

# 自来水运营管理方案 06

## 投标文件技术部分格式

### 一、运营服务及管理方案

#### 1、项目概况

该项目是砚山县丰收水库管理中心工业及生活供水对外承包项目第二标段，主要为渔泽坡供水片区提供自来水供应、管道设备设施的维护维修及运营服务。供水范围包括 XXX、XXX、XXX、地者恩村民委、XXX 和 XXX 的 32 个村小组，共计 3283 户人。该片区属于自流供水，各村寨配有调节池，并配备有相应的水池、净水器、二氧化氯发生器等设备。

#### 2、供水水价

该片区的生活用水价格为 3 元/m<sup>3</sup>。

#### 2、运营服务及管理方案

为规范各项业务工作，统一标准各办事流程，保障供水管网安全，提高运营工作质量和供水服务水平，我公司结合实际情况编制了运营服务和管理方案，包括供水营销、设备及管网维护、水事检查、水表管理、售后服务、安全生产等环节的内业、外业管理工作。在承包工作中，我们将以经济利益和社会利益并重的工作方针，遵循依法管理、服务至上、质量第一、效率优先的原则进行。

## 2.1 服务承诺

我们承诺：

1、用文明用语、大方举止、热情周到、高效优质的服务态度为用户提供服务。

2、事故抢修及时率达到 100%，发现漏水后 30 分钟内到达现场，实行“小修不过夜，大修不间断”。

3、供水服务热线 24 小时值守，确保各机关单位和人民群众的生产生活用水。

4、文明施工，设置相应安全设施，施工完毕做到料净场清。

5、在局部计划性停水时，提前三天通过新闻媒体或其他方式通知用户，临时停水时提前告知用户并尽快恢复供水。

6、严格按照水质标准进行水质监测，确保供水水质符合国家和地方标准。

7、定期进行水表抄表和检修，确保水表准确计量。

8、建立健全的用户档案，记录用户信息和用水情况，为用户提供个性化服务。

9、加强安全管理，确保供水管网安全运行，防止事故发生。

以上是我们的服务承诺，我们将用实际行动来履行这些承诺，为用户提供更优质的供水服务。

在紧急停水时，公司需要及时通知重要用水单位，并做好解释工作，以确保用户的用水需求得到满足。

公司定期抄验水表，确保抄表收费准确透明。在水表状况完好的情况下，抄见准确率达到98%。如果由于用户或外界原因无法定期、准确抄表见水表，公司将按照规章处理水费结算。

公司热情周到地办理立、转、销、分户手续和其他用水业务，不推委扯皮，不吃拿卡要。

公司按照招标文件及承包合同的规定及要求开展经营活动，负责对外营业、销售服务和供水管网维护工作。其主要工作职责包括贯彻执行供水企业为生产服务、为生活服务的方针，努力满足用户用水需求，积极做好服务工作，充分体现公司宗旨，树立公司形象。同时，公司还负责供水管网及配套设施的日常管理及维护，做好管网巡视、查漏工作，以确保管网安全通水。此外，公司还负责客户水费的收缴并及时转入公司指定账户，

加强拖欠水费的回收工作，做好微机水量登录、工作，以及用户的立、分、转、停、销户等业务办理工作，用户供用水合同及用户信息档案的管理工作等。

公司汇集业务资料，健全各类原始记录和业务台帐，及时作好用户变更手续，健全档案管理。每月及时填报新装用户户数月报表、维修工作月报表、抄表收费月报表，按时向公司相关部门上报数据报表。

公司负责供水管网和建设项目通水前的验收工作，保管好供水管线图，并熟悉、掌握供水管线与设施。同时，公司还负责贸易结算水表的抄表工作及水表检查、更换工作，不断提高抄表及时率、准确率、正日率。对停走、损坏、失灵、黑面的水表要及时调换。

公司按照供水管理规定，加强辖区用水市场的检查工作，正确处理用户违章行为。同时，公司还需要处理用户来信、来电、来访，做好登记、分类、办理、答复工作，以及负责车辆、设备、器材、工具的维护保养工作和人员的安全教育和日常管理工作，确保生产、施工、行车安全。

