供水。

一是加强安全检查和巡视工作。公司专门召开安全生产会议，对安全生产做出部署和要求，提前对各生产单位进行秋季安全大检查，要求各基层单位根据各自实际对所有设备提前进行维护保养，加强对运行设备的检查和维修，特别是对生产工艺、变、配电及高压线路的巡视管理，确保设备的正常运行，保持备用设备状态良好以应对突发事件；加强对厂区、井群以及水源保护区等的巡视力度，尤其加强对沉淀池、滤池、清水池等重点区域的安全防护工作，对发现的安全隐患问题及时进行整改，确保节日期间供水安全。

二是加强现场管理，确保施工安全。公司组织维修人员重点对城区供水管线、表井内供水设施、闸阀、阀门井等进行全面巡视和检查，严格落实施工现场安全生产管理制度，确保各项工程严格按照技术规范和安全生产守则进行施工，做好施工安全防护及安全警示设施的设立，确保施工安全。

三是合理调度，确保足量供水。公司严格执行节日供水调度预案，适时监视全市供水管网压力情况，根据市区供水管网压力，科学合理调度，确保供水压力稳，水量足；中心调度室值班人员时刻做好对影响供水安全的水质、停电等突发事件的快速反应，保持 24 小时通信畅通，做好启动应急预案的准备工作。

四是加强水质检测，确保水质安全。公司水质检测中心严密监视源水水质变化，并对各水厂化验室仪器、试剂提前进行全面检查，对水厂净水剂进行抽查分析，把好净水剂质量关；对市区管网水质进行全天监测，安排专人负责，确保水质安全无忧。

五是加强服务工作，满足客户需求。公司客服人员积极走访客户，了解节日期间客户的用水需求、服务需求，解答客户提出的用水难题，并完善语音提醒服务，让客户及时了解用水信息、水费缴纳等情况，同时通过电话、上门通知、张贴通知单等方式进行温馨提醒满足不同客户需求。

六是加强值班备勤，严格值班制度。各生产、调度、客服、抢修等重要岗位保证全天值班备勤，保持通讯畅通，一旦发生突发异常事件，迅速反应、妥善处置。节日期间，公司服务部门安排专人值班，并与 12319 市政服务热线保持 24 小时电话畅通，确保及时接收处理市民反映的各类问题。

潍坊水司开展“安康杯”安全知识竞赛活动

2013 年 9 月 12 日，潍坊水司 2013 年“安康杯”安全知识竞赛决赛在公司五楼会议室举行，来自公司 6 个基层单位的 18 名员工参加了本次决赛，经过激烈角逐，公司客户服务部代表队获得一等奖，此次竞赛活动增强了员工安全意识和自我保护意识，促进了公司安全管理水平的提高。

为贯彻落实潍坊市委、市政府关于做好安全生产工作的部署，进一步促进公司安全生产形势的持续稳定，潍坊水司根据国家、省、市总工会和安全生产监督管理局《关于开展 2013 年度“安康杯”竞赛活动的通知》要求，结合公司安全生产工作的实际，自 2013 年 5 月上旬以来，积极开展以“弘扬企业安全文化，加强班组安全管理”为主题的“安康杯”安全知识竞赛活动。为加强组织领导，公司专门成立“安康杯”

竞赛组委会，全面负责竞赛活动的组织领导。本次竞赛活动主要通过动员部署、竞赛实施、总结表彰三个阶段进行，在注重普及安全基本常识的基础上，重点突出日常工作和生活中应该注意的安全事项。

一是动员部署阶段。公司通过召开全体动员会，采取宣传栏、黑板报、横幅、标语等多种形式广泛进行宣传。二是竞赛实施阶段。8月初，公司组织全体员工进行了《安全知识试卷》答题，要求各单位自行组织本单位员工、采取开卷形式进行。同时，每个单位组成至少1支以上代表队参加知识答题比赛，每队3人，比赛分为初赛和决赛两部分进行。8月29日上午，在公司五楼会议室，来自各单位的近60名基层员工参加了以闭卷答题形式的知识答题比赛，经过紧张比赛，最终企管人事部、运营管理部等6支代表队进入决赛。9月12日下午，在公司五楼会议室，“安康杯”知识竞赛决赛正式举行，进入决赛的6支代表队的18名参赛选手以饱满的情神，积极表现，沉着应对，经过必答题、抢答题及加时赛等环节的激烈角逐，最终，客户服务部代表队获得一等奖；办公室代表队和峡山取水厂代表队获得二等奖；管网工程部代表队、运营管理部代表队和企管人事部代表队获得三等奖，充分展现了他们扎实的安全基础知识和良好的精神风貌。为活跃气氛，比赛中，还加入了观众答题环节，来自各部门的员工代表40余人，积极抢答，使比赛在轻松愉快的气氛中进行。三是总结表彰阶段。决赛结束后，公司对获得一、二、三等奖的员工进行了现场颁奖。活动结束后，公司还对所有参加答题的员工发送纪念奖300余份。

