

# 供水“大协同平台” 在首个“数字化”站点全新启用

## ——供水行业开展“夏令热线”主题活动

今天上午，本市供水行业在上海城投水务(集团)有限公司供水分公司中區供水管理所瞿溪站举行“数字化站点试运行”启动仪式，首次在供水服务站点层面启用“大协同平台”。这是供水行业建立的首个“数字化”站点，是“上海供水”百年老字号走“数字化”、“智慧化”转型道路，持续优化营商环境，深化“放管服”改革的试点应用。结合“人工智能”技术，“上海供水”APP 移动应用推陈出新，提供专属订阅服务，市民可动态掌握“日用水量”，用水天天有数字，节水滴滴可计算。这次“试运行”是全市供水行业探索全渠道运营模式，转型服务“新业态”的一次“数字化”升级改造。



### “上海供水”APP 推出专属模块

基于黄浦示范区项目成果，“上海供水”APP 推陈出新，为客户提供专属订阅服务，在“服务”模块提供“水箱/水池清洗计划”、“区域水质”、“用水情况”3项订阅服务，一期已对黄浦示范区A片区客户开放。符合条件的实名制客户订阅“水箱/水池清洗计划”后，APP 提前3天会以站内信的形式告知客户清洗计划；订阅“区域水质”后，页面每日将展示客户所在小区的水质情况；订阅“用水情况”后，客户每日登录该界面可获取最近15天的动态日用水量，并且可与去年同期自然月均水量作为基准线对比，“一目了然”自家用水情况，另外系统还设置了阈值作为“预警线”，客户连续7天用量超过该阈值，系统将会通过站内信提醒客户关注用水情况。



### 落实数字化转型战略要求

“一流城市要有一流治理”，为深入推进精细化城市综合管理工作，上海高度关注城市智慧赋能，正在全面推进数字化转型。本市供水行业紧扣超大城市供水特点，落实数字化转型的战略要求，重点梳理出行业管理和服务对象的痛点、堵点、难点，围绕供水动态数据与城市运行数据的互通融合，积极拓展供水管理在城市经济、生活、治理三大领域的综合应用。

夏季供水高峰保障工作贯穿整个“夏令热线”活动，在确保供水平稳安全的前提下，供水行业为满足上海高质量发展、高品质生活的要求，对标世界先进城市一流标准、一流水平，提出了“深化以人为本的客户服务模式，提高水务生态圈消费者品质生活获得感”的服务理念，努力为建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市提供优质的水务基础设施和公共服务，提升市民的幸福感和获得感。

上海供水，这个拥有近140年历史的“百年老店”，始终秉持以人民为中心，以服务用户为立足点的价值观，不断坚持国内领先、国际一流的目标，持续走“数字化”、“智慧化”转型道路，为城市让生活更美好的上海发展愿景做出贡献。

### 创建示范区实践智慧水务

根据《上海市城市总体规划(2017-2035年)》，2035年上海将建设成为卓越的全球城市、具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市。《上海市供水规划(2017-2035)》中明确：到2035年，上海将建成“节水优先、安全优质、智慧低碳、服务高效”的供水系统，供水管网漏损率和供水水质对标世界发达国家同期先进水平。包括近期先后发布的《加强本市城市管理精细化工作的实施意见》和《打响“上海服务”品牌加快构筑新时代上海发展战略优势三年行动计划》等行动性文件，均要求本市供水行业以国际先进水平为标杆，建立健全与超大城市特点相适应的城市综合管理标准体系。

秉持“卓越的水务基础设施和公共服务整体解决方案提供商”的战略定位，城投水务积极响应市委市府做好城市水务运行主力军的要求，以高运营质量的管理、高标准的专业能力以及新理念的智慧水务来服务于全球卓越城市的建设，努力建设成为国内领先、国际一流的大型专业化水务集团。

为探索建立符合上海特点的从源头到龙头的供水全产业链，城投水务集团选定黄浦区的瞿溪站供水区域作为创建高品质饮用水示范区的试点区域。通过示范区的建设来进行创新工作模式和方法的尝试，并基于示范区积累