项目负责人需要负责贯彻和落实公司的各项规章制度，根据公司要求完成各项经济指标，制订和完善本部门的各项规章制度和相关流程、办法，并负责制度的执行检查和处理工作。

员工需要提前向上级领导申请加班，加班时间需要在考勤系统中记录，同时需要在月底进行汇总和审核。

二、请假管理：员工需要提前向上级领导申请请假，假期需要在考勤系统中记录，同时需要在月底进行汇总和审核。

三、迟到早退管理：员工需要按时上下班，迟到早退需要在考勤系统中记录，同时需要进行相应的处理和警告。

四、考勤异常管理：如果员工的考勤记录异常，需要及时进行核实和处理，确保考勤记录的准确性。

五、考勤统计管理：每月底需要对考勤数据进行统计和汇总，包括加班、请假、迟到早退等情况，同时需要对考勤数据进行分析 and 评估，提出改进意见。

六、考勤奖惩管理：对于考勤表现优秀的员工，可以进行奖励，对于考勤表现不佳的员工，需要进行相应的处罚和警告。

七、考勤记录管理：考勤记录需要妥善保存，确保数据的安全性和完整性，同时需要定期进行备份和归档。

二、负责本辖区供水管网和设施的日常维护、维修、保养管理工作，确保供水热线畅通，信息反馈及时，处理供水事故快速，保证管网安全畅通。

三、负责准确抄读用户水表，结算用水量，及时回收水费，确保四率指标达到公司合同要求。

四、负责管理所收费大厅的日常管理和收费系统的监管、完善工作，建立详细的用户资料库。

五、根据不同类型用户的需求，办理各类水表的供水业务工作，包括立户、分户、过户、销户等。

六、负责各部门人员的日常管理工作，加强思想政治、劳动纪律、安全生产、行车安全等方面的教育，提高职工业务素质和工作能力，关心职工生活，妥善处理和解决职工的生活工作困难，紧密团结职工，做好内部人员的调整工作。

七、负责物料、器材、车辆的管理工作，帐目清楚，制度完善。

八、审核、统计上报、归档管理所的经济数据、财务报表和文字材料。

九、对管网进行有效巡检和日常检查工作，有效控制管网漏损，依法打击破坏管网和各种形式的违章用水行为。

十、负责允许的给配水管线的改造、局部小型工程施工工作。

十一、组织人员开展用户水表的日常维护、更换工作。

十二、审核、签订和整理归档供用水合同和其他文字性协议。

十三、完成公司交办的各项临时性工作。

### 2.3.2 工作标准

一、认真贯彻公司的各项规章制度，以身作则，严于律己，廉洁自律。

二、努力研究供水业务知识，创新工作，开拓思路，切实履行职责。

三、围绕辖区供水安全为重点开展各项业务工作。

四、以经济效益为中心，强化内部管理，加强内部核算，提升服务水平，确保水费回收率，找出存在问题，提出改进方案。

五、保证公司劳动人事制度和各项管理措施的落实，处事公平、公正、公开。

六、各项经济指标统计上报真实、准确、及时。

七、严格执行公司组织纪律，不违规操作。

八、加强供水安全生产教育工作，确保人员和设备安全达标。

九、提高业务技能水平，确保供水工程质量。

十、积极支持和配合公司各部门的工作，参加公司组织的各项活动。

#### 2.4 考勤管理办法

一、加班、请假、迟到早退需要在考勤系统中记录，月底进行汇总和审核。

二、考勤异常需要及时核实和处理，确保考勤记录准确性。

三、考勤数据需要统计和分析，提出改进意见。

四、考勤表现优秀的员工可以获得奖励，表现不佳的员工需要接受处罚和警告。

五、考勤记录需要妥善保存和备份。

加班是指预期加班、因工作延续性加班以及突发事件临时加班等几种情况。每名职工都有合理加班的义务。预期加班需要向各部门主管报告，报告时要提前三天说明加班原因、时间和人员情况，并等待所办的批复后安排加班。因工作延续性而加班的，需要在正常下班时间前 20 分钟向部门主管报告，由主管合理安排加班人员后报告公司，并说明加班原因、时间和人员情况，待所办批复后安排加班。值班期间因突发事件需要

相关人员加班，并在加班后的第一个工作日向所办报告加班原因、时间和人员情况。所有加班都需要填报相关报表，并在当月的 日前由所办报公司办公室。

计算加班时间的标准如下：加班时间超过 6 小时算一次，加班时间超过 3 小时但不足 6 小时算 0.5 次，因工作失误或违反操作规程而延长工作时间的不算加班，加班期间因工作失误或违反操作规程未完成工作任务的也不算加班，造成重大责任事故的应该受到处罚。加班时间迟到或早退超过 1 个小时的只算 0.5 次加班，许诺加班但无故不加班也未请假的按旷工一次处理。考勤记录员必须秉公办事，不能徇私情。

