

福州水务集团『数』有所为 幸福有『道』



工作人员安装排水设备。

地下强“盯梢” 排水有章法

一根根埋在地下的排水管网,交织成让城市安全稳定运行的“毛细血管”。聚焦控制水污染、防止城市内涝及解决管网入流渗漏的关键问题,带着护好每一根“毛细血管”健康的目标,福州水务集团的智慧管护之道随处可见。一个个自主可控、拥有自主知识产权的监测设备,正为护好城市可持续发展贡献力量。

温泉公园路兴业银行门口,一个看似普通的井盖之下,穿着橙色“工作服”的“旋龟”正辛勤工作,它的主要职责,是实时监测排水管网中的水流量,确保流量数据的准确性和及时性。

“旋龟”的学名,叫超声波雷达多功能流量计,是我们最新“发布”的城市排水监测设备。”城建数智科技相关负责人说,该设备的名字源自《山海经》,象征着流量计在水下具有敏锐的感知力,如同旋龟一般,能实时记录流速、水位、流量等数据,更精准地了解地下水流情况。

和“旋龟”一样,身着黑色“工作服”的“雷神”本领也很强大。作为一个雷达液位计,眼下它正在屏东东路“服役”。

“雷神”的名字同样源自《山海经》,它是中国古代神话中司雷之神,利用雷达波进行液位采集。”该负责人说,“雷神”能精准识别照射区域内水体,非接触式测量也不受水质影响,它的主要任务是监测排水管网中的液位高度,有效预防因液位过高

而引发城市内涝。

源自《山海经》中大华神山之名的“太华”,是个专业“水质监测员”,为守护沿线排水管网的水质倾尽全力。

“在华保路与华林路交叉口,就装有电导率水质监测仪,能实时监测排水中的水质情况,帮助控制和减少水污染。”该负责人说,“太华”内置NTC温度传感器,能实

时补偿温度对检测的影响,还具有电导率的微量检测功能。

据了解,这两款功能强大的智慧排水监测设备,都通过了多项严格考验。目前,在温泉公园片区、金山片区,已有52套设备试点上岗,通过同步利用便携式设备、相似监测点位监测数据互校的方法进行校验,“考试成绩”已对标国内一线厂商。



智能化客服热线平台。

泵房添“智慧”

用水享安心

小区内,作为供水“心脏”的泵房系统好似全能管家,为一户户居民的放心用水倾尽全力;

在温泉片区、金山片区,“旋龟”“雷神”与“太华”尽职尽责,护好城市排水系统的一根根“毛细血管”;

在智能热线客服系统帮助下,一通即时响应又快速解决的客户诉求,让用水幸福感与日俱增;

……

以民生水务为己任,在福州水务集团,一场用“数字”守护幸福的奔跑,自2018年首届数字中国建设峰会就已开始。一份数字水务发展规划,将企业转型升级融入数字中国和数字福州战略布局。眼下,集20多个业务系统于一身的数字水务世界里,创新与智慧的旋律始终响亮。

“现在用水很稳定,再也不用担心水压不够了。”提及小区的用水新貌,家住鼓楼区闽都创业公寓的居民连连点赞。从不时“趴窝”的供水压力,到如今水压稳定、水质优良,这些变化,有一个关于泵房的“加法”。

“为找出症结,我们给泵房请了专业的‘体检医生’。”福州水务集团技术团队负责人介绍,通过加装智能感知设备,泵房的实时状况尽在掌握。经实时监测和数据分析,发现泵房断电是供水压力不稳的原因。

“屋顶水箱存储了一部分水,泵房断电时,随着用水量增大,屋顶的水箱蓄水不足,直接影响了供水压力。”该负责人说,有了诊断报告,泵房断电问题也得到快速解决。

眼下,福州已实现市自来水公司接管的供水泵房的运行统一监控与管理。和闽都创业公寓居民一样,这样“润物细无声”的改变,已在城内多个小区落地。

聚焦供水安全与效率这一核心,福州水务集团所属福州市城建数智科技有限公司(以下简称“城建数智科技”)研发的二次供水管理平台,结合泵房智能远传系统,让泵房管护更加便捷、高效。