潍坊水司通过开展本次知识竞赛活动，在全公司树立了“安全责任重于泰山”的观念，切实提高了公司安全技术和管理水平，加强了员工的安全意识和自我保护意识，为全面实现公司安全生产工作目标、确保安全优质供水打下良好基础。

杭州萧山水务集团职工技能比武活动圆满落幕

9月7、8日，由杭州萧山水务集团工会及科协联合组织的2013年度职工技能大比武活动在区职工技能学校顺利举办，这是集团近年来参与人数最多、范围最广、难度最大的一次技能比武活动。

此届技能比武活动从方案制定到组织实施，历时半年，共有来自集团各子公司的104人次参加竞赛，通过电路故障查找、钳工、行车操作、减速机拆装、螺丝配对等5个项目的激烈角逐，最终决出一、二、三等奖。

此次竞赛在培训学习的基础上开展，激发了参赛人员的积极性，提高了参赛人员的理论和实践能力，充分展现了集团职工积极向上的精神风貌和良好的技能水平。

萧山区镇街又添三个供水营业所

9月17日，萧山水务集团供水公司新塘营业所、南阳营业所和河庄营业所挂牌，三个营业所的成立将为当地农村居民提供更加优质规范的供水服务，为居民就近办理各项用水业务提供了便利。

从2007年开始，萧山水务集团以“同城、同网、同服务”为目标，着手开展全区农村供水管理体制变革，制定了三步走的工作计划。第一步是收编了8个镇街水管站，理顺直属农村水管站的管理机制；第二步是全面推进农村供水一户一表改造，改善农村用水条件；第三步是按照“一次规划，三年实施”、“以镇建所，一镇一所”的原则，将农村水管站改制为营业所，形成集团、供水、营业所三级管理体制，建立

管理更加规范、程序更加标准、服务更加精细的管理体制，并于去年成立了宁围、新街、北干营业所，实现我区供水管理体制改革的 new 起步。

本次新塘营业所、南阳营业所和河庄营业所的成立，标志着萧山区供水管理体制改革的起步期进入跃升期。新营业所的成立得到了当地街道的大力支持。成立供水营业所后，三个街道的当地居民可以在服务大厅办理一户一表申请、开户、暂停、复接、销户等业务，营业所也将更加规范地开展表务管理等工作，全面实行供水管网维护。

常熟中法水务三环路快速化改造给水管道迁建工程进展顺利

三环路快速化改造（建材市场-义虞路）给水管道迁建工程作为常熟中法水务 2013 年重点工程，自今年 7 月开工建设以来，公司狠抓安全、质量和进度，工程总体实施情况进展顺利。

该工程全线共三个标段，总长度 15 公里，目前顺利完成了 8.3%。在组织实施过程中，公司加强工程安全管理，从相关手续办理、相关单位协调、沿线清障、设计变更协调与确认、施工进度、施工质量、施工安全、管线巡视、原有管线维护、信息统计等几方面综合推进，确保工程在保质量、保安全的情况下早日顺利完成实施。

常熟市 36 个老小区二次供水改造项目完工

自二次供水工作启动以来，常熟中法水务积极按照政府要求，全面推进和加强二次供水改造和管理工作，目前已完成 36 个小区的改造项目，近 2 万户居民实现供水企业直接管水到户，实现一户一表，水压更稳、水质更好更安全。接下来，常熟中法水务将继续努力，全面推进二次供水管理，计划于 2014 年底完成全市 85 个老小区二次供水泵房改造接收，为全市老小区居民提供更加优质、安全的生活用水。

