# 【水务工作是什么】水务公司09年工作总结

来源：网络 作者：梦回唐朝 更新时间：2025-04-27

*水务集团的办事公开工作，始终坚持《国务院办公厅关于实施若干问题的意见》（国办发(2024)36号文件）精神为原则。紧紧围绕贯彻执行市政务公开工作办公室下发的《2024年市政务公开工作要点》文件精神，认真落实《关于进一步做好政府信息公开工作的...*

水务集团的办事公开工作，始终坚持《国务院办公厅关于实施若干问题的意见》（国办发(2024)36号文件）精神为原则。紧紧围绕贯彻执行市政务公开工作办公室下发的《2024年市政务公开工作要点》文件精神，认真落实《关于进一步做好政府信息公开工作的通知》，在市政务公开办公室的指导帮助下，结合实际，以“三个代表”重要思想为指导，认真贯彻落实上级关于办事公开工作的部署，坚持以人为本，以确保城市供水服务为主题，以解决群众实际问题为重点，以市民满意为标准。不断推进水务集团办事公开工作向纵深发展，以务实的工作作风完成了各项办事公开工作任务，并取得了一定的工作成效。

领导高度重视 注重方案落实 年初，根据市政务公开工作办公室下发的《关于进一步做好政府信息公开工作的通知》要求，水务集团对照《通知》中的具体内容，结合实际，进行了全面的自查，并按时上报了自查报告。通过自查，进一步加大了水务集团办事公开工作力度，坚持以总经理负责制，班子成员各负其责，具体办事公开职能部门认真督促、协调、指导、配合水务集团和基层单位全面做好各项办事公开工作。

（一）制定下发了水务集团《2024年办事公开工作实施方案》

根据工作需要和人员变化重新调整了领导小组成员，进一步建立健全和完善了办事公开工作及组织机构，《方案》中制定了责任追究制度和监督、考核、奖惩等办法，进一步明确和完善了各基层单位、部门办事公开的工作职责及各种需要公开的工作内容、公开方式、办事纪律和具体的工作要求。从而更加明确了办事公开责任主体和工作原则，为加强对办事公开的组织领导和制度建设，把办事公开与企业生产经营管理、对外服务、转换经营机制和加强企业作风建设，打下了良好的工作基础。

为了全面开展好办事公开和政务公开工作，总公司能注重抓好厂务公开工作，定期向职工公开企业工作情况。年初，水务集团召开了职工代表大会，会上，由总经理向与会代表报告了去年的重点工作完成情况和职工关心的有关问题及今年水务集团的重点工作任务，副总经理分别向大会报告了企业生产、经营服务、计划指标完成情况及业务招待费使用情况和今年的各项重要经营指标分解情况的报告。到会的代表认真讨论审议了大会的报告，并就职工关心的问题提出建议。同时，各基层单位也相继召开了职工大会和职工代表大会。各基层单位的一把手在大会上，向本单位的职工报告了本单位去年的重点工作完成情况和今年的重点工作任务。同时，还分别向大会报告了企业生产、经营服务、计划指标完成情况及业务招待费使用情况和今年的各项重要经营指标分解情况。各基层单位到会的职工对大会的报告进行了认真的讨论。并就企业管理、经营、服务等方面提出了合理化建议。职工代表大会为全体职工参政议政和水务集团全面完成全年各项经营服务任务，进一步提升经营管理和供水、排水服务水平打下了坚实的基础，同时，也使厂务公开工作落到了实处和向纵深发展，从而有力地促进了企业行业作风建设，营造了公开、民主、和谐的企业氛围。

