



水润申城 市民至上

水务热线十年推动解决涉水涉海诉求30万余件

上海，因水而生，因水而兴。水务热线人坚守“水润申城、市民至上”服务理念，全力解决老百姓“急难愁盼”问题，十年来，推动解决各类涉水涉海诉求30万余件。



市水务局热线平台

水务热线前世今生

2013年，市水务局（市海洋局）积极响应市政府工作要求，关闭原“962450”热线号码，并入12345市民服务热线，成为其二级平台，主要承办12345市民服务热线、12319城建热线、110应急联动中心以及12314水利部监督平台等上级热线派发的涉水涉海诉求。

为了给市民群众提供更好、更快的热线服务，市水务局（市海洋局）建立了局热线工作领导小组和热线工作领导小组办公室，由局行政服务中心负责开展热线日常工作。至此，水务热线工作开启了崭新篇章。

十年来，秉持“水润申城、市民至上”服务理念，市水务局热线办致力于完善工作体系、健全规章制度、提升服务品质、培养人才队伍等方面工作，认真尽责为百姓解决用水、排水等民生诉求。



七个方面体现十年成效

推动解决这么多诉求，水务热线是如何做到的？

梳理发现，主要体现在如下七个方面：

建立健全体系 夯实工作基础

“热线体系日益健全，为全局热线工作顺利开展打下了坚实基础。”市水务局热线办有关负责人介绍，为切实保障市民诉求处置规范、高效，水务热线积极打造了“市区联动、条块结合、横向到边、纵向到底”的工作体系。

随着时间的推移，这一体系也在不断完善。其主要承办部门由5家属单位，逐步扩大为16个区水务局和城投水务集团等单位，形成了“工单处置全天候不间断、处置范围全覆盖无空白”工作模式，横向到边，纵向到底，推动一件件涉水涉海诉求以更快速度更好方式有效处置。

完善制度建设 推动问题解决

在体系日益健全的同时，为进一步推进市民诉求快速有效解决，市水务局热线办先后出台了《热线工作管理办法》《热线工作绩效考核办法》《突出问题专项治理制度》等十多项工作制度，保障复杂疑难诉求妥善解决，推动热线服务规范化、标准化、精细化建设稳步开展。

政企热线整合 打造合作样板

为进一步提高政府公共服务能力和突发事件应急响应速度，市水务局（市海洋局）积极贯彻落实市领导工作要求，开展政企热线整合工作。2016年12月27日，市水务局热线办与城投水务集团供水热线实现合署办公，联手打造政企热线合作样板。

2022年8月，双方联合成立“连心热线”联建党支部，进一步畅通沟通渠道，扩大服务范畴，依托党建平台，会同属地部门，助力推动小区二次供水改造、老旧管网改造等民生工程顺利实施，更好发挥公共资源服务于民的社会效益。

“三心服务”特色 全力为民解忧

2018年，市水务局热线办启动“水务热线服务品牌”创建工作，进一步强化各级热线平台建设，逐步形成了“热心服务”保障民生、“专心服务”提升效能、“暖心服务”凝心聚力的“三心服务”特色，持续提升社会影响力，为市民提供更加便捷、高效、亲切的政务服务。

这样的服务，既体现在防汛防台方面，也体现在供水保障方面，还体现在疫情防控特殊时期，更体现在服务长三角一体化发展战略上。

求以及市水务局（市海洋局）数字化转型工作部署，结合推进热线工作高质量发展三年行动计划要求，市水务局热线办会同市大数据中心驻水务局团队、城投水务集团，启动“水务热线智慧大屏”开发建设，进一步提高高数据金矿挖掘质量，提升热线突发事件应急响应能力。智慧大屏V1.0版本于11月28日上线运行，智慧大屏的开发应用为水务热线工作插上了数字智慧的翅膀。

强化教育培训 打造热线一流团队

据了解，目前全市水务海洋系统有300余名热线工作者，在话务接听、现场处置等一线岗位，365天为市民群众提供高效、专业的热线服务。

为进一步提升热线队伍整体能力，市水务局热线办通过开展业务培训、建立市区两级热线平台轮岗锻炼机制和短期交流学习机制，以及开展热线业务技能竞赛和寻访“最美水务热线人”等活动，不断提升热线队伍为民服务意识，夯实业务理论基础，打造一支能打硬仗、善打硬仗的热线团队。

加强党建引领 推动热线工作高质量发展

人民城市人民建，人民城市为人民。为进一步深入践行“人民城市”重要理念，不断提升水务热线服务成效，2022年4月，市水务局（市海洋局）印发《深入推进热线工作高质量发展三年行动计划（2022-2024）》，制定了“一网通达、两网协同、三家发力、四方提升、五大重点任务”等工作目标。

党建引领促发展，凝心聚力谱新篇。为实现既定目标，市水务局热线办坚持党建引领，通过建立“1+22+区域”党建联建工作模式，进一步强化责任担当，把热线服务中的难点，作为党建工作的重点，开创热线工作新格局，让市民更加深切地感受到水务热线的温度和速度。

建设智慧大屏 推动热线数字化转型

与时俱进，启智增慧。2023年，根据12345市民服务热线办数字赋能工作要



城投供水热线接电大厅