作为一套高度集成的泵房增压控制系统,该平台能通过精确的传感器和智能算法,紧盯泵房各项运行数据,还能自动进行增压控制,确保供水稳定性和连续性。

“我们还引入数据盒子的设计,把泵房触摸屏数据、公共视频画面及门禁系统信息全部整合,让小区管理者能在一块屏幕上查看泵房的运行状况,实现远程统管。”上述负责人说。

一个泵房数据汇集、分析、显示系统——泵房数据小站,也是城建数智科技的得意之作。它如小冰箱造型,有一块22英寸的大触摸屏,通过舒适的颜色搭配和贴切的图标图形,让泵房内各类关键数据实现“一屏全览”。

据了解,这套泵房增压控制系统,采用了先进的控制算法,能根据实际水压、流量等参数,智能调节水泵运行状态,确保泵房“处变不惊”。

本报记者 孙漫 通讯员 张佳勤



水务客服人员接听热线。



▲水务数字人“叮叮”。

▼水务数字人“咚咚”。

“管家”忙转型 服务皆用“新”

作为服务全市人民的“水管家”,乘着数字经济高质量发展的东风,福州水务集团在积极推进数字产业化、产业数字化上不遗余力,在一场数字化转型的奔跑里,新意随处可见。

“我们从与市民息息相关的自来水服务入手,全面植入‘数字’元素,打造智能热线客服系统,已率先在水务行业客服板块实现智能导航、智能外呼、智能质检及智能坐席辅助等智能化应用。”福州水务集团相关负责人说。

以水务客服热线平台为“底座”,语音识别、语义理解、语音合成等人工智能技术被全面引入,语音客服、在线客服重新协调规划,传统租赁第三方服务平台,也升级为自建智能化、本地化服务平台。

市民李女士,就是平台的“尝鲜者”。一通968933客服热线被迅速接通,面对她的水费疑问,智能系统当即为她提供了详细的账单信息和费用明细,解答了她的疑惑。

这样方便快捷的服务体验,正成为陪伴在市民身边的日常。据了解,该系统集成了人工智能和语音识别技术,能自动接听市民来电,并通过自然语言处理技术,快速理解市民需求。无论是查询水费、咨询账单或是停水信息,系统都能迅速给出准确答复或解决方案。

“有了‘数字’助力,我们的办事效率和服务能力得到全面提升,实现了用户接诉即办要求。”福州水务集团该负责人说,系统还能实时分析市民反馈,帮助自来水公司更精准地把握市民需求,助力供水服务更便捷、更高效。

除了接得更快、分得更准、办得更实的智能客服体验,在福州水务集团,伴着“叮咚作响”的欢乐乐曲,一项探索未来水务智能新境界的产品——水务数字人一体机“叮叮”“咚咚”也惊喜亮相。

大大的眼睛、蓝色的身体、憨态可掬的外表……“叮叮”“咚咚”,集成了语音识别等AI技术,精通水务系统知识,能

对用户各种问题做出迅速而精准的回答,确保沟通无障碍。

“本领”强大的“叮叮”“咚咚”,还能无缝对接水务查询系统,用户只需通过简单的对话,即可查询水费、了解业务办理进度,让水务服务更用心、更贴心。

“在数字水务建设中,我们始终坚持以一个规划引领、一项机制统筹、一套系统联动、一个团队推动、一个要素保障的‘五个一’工作机制,一路披荆斩棘,在全体水务人‘一盘棋’的坚持下,数字水务‘新意’满满。”福州水务集团相关负责人表示,目前,第二期数字水务规划已全面启动。“作为数字水务建设的标杆企业,我们将始终坚持以人民为中心,让数字水务建设与城市发展同频共振,用数字之光,让幸福之水绵延不绝,为福州加快建设现代化国际城市注入澎湃动能!”



技术人员查看二次供水管理平台。