6. 【水司客服新闻】

济南水务集团有限公司开展“增强业务水平 引领服务提升”客服相关培训

为进一步规范加强热线管理，强化工单处理、加强信息传递等工作，8 月 30 日济南水务集团客户服务中心牵头组织开展《加强热线管理，提升供水服务》的相关培训，各服务窗口部门的相关工作人员参加。济南水务集团党委书记、董事长姜海英出席并发表重要讲话，总经理孙卜武，监事会主席杨晓军，副总经理刘军，副总经理刘萍，副总经理黄文强出席此次培训活动。由党委副书记、纪委书记、工会主席郭际忠主持。

姜海英董事长依据上半年、“行风测评”情况，深入剖析热线工单居高不下的原因，要求各服务责任部门要“加强热线管理，提升供水服务”。在“进一步提高热线服务能力，全面提升管理服务水平”方面，

提出六点工作要求，即“一是加强后台支撑，从根本上降低工单数量。二是处结快速到位，百姓满意是标准。三是领导亲抓落实，提高回单质量。四是加强督察考核，杜绝推诿扯皮。五是以新客服为龙头，打造优质化体系。六是简化服务程序，提升预判能力。”

随后邀请济南市市政服务 12319 热线王彦主任介绍 12319 热线管理规范及工单考核要求。最后由济南水务集团客户服务中心督办科李生科长进行服务规范和考核要求的培训。

为更好的满足用户日益提升的用水服务的需求，济南水务集团不断提升对供水服务人员的要求。强化培训，在提升业务水平的同时不断提高心系百姓，为百姓服务的思想意识，真正以百姓的满意作为衡量服务工作的标尺，以百姓的满意作为服务工作的源动力。

顺德水业公司启动“营业服务进社区”活动

顺德供水服务从下半年起要走近市民了，从原来仅限供水营业厅的服务渠道拓宽到居民社区。

顺德水业公司在顺德十个镇街全面铺开“营业服务进社区”活动，由属地分公司定期组织营业服务咨询人员到供水管辖内的村（居）委、商住小区等驻点，现场为用户解答供水服务、水质、水压等用水常识，同时提供便民服务。通过活动，促使用户更深入了解用水常识，为市民提供一个更方便、快捷、贴心的服务平台，为顺德供水打造成为群众满意的民生服务企业打下良好基础。

8月24日，北滘分公司在北滘碧桂园社区率先启动了“营业服务进社区”活动。当日，该社区的市民纷纷前来咨询有关供水业务知识，营业服务咨询人员现场向用户解答了各类供水业务知识，并得到了用户对顺德供水服务的肯定。

天津泰达自来水公司推行网上缴纳水费新举措

为拓展便民、利民新渠道，使开发区居民远传水表用户和企业用户实现足不出户即可缴纳水费，我公司携手光大银行首家推出网上缴纳水费新举措。自2012年9月份投入研发网上缴纳水费平台开始，到2012年12月底，部分设计完成，并经过几个月的内部测试，目前，每个缴费途径均可正常缴费。这在天津市自来水行业中实属首例。现在您只需登录支付宝、财付通、光大网上银行任一网站，即可用手中任意银行卡体验网络缴费功能。此外，用户还可以通过光大银行ATM机实现缴费。

网上缴费的开通，丰富了用户缴费渠道，减少了排队等候，从而节约了大家的宝贵时间，欢迎您登录相关网站体验网络缴费！

网络缴费咨询电话：65399510；25329837；25202528

附：缴费网址：

支付宝网址：<https://www.alipay.com> 财付通网址：<https://www.tenpay.com>

光大银行网址 <http://www.cebbank.com/Site/ceb/cn> 万商通联网址：<http://www.wanshangpass.com>

7. 【供水联盟新成员介绍】

绵阳水务（集团）有限公司

2013年9月，中国供水服务促进联盟迎来了第16位新成员、同时作为联盟成员单位之一的绵阳水务（集团）有限公司，共同推进中国供水服务事业的交流和发展。

绵阳水务（集团）有限公司系市国资委所属绵投集团的全资子公司，始建于1966年，在市委、市政府的关心、支持下，经过四十多年的发展，如今已成为集城市供水、污水处理、污泥处置、固体废物处理、供排水工程设计、工程施工为一体的国有大型骨干企业。