（二）完善落实企业内部相关管理制度

一年来，按市政务公开办公室的指示精神，结合实际，在巩固完善企业办事公开工作的基础上，水务集团还通过新闻媒体等途径，先后公开了应公开的工作内容及各项便民举措。一是公开了本企业和水务集团各部门及下属基层窗口单位的工作职能、管理权限、内部机构设置、各项服务规范、办公地址、监督举报电话及现行各种水费价格标准、收费依据和服务承诺等工作内容。现水务集团办理用水审批事项已进入市办事大厅，并开通了绿色通道，确保了市、区重点工程项目到哪里，自来水就能供到哪里，从而为经济发展提供可靠保障。二是水务集团依照《市城市供水用水管理条例》行使供水企业职能，并在全市的重点街道进行公开宣传和发放《条例》手册。三是水务集团制定印发了《服务工作三层区域管理方案》，方案中制定了监督制度，明确了的工作纪律，并通过市有关新闻媒体进行了公开；在廉政勤政制度建设中，水务集团制定印发了《开展治理商业贿赂专项工作实施方案》，并通过市有关新闻媒体进行了公开；对违规行为，水务集团以《职工奖惩条例》做为追究处理办法，并将条例制成手册进行印发和公开。四是水务集团以文件形式下发了《开展创建优质服务示范社区活动实施方案》，此《方案》目的是集中继续解决社区实现“六无”的标准，即实现水质无污染、水表无超期、管网无漏失、水费无漏收、用户无投诉、泵站无高耗。水务集团已将《方案》中的具体内容通过市相关新闻媒体进行了公开。从而，体现了供、排水企业为百姓办实事、办好事，主动接受监督，进一步提升水务集团的供、排水服务水平和办事公开工作的力度。五是即时公布供、排水信息，保城市供、排水大局稳定。特别是在保奥运供水和反恐安保工作期间，水务集团领导班子预以高度的重视，相继多次召开专题会议，采取相应措施，制定了《奥运应急供水方案》及《奥运反恐工作预案》，确保在奥足赛分赛场供水的安全稳定，同时也全力保证了生产、生活用水，并及时的利用新闻媒体对外公开相关供水信息

备故障率处理不及时造成的影响居民供水问题；解决小区内网无控制阀，导致大型泵站停水频繁问题；解决不认真查表、乱催费及查收人员服务不规范问题。水务集团在相关媒体进行了公开，主动真诚的接受社会各界的建议和监督。从而，不断的加强和完善了企业供水服务管理水平，提高了办事公开工作质量，进一步树立了企业良好形象。

立足服务民生 履行社会责任

（一）按市政务公开办的部署和要求，制定上报了水务集团参加“5.15”政务公开日活动方案，充分做好了活动前水务集团展板及相关资料上报，活动中集团主管领导接受新闻媒体采访等准备工作。并组织相关部门人员按时参加了“5.15”政务公开日活动，现场发放《市城市供水用水条例》小册子100余份，接待群众咨询80余人次，共受理群众咨询问题65件，其中现场解答和办理19件。剩余的46件在活动结束后进行整理分类，并分别转交给责任部门和单位进行核实办理，同时将办理结果回复反馈给咨询人，做到件件落实到人，得到了咨询人和市政务办的好评和赞扬。

（二）认真办理了省“民心网”和市政务公开办转来的群众政策咨询件15件，并截止到11月30日共办理了各类转办件133件，其办结率达到100％。做到了件件有结果，事事有回音，得到了上级部门的肯定和投诉人的赞扬。

（三）按照市政务公开办的要求，水务集团及下属的各营业窗口单位，及时上报和开通了“政务咨询”和“投诉举报”两部“114公民政务咨询热线电话”，集团及下属各营业窗口单位的 “热线电话”，均保持有人职守接听，并对所咨询和投诉的问题进行了耐心详细的解答和认真的办理，目前共受理、反馈群众通过“114公民政务热线”、政府网站等诉求渠道提出的咨询、投诉，意见的解答600余件，其办理结果均得到用户的满意，办结率达到100％。从而更加方便快捷的解决了用户所遇到的用水方面的问题。

（四）在“四清理四公开”工作中，集团按照市政务公开工作办公室的要求，将集团工作职责、内设机构及工作职责和下属单位主要职责、人员编制、工作流程、审批事项、收费项目和收费标准等事项进行了整理汇总，并按时上报了市政务公开工作办公室。

（五）为了配合好市政务公开办实施政务公开阳光工程，集团领导应邀，接受了市公民公共服务网在线访谈“阳光行动”的现场视频采访。通过现场采访，进一步公开了水务集团的工作职能等内容，尤其是让社会群众更加了解，水务集团在九年未涨水价的情况下，克服困难，自加压力，全力保沈城供水大局稳定。并常年坚持开展“党员进社区”、“吃水难，找党员”、“主动服务、超前服务、延伸服务”、“创建优质服务示范社区”等公开便民服务活动，扎扎实实地为百姓办实事、办好事，充分体现了水务集团履行企业公民责任的自觉意识和实际行动。

三、及时信息反馈 畅通信息渠道

在日常工作中，按市政务公开办有关要求，水务集团能做到将有关办事公开等信息及时反馈上报，全年共上报信息12条。另外，水务集团在开展公开便民服务工作中，注重培养树立先进典型，广泛宣传和总结经验，不断用先进典型事例，促进水务集团办事公开工作和供水服务工作进一步得到提高。 在建立健全信息发布保密审查机制中，水务集团制定了相关制度，并以文件形式下发了《关于认真做好供水服务宣传工作的通知》，《通知》中明确要求了信息发布必须有指定部门、指定专人负责，各基层单位在组织各项活动时，如需要宣传或公开发布，需拟定宣传或发布方案上报水务集团批复后进行。方案要包括活动的目的、目标、时间、内容、拟请媒体单位和记者及宣传提纲。从而，进一步明确了水务集团信息发布保密审查的程序和责任。

