

# 女主管攻克“供水智能水表平台”获专利

## 指尖一点，数万用户即时用水实况现眼前，“硬核技术”领跑全省引来同行学习

□半岛全媒体记者 刘纯来

在青岛市即墨区自来水公司设立在社区的网点，客服中心主任迟艳平时常要走进社区调研，接触用户，看看各网点遇到的新问题，寻找处理方案，忙得不亦乐乎。

自从与“供水事业”结缘，她20年如一日，痴心研究科学供水，周到服务用户，不墨守成规，还大胆创新，一举建立起山东省首个自来水智能抄表管理平台，并由此获得知识产权，打破了以往繁琐人工、统计困难、故障难查等传统方式，解决了依靠水表厂家被动接收数据的现状，提升到智能水表实时监控、异常报警、精准计费的智慧水务管理服务模式，实现了供水服务由机械人工到智能化的美丽跨越，吸引着许多外地同行前来学习。

### 打破成规，就想做回“主人翁”

来到即墨区自来水公司的客户服务中心，大厅秩序井然，窗明几净，工作人员面带微笑为前来办理业务的顾客进行着细致服务，让人沐浴春风一般。见到迟艳平，给人感觉她为人谦逊，自信平和，干练利落。交谈时还不时通过手机进行业务回复，一副忙碌的状态。一见面她笑着对记者说：“自己真没什么好说的，作为一名供水人，都是应该做的分内事情！”当说到具体供水业务话题时，她立即打开话匣子。在谈及为何要在没有先例、头绪复杂情形下牵头对老的水表管理方式进行改造？就不担心一旦弄不好反而会影响到自己名声？

“多年来，我一直有个建立远程水表管理平台的想法，实施智能水表真正智能化，将繁重传统业务解放出来，而不是老牛拉破车，每天焦头烂额，哪有精力为客户开展服务？”迟艳平感慨地说，自己在公司客服中心干了18年，对供水服务事业充满感情，就想着真正做一回主人翁，通过自身努力改变一下现有工作困扰，更好地服务百姓生活，是一件特有意义的事情。“自从萌发建立即墨供水控制系统的想法后，自己每天脑海里全是如何建设智能供水平台的思路……”

### 迎难而上，革弊端不畏艰辛

迟艳平说，2013年以前即墨供水管网用了10多个不同厂家、型号的智能水表，几万块各种型号的水表往往使用三四年后出现“疲态”状态，如信号弱、真实数据采集难、线路损坏等，智能水表管理起来更加麻烦。同时，随着高层建筑增多，企业和居民小区扩充，普通水表满足不了高层建筑需要，同时分布广泛的采集点迅猛扩张，落后的传统抄表方式和依赖水表厂家平台上报数据，都会造成客户不断投诉，给工作人员带来极大的工作压力，而公司不得不投入更多的人力物力疲于应付。与此同时，有的因质量问题不能继续合作的水表厂家

对于出现后续养护问题只是在一味应付……

“我自己看不下去，心里也着急，如果任由这些不良现象存在，会拖住公司的发展后腿，小处说会对供水用户服务带来不利，大处说会影响即墨供水事业今后发展。”迟艳平说，自己曾干过会计、收费员、客服中心副主任，拥有多方面的工作经验，养成了工作上的责任和严谨，相信自己能开展自来水智能水表管理平台的研究。经过细致考虑后，她把改造传统供水模式想法跟公司领导说了，领导立即拍板给予支持。“从那以后，迟主任就没白没夜，关注了全国很多先进城市水行的公众号，一边学习一边沉下一线进行调查研究，与分管领导和分管智能水表的副主任开始梳理几个厂家几万户智能水表用户，进行各种数据分析，现场比对。”即墨区自来水公司副经理王军告诉记者，那段日子，每天早晨安排完工作她就会自己待在电脑前研究分析。“看见迟主任忘我工作的拼劲，既心疼，又感动！”公司客服中心副主任孙红梅说。

### 中途遇坎，咬牙坚持事竟成

做一段时间后，事情没想象那么顺利，由于头绪繁杂，理了还乱，一直没有取得大的进展。此时，部分厂家不支持，提出难题声称这种思路不现实并拒绝配合，公司也有些人发出质疑声音：认为智能水表技术在国内尚未成熟，建议观望后继续使用，且使用工程庞大，没有先例，不可能搞成。公司领导一度无奈地说实在不行只有将几万块智能水表当成机械表应用。迟艳平告诉记者，这是自己当时遇到最大一道坎儿。她说，自己的朋友们说自己正在做“累差”，劝自己放弃，即将年过半百，放着正常的工作不干，非要自找苦吃。