企业使命：保障供水 服务社会 净化污水 保护环境

企业建设目标：把绵阳市水务集团建设成为具有：一流的技术、一流的设备、一流的管理、一流的员工、一流的产品、一流的服务的现代化大型城市供排水企业。

企业简介：目前，公司总资产13亿元，拥有5个供水公司，3座城市生活污水处理厂（站），1座日处理能力510吨的垃圾填埋场；已建城市公共供水管网800余公里，日供水规模30万M³，担负着绵阳城区85%的供水重任，为20余万户表用户提供优质、高效的供水服务。供水生产实现了从取水、制水、送水到供水调度整个运行过程的信息化控制，建立了24小时供水服务热线，建成集饮用水源、自来水生产、城市供水管网为一体的水质在线预警监测体系，拥有如综合毒性检测仪、锰离子在线分析仪、氨氮测试仪等先进在线水质监测设备40余台/套。供水水质和水质检测能力均已达到了《国家生活饮用水卫生标准》规定的106项指标要求。供水设备、供水生产技术以及经营管理水平在全国同行中均居先进行列。公司在“5·12”地震后承担建设的永兴城市生活污水处理厂及塘汛城市生活污水处理厂已相继投入试运行，城北片区污水处理工程以及城区新建生活垃圾卫生填埋场工程也正在加快推进之中，上述工程的建设和运营，将为绵阳城市生态环境和人居环境的改善发挥重要作用。

多年来，公司秉承“水善利万物”的经营理念，积极主动发挥国有水务企业在城市供排水基础设施投资、建设和运营管理中的先导作用和主力军作用，为城市经济建设和社会发展作出了应有的努力和贡献。80年代中期，完成了第二水厂扩建工程，满足了绵阳经济建设发展的用水需求；90年代初，积极争取利用外资等多种渠道筹集资金1.7亿元，于1995年底建成了技术先进、自动化程度高、出水水质优良的日供水10万M³的第三水厂一期工程；2010年10月，启动了三水厂二期建设工程，使城市供水再次实现了新的跨越，城市供水基础设施建设始终适度超前于城市经济社会发展水平，保证了我市“十二五”期间百万人口大城市建设发展的用水需求。为了确保城市供水安全，按照市委、市政府的要求，正在开展燕儿河第二水源水厂的建设。

公司凭借突出的专业技术能力，负责起草了《四川省城市供水应急预案》，参与了自贡、江油、三台等多家兄弟水司突发水源污染事故应急处理，成功应对了唐家山堰塞湖泄洪，“3·11”柴油泄漏污染涪江水质应急处理，以及“7·26”涪江原水锰污染等一系列重大突发水质污染事件，以实际行动践行了国有供水企业的社会责任。

公司先后被国家住建部评为“全国建设系统先进单位”和“全国城镇供水排水行业突出贡献单位”；被劳动和社会保障部、全国总工会授予“全国模范劳动关系和谐企业”、“全国厂务公开民主管理先进单

位”；被四川省委、省政府评为“省级最佳文明单位”；荣获“四川省五一劳动奖状”；在“5·12”抗震救灾中被中华全国总工会授予“工人先锋号”荣誉称号。

近年来，公司坚持做强做大的发展战略，积极探索多元化全面、协调、可持续发展的模式，不断深化企业改革创新，加快本地水务市场和资源整合步伐，加速拓展水务产业链，企业步入了新的良性发展轨道。

在“十二五”期间，公司将继续追求企业社会责任和经营发展的有机统一，在机制、体制、管理、技术等方面不断深化、创新，努力将公司打造成为产业链完整、经营管理规范、经济效益突出、服务优良的专业化供排水投融资平台和区域性水务产业综合运营服务商，为绵阳城市经济建设发展做出更大地贡献。

7. 【供水联盟通告】

供水联盟客服委员会线上线下活动通知

供水联盟客户服务专业委员会将于四季度起开展线上线下交流学习活动，为节省大家的时间成本，提升交流效率，我们计划从十月份的联盟简报中加入客服主题交流栏目，每月指定一个大家共同关心的主题，面向行业内约稿，请将您认为客服工作中最迫切需要提升培训的主题（简洁明了）于10月15日前提供到联盟秘书处，我们将进行归集整理，确定第一期主题后正式通知大家。

线下活动部分我们计划在11月份组织一次热线方面的技能培训交流，具体活动信息请留意联盟的通知，如您有更好的建议也请及时联系我们。

发送范围：供水联盟成员及观察员

编委会成员：

仲丽萍 张智慧 吕宁 傅咏琦 郑彬 李黛 魏晓军 邓桂霞 许英 刘凯华 李先晶
王娟 石科焱 李俊卿 韩登峰 曹宁灿 李军 徐慧 刘保宏 杨盛