

第八届“荆水杯”职工乒乓球比赛圆满落幕

本报讯（通讯员 李美星）12月1日，集团公司工会在职工活动中心成功举办第八届“荆水杯”职工乒乓球比赛。本次比赛分为个人比赛和团体比赛，公司所属4个分公司分别组队参赛。

在比赛中，参赛队员的直拍、横拍、扣球、旋转球、弧线球等精湛的球技得到了精彩的展现。一方是势大力沉的扣球，另一方则用精雕细琢的切削回球，一方是角度刁钻的旋转球，另一方则采用优美的弧线球轻松化解。在个人比赛中，各分公司采取预赛海选的方式，选出精兵强将参加集团公司个人赛；在团体比赛过程中，每位运动员的出场顺序都

经过了团队认真的讨论，然后再决定出场的顺序，考验了个人的技术水平和团队协作的战术水平，体现了公司员工不畏艰难、团结拼搏的凝聚力和向心力，展现了永争第一、坚韧不拔的精神风貌。

运动员们在比赛过程中，挥汗如雨，积极拼搏，不到最后一刻决不放弃的精神深深地打动了在场的每一个人。经过激烈比拼，团体赛冠军由机关分公司获得，产业分公司获得亚军，制水和供水分公司获得季军；男子组个人赛的前三名分别被周新



荆州水务集团第八届“荆水杯”职工乒乓球比赛

信息建设中心组织供水综合管理平台培训

本报讯（通讯员 吴桐）为推进集团公司供水信息化建设，11月28日，信息建设中心组织集团公司相关职能部门员工，开展供水综合管理平台操作培训。

集团公司的调度信息系统共经历了4次大的变革，现今的供水信息平台是一个综合的供水信息化管理平台，将集团公司下辖的四艘取水泵船、三座水厂、全城供水管网等重要供水单元纳入全方位的监控和管理。

供水信息综合管理系统在调度

中心服务器上运行，实时监测三座水厂的出水流量、水质、机组运行状态和出厂压力，供水管网压力和大用户流量等。本次供水综合管理平台操作培训首先从进入系统开始，分别讲解了PC版和APP版两种浏览模式。通过ppt展示、操作演示、现场提问等方式，详细说明了在线监控、实时数据、大表监控、数据列、工艺图、压力报表分析、流量分析、综合报警、运行分析、最小水量等功能的使用。借助该系统，工作人

员可以远程监测供水系统的实时生产数据和设备运行参数；可远程查看重要生产部位的监控视频。

培训结束后，参训人员纷纷表示，信息化发展是企业可持续发展的前提和基础，供水企业的信息化发展战略要始终围绕生产经营和优质服务两条主线。要真正实现提高经营管理的效益和为用户提供优质快捷服务的目的，我们就在规范供水服务管理的基础上，广泛利用现代信息化技术。

用心服务 以心换心

刘艳

又到每月抄表的日子，江汉客户服务中心的客户经理吴小波背起抄表册，拿起水表钩，早上六点就出门了。清晨的薄雾还未完全散尽，街道上没有多少行人，太阳从云层中透出几缕霞光来，照在路面上，斑驳而明亮。“今天看来是个好天气，适合‘跋山涉水’”，她心中暗想。吴小波幽默的将自己每个月的抄表工作称为“跋山涉水”。同事们曾经不解的问，“跋山涉水”是何典故？她笑着解释道：“我抄的‘中央华府’小区，现今有50栋，都是小高层和高层建筑，水表大部分安装在每层的水表井里，我算过，我全部抄见一遍，要爬700多层楼，不亚于爬了一座山。而我抄的另一片‘活力28小区’和‘大版宿舍拆迁楼，管道老化，总是渗水。路面长年积水，每次去抄要穿雨鞋，你说这不就像去‘跋山涉水’吗？呵呵！”。她这一番话，形象的比喻，总是赢来同事们的笑声。平时和同事们聊在抄表过程中发生的趣事时，她常说：“我们每个客户经理都会面临不同的表况，大大小小的难题。能改善的我们想办法改善，不能改善的，也要坦然接受，开心面对”。或许正是这份豁达和乐观的心态，支持着瘦弱的她，在客户经理这个岗位上走过了六年。

回想这六年里，吴小波一直思考着，面对这两片区域的用户在居住环境、年龄结构、经济能力、文化素质以及生活习惯等各方面都存在着极大的差异。那么，她要以怎样的心态去面对这个差异？以怎样的方式去为这两类用户服务呢？“中央华府”小区是荆州市较早开发的一个高档小区，也是荆州市中心城区里的第一大小区。该小区现有1753户供水用户，小区用户主要为公职人员和个体工商户，其中还有百分之二十为