考勤管理以公司规章为准。公司职工必须认真遵守公司规定的作息时间，按时上下班，不迟到不早退，有事请假。请假必须亲自申请并填写申请单，不允许以短信或带话方式请假。员工请事假须提前 1 天申请，部门负责人请事假须提前 2 天申请。事假每月累积满 5 天者，扣发当月效益工资的 20%。因病就诊（急诊除外）需要提前 1 天向上一级领导请假，工作期间就诊的原则上不能超过 4 小时。因病或非工伤休假，必须持

病事假不超过半天的，各部门负责人可以直接批准，但需要向公司汇报。休病事假 1 天的由各部门主管批准，休病事假 2 天以上（含 2 天）的由各部门主管总经理批准。休病事假获批后，休假人需要告知部门负责人。如果是工伤，可以享受工伤待遇，但如果因违反操作规程或不按规定穿戴防护设施、不按规定设立警示标志而遭受人身伤害的，就不能完全享受工伤待遇，即不能享受全额效益工资。

11、当需要续假时，所有病事假、工伤等请假的员工应该提前一天向部门主管申请续假。在假期结束后，必须进行销假。

12、如果员工无故不请假就休息，将会被严肃处理并计为旷工。如果因工作需要而个人没有特殊情况拒不服从领导安排强行休息，也会被视为旷工处理。

13、如果员工累计 3 次迟到或早退，将会记为一天的事假。

14、如果员工旷工 1 次，将会扣除当月效益工资的 20%，直至 100%。

15、所有考勤将由各组考勤员统计后，于当月 25 日向本所办公室报告。

## 2.5 供水服务热线管理方案

务热线电话。

1、供水服务热线电话必须保证 24 小时畅通，工作日内 8 小时必须有专人接听。

2、凡涉及供水管理方面的问题，都可以在供水服务热线接待和解答范围内解决。

3、如果能够当时解释清楚的问题，必须向用户解释清楚。如果权限范围内无法解释或解决问题，必须向用户说明情况并及时将问题转交相关部门处理。

4、各部门主管必须成为问题受理、实施、处理回复的第一责任人，并及时回复服务热线。

5、问题的解决原则上不得超过一个工作日。如果有特殊情况，必须向用户解释清楚。

6、涉及管网水压、水质、跑、冒、滴、漏及表井、截门井问题的，维修、管网组为受理部门；涉及计量、计费水表的抄验和水费问题的，公司总办为受理部门；涉及水表故障问题的，售后组为受理部门；涉及对违章用水查处及水价核实问题的，公司为受理部门。

水服务热线。

8、如果管道施工或维修停水时间超过4小时以上，必须提前将停水时间、地点等告知供水服务热线。

9、如果出现突发性的供水事故，在确定事故原因及停水范围后，维修主管必须根据抢修进展情况，实时向公司领导及供水服务热线通报抢修进度，并由供水服务热线及时告知用户。

10、必须做好每月问题情况的汇总及督办工作。

## 二、热线值班人员工作制度

1、必须保证供水服务热线电话24小时畅通，工作日内8小时必须有专人值班接听。

2、不允许长时间占用服务热线，并且不准使用热线电话聊天闲谈。

3、必须加强业务研究，了解公司供水区域、机构设置及办事流程，了解供水行业的法律、法规及公司相关规定，掌握现行水价的构成及水表工作原理，了解营销收费的相关规定，能够直接解答用户的咨询。

接听，先致“您好”然后自报单位，挂机时应讲“谢谢、再见”。

5、接待用户时必须耐心解答，语言亲切，不允许推诿扯皮，不准和用户吵架。

1.所有问题都需要填写供水管理所情况记录，并确保记录齐全，解决问题后需要登记备案并复核解决情况。

2.解决问题的时间不得超过一个工作日，如有特殊情况需要向用户解释并协调相关部门尽快解决。

3.热线值班室禁止闲杂人员进出。

4.每月对来访问题进行调查统计归档工作。

5.值班人员包括维修组和收费组，由公司统一安排，全所职工均有值班义务。

6.值班人员需要坚守岗位，不误岗、不脱岗，遇到重大、紧急和超出职责范围的事情必须及时向公司带班领导报告。

7.值班人员需要严格遵守工作制度，不得带亲友、小孩、朋友到值班室闲聊、玩耍，保持值班室环境卫生、整洁。

8.值班人员需要熟悉业务知识，提高业务水平，能够积极妥善地处理职责范围内的所有业务，值班期间发生的工作必须在交办之前完成，有特殊情况或与报修用户有时间约定的需要在交班时向接班人员交接清楚。

