



## 青岛水务海润自来水集团

## 以优质供水服务践行水脉相连的民生承诺

水，是生命之源，更是城市发展的血脉。作为一个有着126年供水历史、服务居民152.77万户的国有供水企业，青岛水务海润自来水集团始终坚持以人民为中心的发展思想，锚定

“走在前、挑大梁”使命担当，坚决扛牢国有供水企业的社会责任，深度匹配城市发展，不断提升居民用水体验，用行动诠释“丹心润万家”的责任担当。

青岛水务海润自来水集团崂山水库

## 严把水质关口

## 让每一滴水都放心

清晨，当青岛的第一缕阳光洒进窗台，拧开水龙头，清澈的自来水汩汩流出，唤醒了崭新的一天。看似平常的生活场景，背后是1000多名海润人对供水安全的极致追求。

建立水质全链条联动机制。水质监测是一项全年、全天、全时的特殊工作，自来水检测涉及97项检测标准，每一项都关系到市民的用水安全。为保障市民喝上“优质水”“放心水”，青岛水务海润自来水集团立足安全优质供水主责主业，不断强化风险点控制，严格执行国家最新《生活饮用水卫生标准》，发挥HACCP水质精细化管理体系管控作用，构建“源头预警—工艺调控—管网溯源”三级水质保障体系，仅2024年就完成水质质控流程80余次，完成水质检测6万余项次，实现水质“可溯源、可评价、可验证、可更新、可分析”。

建立供水多元联调机制。结合往年夏季高峰供水保障经验，青岛水务海润自来水集团着眼全局，深度剖析辖区内供水需求变化，完善供水系统性保障方案和高峰供水应急预案，强化水厂产能、管网输配以及末端治理“三级联动”，执行“清单式”挂图作战模式，制定《高峰供水保障工作措施清单》，实现管辖区供水全域统筹。在“原水—制水—巡检—维修”各环节精准管控下，青岛水务海润自来水集团实现了水量充足、水压平稳、水质安全的全流程安全生产目标。

建立供水安全风险抵御机制。为全面提升供水系统抗风险能力和韧性水平，青岛水务海润自来水集团立足供水行业“点多、线长、面广”的特点，实施安全生产治本攻坚三年行动，将安全风险控制流程与生产工艺流程有机融合，常态化进行安全隐患排查整治，缜密细致地推进各项安全措施落地见效。修订《崂山水库防汛应急联动响应处置预案（规程）》等应急预案，构建防汛工作“市区街企、上下游、左右岸”防御共同体。高质量完成“六项机制”建设，依托崂山水库智慧水厂操作平台系统，实现危险源按风险等级实时预警，崂山水库运行监测预警能力显著提升，建设成果获市级唯一最高优秀等次评价，其创建经验在全市进行推广。



青岛水务海润自来水集团白沙河水厂

## 优化服务体验 让用水更便捷更舒心

青岛水务海润自来水集团始终秉承“主动服务、有解思维、永不说不”的服务理念，以优质供水服务与市民之间架起一道“连心桥”。

做好居民身边的“水管家”。坚持以保障和改善民生为出发点和落脚点，在全国率先推出“青水管+”惠民服务模式，水质、水压、水费入户帮助查。启动“供水优质服务提升年”，从提升本质服务水平、提高综合服务能力、构建全链条服务模式等方面入手，深挖用户需求，常态化开展“移动营业厅”进

社区，将“最多跑一次”升级为“服务送上门”，打通供水服务所和社区之间服务“断点”，全方位实现供水服务提质增效。

“诉求速办”培育新质服务力。为持续提升用户的获得感和满意度，持续优化服务效能，对辖区内的16个供水服务所实施资源整合，将其升级为集供水服务、水费缴存、设施维护等功能于一体的“一站式”综合供水服务所，将供水服务从“单一办理”转化为“综合解决”，实现业务办理“只进一扇门，最多跑一次”的服务目标，让群众切实感受到供水服务的速度与温度。