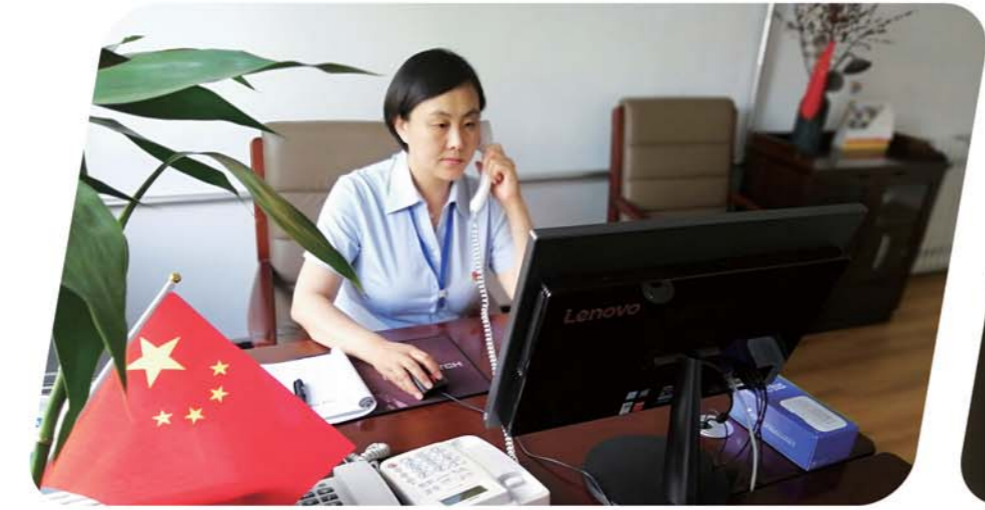
“当时我的脾气就上来啦，再累再苦也要咬牙坚持呀，难道就因为为新业务难啃就不做或放弃了？”要强的迟艳平这样说，新的研发平台确实很难，以前没有人做过，也



在即发阳光城小区网点，迟艳平与同事查看供水情况。



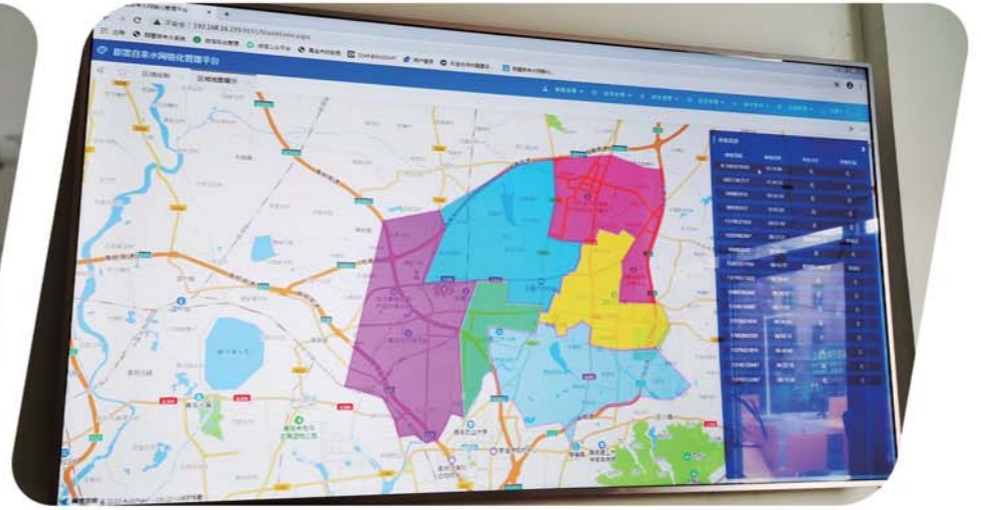
在客服中心，即时协调解决客户反映问题。



迟艳平正在工作中。



迟艳平在鹤山路网点了解运行情况。



升级版网格化管理平台。

没有借鉴的地方，即属当地光用的供水水表就有八九种，分布在城区几个地方，情形各异，要精准把握做到远程监控精准抄表很是不易。“而此事如果始终没有人勇敢站出来去做，就还是以前不清不白的老样子，工作不能糊里糊涂，要清清楚楚，必须迈过这道坎儿！”她说，有时候为琢磨一个小方案，常常翻来覆去睡不着，满脑子都是想着如何能找到好的解决方案。