负责人安排。

10.值班期间值班员不能正常值班的需要提前请假并找到适合的替班人员，找不到的需要由所领导协调解决。

11.带班负责人不能正常值班的只能与其他带班负责人换班，不得安排其他人员替班。

12.值班期间不得酗酒、赌博，不得长时间占用值班电话。

13.外出维修时值班室必须保证至少一人值守，维修需用管件、材料由值班负责人入库领用并如实填写所用物料名称、数量、用途，并于交班后向 **XXX** 人员说明情况。

14.收费室值班人员下班时需要关灯、关窗、打扫卫生并切断电源。

15.值班人员需要注意安全，锁好防盗门，遇可疑情况需要通知保安人员。

16.值班人员需要严格遵守财务制度，现金数额过大时及时请示带班负责人安排存款。

17.会计需要按照国家会计法规制度和公司财务的规章制度，编制记账凭证、登记会计明细账和结账、对账，确保账务处理手续完备、数字准确、账目清楚，对不合法的原始凭证应拒绝编制记账凭证并及时报告总经理。

18.会计需要登记好有关备查账簿，并定期和不定期对账，确保账账、账实相符。

19.会计需要与库管员共同验收库房物料入库，并填制入库凭证。

4、编制附表，准确反映会计报表的内容。

5、装订记账凭证和物料收发凭证，并进行财务资料归档管理。

6、负责税务申报和税控系统的维护工作。

7、按时完成其他临时性工作。

## 二) 出纳岗位职责

1、认真执行国家和公司财务管理部门的现金管理规章制度。

2、严格执行库存现金的限额，超过部分必须及时存入银行。坚持货款现金和费用现金分管的原则，不得抵押现金或白条支出货款。

3、严格执行支票管理制度，使用支票必须经总经理同意后方可开出。出纳员必须根据会计编制的凭证办理每一笔收付款业务。

4、建立现金和银行存款的账目，并复核每一笔收付款凭证的经济内容和金额。拒绝不完整或不合法的凭证，并及时向总经理或公司财务部门反映。

5、积极完成银行的对账和报账工作。

6、提前向所里申请，安排车辆和人员同行，并采取安全措施，确保安全。保险柜密码严格保密，出纳员使用的印章需妥善保管。

7、不得将出纳工作随意交代他人代管，如确有原因离岗时，必须由总经理指派他人代管，并进行清楚的交接手续。

8、支票印鉴等印章需妥善保管，支票印鉴必须坚持分管的原则。

9、不得兼任其他账簿登记工作。

10、完成其他临时性工作。

### 三) 银行存款管理

1、遵守银行存款管理的规定，按规定办理银行基本账户和辅助账户的开户和公司各种银行结算业务。

2、认真贯彻执行相关的结算管理制度。

3、作废的银行支票需加盖作废戳记，并妥善保存。

4、银行结算方式根据实际情况采取现金支票、转账支票、银行汇票等方式。

5、及时入账从银行取回的各种结算凭证。

6、建立银行存款明细账，并逐笔核对银行存款明细账和银行对账单。每季度末需做出银行核对余额调节明细表。

7、空白银行支票和预留印鉴需实行分管，逐笔登记记录所签的用途、使用单位、金额和支票号码等信息。

## 2.7管道与管网维修养护方案

### 一、岗位职责

- 1.负责辖区内管网的巡查保养、维修维护工作。
- 2.处理管网爆管、供水设施损坏等应急事故的抢修工作。
- 3.改造、更换老旧管网、设备。
- 4.保养巡查辖区内的截门。
- 5.维修更换户内管线和设施。
- 6.配合公司及外部工程施工停水工作。

### 二、工作标准

1.遵守规章制度，工作积极，与人为善，具有良好的职业道德和素养。

2.加强研究，提高技能，能够看懂施工图纸，具有独立完成工作的能力，保证实际操作的正确性。

3.熟练掌握维修设备和工具的操作知识及使用方法，合理使用维修设备和工具。

4.每个人都有参加维修、抢修工作的义务，必须保证通讯工具 24 小时畅通。

5.具备基本的安全生产操作常识，不野蛮施工，不违规施工，穿戴劳保用品，携带安全标识。

6.接到维修、抢修任务后要迅速行动，做到“小修不过夜，大修不间断”。

7.遵守库房管理制度，严格履行材料出入库手续。

8.在施工作业时，地面要留人看守，公路等公共地段断路、破路施工要设置围挡，除路面留人看守外，必须设置明显警示标志。

9.工作时间就餐严禁饮酒（主要指中午，值班人员全天），因酒后施工造成人身伤害的，不能享受工伤待遇，造成严重后果的追究当事人责任。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/385001122321012004>