的经验与做法在城投水务范围内稳步推广，从而达到提升整体管理效率、提高供水服务水平的目的。

以水厂运行智慧化、供水调度智能化、水质保障终端化、管网运行预警化、供水服务精准化为目标，本市供水行业积极探索从源头到龙头的智慧供水模式，通过创建黄浦示范区来实践提高供水服务和运营管理水平，打造国内领先、国际一流的供水企业。

### 探索源头到龙头智慧供水

瞿溪站位于上海市黄浦区，管辖范围包括黄浦区(原卢湾区)、静安区(南京西路街道和静安街道)部分区域，服务面积达8.56平方公里，日供水量13万吨。辖区内老旧管网设施设备较多，人口密集，老龄化程度高，服务人口总数多达38.2万人，小区总数为525个，水表总数为12.6万只。在瞿溪站辖区内，有中国共产党第一次全国代表大会会址等国家和上海市重点保护建筑，还有新天地、淮海路等上海市重要商圈和地标，和南北高架、内环高架、延安高架等上海市重要道路。

2019年8月，城投水务集团选取瞿溪站开展高品质饮用水示范区建设，逐步实现示范区高品质供水、以客户为中心、智慧赋能数字化等目标。瞿溪站数字化站点的升级改造，打破了业务和信息系统壁垒，在黄浦示范区范围内构建了跨业务、全面协同的样板工程，建立了示范区“大协同平台”。通过统一的平台界面，运营团队全局掌握示范区运行状况，可以有效联动协调各业务部门，不仅能应对突发事件，更能优化资源配置，与政府、产业和市民形成良性互动。

### “一屏”看瞿溪站运行数字化

随着本次瞿溪站数字化站点试运行，“大协同平台”在供水服务站点层面首次全新启用。“一屏”分为4个板块，以主题窗口与地图背景

相结合的形式展示各类信息，主要功能包括：

#### 1.综合首页

接入各类供水运行数据在综合首页中一目了然，主要展示了瞿溪站的总体情况。包括供水量、区域压力水质、设施设备状态、服务和来电信息等，并通过图例的形式，对设备、报警进行位置的标识。

#### 2.对外服务

主要展示瞿溪站受理和处理各类服务信息的页面，包括业务办理、报修工单、水费回收等，监控服务过程，保证服务质量。

#### 3.报警预警

整合了瞿溪站服务区域内供水运行中的各类报警预警信息的页面，不仅有水质报警、压力报警、设备故障报警等，还附有报警列表，鼠标一点，就可以查看、发送相关具体报警信息。

#### 4.外业协同

主要展示管道工程、运维巡检、应急抢修等外业工单完成情况的外业协同页面，不仅有二次供水水箱清洗、道路管网巡检等养护信息。同时，该页面还接入了摄像头画面，可以调取或直接连线外业现场第一线，加快了协同反应速度。

### “大屏”改变与提升管理模式

随着瞿溪站大屏的试运行启用，示范区瞿溪站的管理模式也随之提升优化。通过瞿溪站“大屏”，工作人员化以往被动接受信息为主动收集信息，便于对示范区整体运行情况综合判断，将反应速度从“事后处置”提前到“事前应对”；各类业务系统数据的接入，也使得管理站工作人员更有效地对水质水压、设施设备、报警报警、服务反映等业务情况进行综合、全面地分析，逐步形成了整体化的管理思维，实现示范区运行监控全局化。

#### 1.设置专岗、高效对接

设立专有的数据分析岗位，安排人员对大屏运行数据监控分析，全面掌握站点总体运行状况，形成一对多的对接模式，现场作业直连监控人员，多点协调更方便，工作效率更提升。

#### 2.专业服务、有力支撑

提升供水服务代表的业务能力，开展和提供管网巡检、水质分析、二次供水作业监管等专业化服务，满足更快捷、更高效、更专业的工作要求，利用“大屏”统筹协调各类工作，为外业人员提供强有力的数据支撑，让现场更加高效、有序、安全。

#### 3.全局监控、精细管理

通过大协同平台“一屏观”的引领，实现瞿溪站运行监控全局化，基于数字化运行积累大数据，不断优化和完善业务流程、管控要求、作业标准，提升供水站点的运行保障和为民服务能力。