记者多方采访了解到，为更好地服务社会用户，她几乎将客服工作做到了极致，工作中迟艳平需要扮演四个角色：要当好“医生”，要通过客服热线诊断智能水表的“病根”，要把脉到具体部位，具体到是设备有问题还是哪里有漏点；要当好协调员，架起百姓、社区、政府以及企业和自来水公司之间沟通的桥梁；要当好督导员，与其他智能部门一起，将反映的问题切实解决好；要当好服务员，百姓需要什么，就提供什么服务。目前，手机抄表、线上缴费、电子账单等智能化服务走入即墨市民日常生活，市民足不出户就可畅享指尖上的便利。

“这真是件硬核宝贝，这个智能平台的出现，颠覆了供水智能水表管理模式，节省了人力和投入，还挽回了损失，关键是能给用户带来便捷的周到服务，提升了用户的满意度和幸福感，也为企业高质量发展注入强大动力，更提升了即墨城市品质和形象！”即墨区自来水公司经理陈晓华高兴地说，这个智能平台的研发诞生，实现了“供水管理智能化”新模式，也很好解决了智能水表使用初期的问题，真正达到了用户用水实时监控，提升了抄表和排障效率。

今年4月，由迟艳平带头研发的“自来水智能抄表平台”获得了国家版权局颁发的著作权证书。据介绍，这是省和青岛市水务单位首个智能供水远程监控平台。即墨区自来水公司率先启用智能供水远程平台的消息不胫而走。一时间，公司和迟艳平本人成了“网红”，东营、潍坊等地多个水务公司同行闻讯赶来学习取经。

“满满正能量的工作状态使这个基本全是女性的团队没有女人之间的计较，全部投入到供水服务工作中来，这是我最为开心的地方！”她笑着说。“面对困难，她总是第一个站出来，以身作则，坚守在业务第一线，践行着一名党员的责任，用自己的行动感染、带动着身边的好同事，是我们心目中的好大姐！”即发阳光城网点负责人张翠红这样评价迟艳平。

“我们正在建立升级版的即墨自来水网格化管理平台，目前已经成型。”迟艳平指着平台告诉记者，随便打开平台上一项业务受理信息，会清晰地显示呼叫时间、接通时间、处理时间等，使整个业务流程都留有痕迹，可倒逼所有工作人员提高工作质量，全面提升供水服务的品质。目前，迟艳平带领团队没有停歇脚步，正向着研制智慧城市智慧供水的新模式大步前行。

记者在即墨区自来水公司的掌上营业厅后台看到，所有用户报修的业务及故障报修等信息，都会在第一时间通过公司内部工作系统传到相关工作人员的手机上，处理进度和过程一清二楚。在客服中心现场，迟艳平打开桌子上的电脑，点开“即墨供水智能水表平台”，全城数万用户供水实况一目了然。当她点开其中的即墨“市东供水所”时，只见系统里清晰地显示着所辖30个居民小区，随便点开一个小区的供水情况或住户用水情况，就会立即浮现眼前。如万科朗润园设置的一个采集器，可以看到10个楼座，每个楼座有五个单元，每个家庭住户用水信息清晰可

### 事业无涯，接力研发智慧供水新模式

迟艳平带领28人团队善于打通供水服务最后一公里，延伸服务至百姓家门口，2018年启动了宝龙、即发阳光城和鹤山路三个跨区域服务网点，变被动服务为主动服务，做好日志、周志和月志，梳理工作中的不足和优势，便于及时改进和创新；同时，为全区数百特殊需要的老年人创建“爱心档案”，定期给老人们反馈用水情况，对行动不便的老人开展上门服务，深受老年用户欢迎。仅两年多时间，三个网点已成为公司亮点，实现了零投诉，收回欠款近200万元。

### 记者体验：指尖一点供水实况浮现眼前

记者在即墨区自来水公司的掌上营业厅后台看到，所有用户报修的业务及故障报修等信息，都会在第一时间通过公司内部工作系统传到相关工作人员的手机上，处理进度和过程一清二楚。在客服中心现场，迟艳平打开桌子上的电脑，点开“即墨供水智能水表平台”，全城数万用户供水实况一目了然。当她点开其中的即墨“市东供水所”时，只见系统里清晰地显示着所辖30个居民小区，随便点开一个小区的供水情况或住户用水情况，就会立即浮现眼前。如万科朗润园设置的一个采集器，可以看到10个楼座，每个楼座有五个单元，每个家庭住户用水信息清晰可