四、依托务实载体 夯实服务理念

全年日常工作中，水务集团坚持便民、利民的办事公开工作原则，大力弘扬“供水胜于救火，责任重于泰山”的服务理念和“保障城市供水，创建诚信企业”的工作方针。通过组织开展 “党员进社区”、“吃水难，找党员”、“主动服务、超前服务、延伸服务”、“创建优质服务示范社区”等公开便民服务活动载体，全面施行了水务集团办事公开工作。并做到“两个坚持”，“三个突出”。 “两个坚持”，即：“坚持把市民投诉做为第一信号，把市民满意做为第一目标”，“坚持把解决办理市民投诉问题做为第一要务，把市民满意做为服务工作的落脚点”。“三个突出”，即：一是在营业查收窗口服务方面，重点突出查收管理的透明度，公开查收工作各项规章制度，适时召集社会义务监督员会议，听取他们对供水服务工作和履行公示承诺情况的意见和建议，进一步完善企业办事公开的监督机制和长效机制。二是在二次加压供水服务方面，重点突出供水服务质量，公开泵站负责人姓名、值班电话及供水加压泵站职责范围，保证全市用户24小时供水，随时帮助解决用户在用水方面遇到的问题。三是在管网维修服务方面，重点突出维修效率，公开维修服务承诺和职责范围。对新发展的用水户，及时办理，按时供水。从而，有力的推动了水务集团供水服务工作的顺利进行，进一步促进了企业政风行风和软环境的建设，为振兴与发展提供了供水保障。

为了进一步抓好水务集团的办事公开工作，全面提升企业办事公开工作水平，为明年水务集团的办事公开

工作奠定扎实的基础。按照《市政务公开工作考核办法》的具体工作内容，结合实际进行了自查工作。首先是依据《2024年水务集团办事公开工作实施方案》对集团各基层单位的办事公开工作情况进行了检查。二是对已公开的相关材料进行了综合整理分析，同时对办事公开工作的相关制度进一步加以了完善。三是按着《市政务公开工作考核办法》中考核评分标准，进行了自评得分，其自评得分结果为125分。并按要求将自评得分结果按时上报市政务公开工作办公室。

水务集团2024年办事公开工作在市政务公开工作办公室的大力支持与正确领导下得以顺利开展，也取得了相应的成绩与收获。2024年，水务集团仍将在市政务公开工作办公室的

正确领导下，立足便民、利民、公开的原则，继续认真贯彻落实国家、省、市关于公共事业单位开展办事公开的工作要求，全面认真及时的完成市政务公开办公室部署的各项工作任务，结合水务集团实际，对做好今后工作准备从以下几方面继续努力：

第一、进一步加大办事公开工作力度，努力营造企业办事公开的良好氛围，做到“一个明确”、“两个加强”、“三个结合”，以此不断增强办事公开工作意识和提高办事公开工作水平。

第二、按要求，继续认真深入组织开展好“四清理四公开”工作，并及时将水务集团的清理情况和新增加的应公开的内容及时上报市政务公开工作办公室。

第三、继续做好“114政务咨询热线”工作，积极认真办理解决好通过“114”转来的市民关于用水方面的咨询和投诉问题。并及时将各种类型问题进行分析整理，按时上报市政务公开工作办公室。

第四、注重拓宽公开渠道，充分利用市公民公共服务网、电台、电视台、报刊等新闻媒体，及时发布关于城市供水、用水方面的各种信息，进一步畅通便民渠道。

第五、继续开展“创建优质服务示范社区”、“党员进社区”、“主动服务、延伸服务、超前服务”等具有企业自身特色的各项公开便民服务活动，使用户能够及时了解水务集团办事公开动态，全力为解决好用户在用水方面遇到的问题，提供方便快捷的办理条件。

第六、以“5.15”政务公开日和“阳光行动”为契机，努力创新办事公开工作举措。对现有的公开内容适时加以修改和充实，并坚持执行办事公开的规范化、程序化、制度化。使办事公开工作不断上新台阶。

第七、按照水务集团制定的《办事公开工作方案》，结合相关规定，坚持做好对各基层单位的办事公开考核工作，并将此项工作纳入到全年重点考核工作项目之一。通过考核，不断总结经验，树立和推广好的典型和做法，进一步推进水务集团办事公开工作向纵深发展，确保供水服务工作顺利进行，为振兴，创建和谐社会提供供水服务保障。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！