打造供水“无感式”建设模式。在助力城市更新建设中，为保障重庆路高架、青银高速和地铁建设等市重点民生项目顺利实施，面对施工影响范围广、施工难度大、地下管网分布复杂等问题，青岛水务海润自来水集团抢抓工期，精准施策，推行“零点行动”，将关键施工工序集中在凌晨实施，通过系统调流、优化工序、压缩时间，做到供水抢修与供水服务两手抓、两不误。仅2024年，实施“零点行动”70余次，完成重庆路DN1200等40处大口径管道接驳，夜间出动干部职工1800余人次，实现水质波动、热线投诉“双零”，打造了供水施工全过程“无感知、免打扰”的“无感服务”新模式。



青岛水务96111热线中心

## 深化“智慧赋能”

## 让供水服务更高效

青岛水务海润自来水集团紧跟时代步伐，结合供水基础和功能定位，积极打造智能化供水服务模式，不断推动技术创新和业态升级。

实现生产服务效率“双提升”。近年来，青岛水务海润自来水集团加快智慧水务建设，全面整合原水调度、水厂制水、管网输配等制水全流程数据以及SCADA、HACCP、智慧巡检等业务系统，融合远传设备实时监测数据流，建设供水全流程数据仓库，实现生产端、运行端与服务端信息共享，供水精细化、智能化管理能力得到进一步增强。强化“青水管+”服务管理平台等技术载体应用，探索“GIS系统+用户画像”网格服务体系，利用智能化、信息化手段，不断满足用户多元化的服务需求，塑造“政府放心、社会认可、群众满意、员工幸福、行业领先”的“青水管+”新形象。

守护居民安全用水“最后一公里”。为深度匹配国家、省、市城市基础设施建设和城乡“十四五”规划，青岛水务海润自来水集团聚焦城市居民生活饮用水安全，自2024年起，利用3年时间逐步对辖区内651处居民二次供水设施进行改造，预计受益居民近40万户。作为首批改造的小区之一，2024年底青岛市市南区新贵都小区居民二次供水改造工程成功试通水，全新的泵房配备了在线水质检测仪、电动阀、超声远传水表、数据采集、视频监控以及水浸报警系统等智能化设备，不仅实现了对自来水的余氯、浊度以及pH值进行实时在线监测，更是为二次供水设备管理添加了“千里眼”，确保第一时间发现问题、处理问题，进一步提升供水企业对泵房的维护效率，保障居民用水安全。

路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。青岛水务海润自来水集团将毫不动摇坚持和加强党的全面领导，以高质量发展为目标，聚焦提高人民生活品质，深化国有企业改革，坚持“打基础、立长远、抓难点、解堵点”，统筹“原水—净水—管网水—末梢水”全流程系统调控，为不断提升人民群众获得感、幸福感和安全感，为青岛市高质量发展提供更加安全、优质、高效的供水服务。



白沙河水厂膜处理车间

## 整合供水资源 让城乡发展更均衡

随着青岛经济社会的发展，推进“同源、同网、同质、同价、同服务”供水一体化改革的呼声愈发强烈，构建“城乡融合、资源统筹、管网互通”的大水务发展格局更是势在必行。

破解“靠天吃水”困局。积极响应青岛市委、市政府关于“坚定促进水务等业务板块在全市范围内的资源整合总体目标”要求，以崂山区城乡供水一体化改革为契机，与崂山区平台公司合作成立青岛崂山海润水务有限公司，在城乡供水一体化改革进程中迈出关键一步。为破解王哥庄街道片区多年来“靠天喝水”的困局，2024年夏季高峰供水期间，青岛水务海

润自来水集团坚持顶格协调、顶格推进，贯通产芝水库原水管道，实现大桥水厂通水运行，确保王哥庄街道片区安全优质供水。

推进城乡共饮“放心水”。结合城阳区、即墨区水资源及供水特征，制定《关于推进城阳区供水战略合作建议方案》《“市区联动、城乡一体、共建共赢、协同发展”深化供水合作实施方案》，分步有序推进。对崂山水厂、海润丰水厂生产工艺进行升级改造，增加预处理工艺流程，设计规模6万立方米/日，惠及农村居民近万户，改造后的水厂的供水保障能力和供水安全韧性得到进一步提升。



供水服务进社区活动现场

白沙河水厂清水泵房