江浙沪皖等外地的商人，他们在小区买房做投资，偶尔回来小住。小区内不乏高档小车，物业管理到位，配套设施齐全，环境优美。而“活力28小区”，曾经的“活力28，荆州日化”这句广告语风靡全国，也是荆州市八十年代的龙头企业。如今职工纷纷下岗，小区内早已没有了往日的繁华，环境每况愈下。而大版宿舍楼，是六十年代建筑，政府2014年已列为危楼拆迁范围，楼里的居民都是60、70岁的老人。“活力28小区”和“大版宿舍”都与“中央华府小区”毗邻，两边的环境差异，住户贫富悬殊，给人路很大的冲击。可是，即便如此，在客户经理吴小波的心里，他们都是她的用户，都是她服务工作的对象。在她的中心，用户没有贫富贵贱之分，要以平常心、以公正的态度去为他们服务，这是她对外服务工作的准则。基于这个准则，在这六年和用户的接触中，她不断存同求异，换位思考，在尝试中总结经验，逐步摸索出一套特有的服务方法。通过近几年的试用，她的片区回收率逐步上升。这两个区域的用户，有些都和她成了朋友。

在她的抄表背包里，总是放着三样东西，一个是一本便签贴，一个是自己的名片，一个是企业的宣传报纸和资料。每次抄“中央华府小区”，1753户用户中，总会有一两块水量异常的表，而这个小区的用户百分之三十是在企事业单位上班，百分之六十是个体工商户忙于做生意，白天吴小波抄表时很难碰见用户。而这做生意的用户中还有百分之二十是江浙福建的商人，房屋空置率很高，他们只偶尔回荆州小住几天，那更是很难碰面。所以她就想了个办法，每次抄表时，发现水量异常的表，就在便签贴上写明情况，然后贴在用户的门

上，并留下自己的手机号码，请用户与她联系。

她的工作名片，是专门为“活力28”小区和“大版宿舍”的那些用户准备的。这两个小区的用户全是60岁以上的留守老人，他们出行不方便，加之这两个小区管道老化，表况差，也没有物业的管理，随时有可能发生管道破损。吴小波考虑到这个问题，所以，每次抄表时，碰见那些老年用户，就主动递上自己的工作名片，叮嘱他们有管道漏水的事就给她打电话。有时她还把企业的报纸带去给这些老人们，他们不会上网，也不会用微信，只能通过看报纸了解一下企业的情况。过年时，企业发放用户的“福”字贴，吴小波也亲自给老人们送去。正是这些贴心的服务，如涓涓细流般温暖着这些老人们的心，拉近了她和这些老人们的距离。大版宿舍三栋二门有一对老夫妻，每次看见吴小波来抄水表，总爱趴下身去舀表箱里的积水。

一次，老姨妈对吴小波说：“我们这地方说不定什么时候就拆，换新管道也不划算。这里环境差，难为你乐意为我们服务。我看你每次为抄表，要舀水许久，耽误不少时间，以后我们就来跟你把水舀干净，方便你抄表！”。从那以后，每月到了抄表那几天，俩老早就坐在门栋口，看见吴小波向这栋走来，就起身开始行动。老姨妈搬开表箱盖板，老姨妈就蹲下身子，手拿一个搪瓷杯子，一杯杯的从表箱里往外舀水，由于管道老化，长年渗水，水箱每月都积水三十厘米深，姨妈舀完水后，又换作姨多拿抹布把表擦拭干净，俩老前前后后忙活二十多分钟。吴小波看着心里过意不去，要自己来舀水，俩老坚持要帮她做，这样一带，就是六年。六年里，小波有几次出现用水纠纷，当吴小波亲自



本报讯（通讯员 甘明霞）11月4日，集团公司钓鱼协会在丁家咀水库组织开展了秋季垂钓活动，来自公司各部门的18名会员参加了本次活动。

4日上午，天气晴好，秋景怡人，集团公司钓鱼协会的会员们来到荆州市丁家咀水库，开展垂钓活动。到达目的地后，大家兴致勃勃的选择位置后便各据一隅，调整钓具，准备大显身手。会员中既有技艺高超的垂钓高手，也有初学不久的新手，高手们挂饵、抛线、放钩，动作一气呵成，精准老练；新手们动作虽缓慢拙，但热情洋溢、乐在其中。随着穿鱼饵、抛竿等动作的不断重复，一条条活蹦乱跳的鱼儿被不断地钓出水面，现场气氛也跟着鱼儿的起钓，时而安静沉默，时而惊喜呼叫。收获多的便三两交流，分享经验，收获少的也不急不躁，悠然自得，虽然大家都来自不同的部门，但有了钓鱼的共同话题，早就熟识得像老朋友了。

暖暖的秋阳下，大家静静享受着这难得的轻松时光。下午3:00，会员们满载收获返程，却还在回味垂钓的乐趣，期盼下次再聚。

集团公司历来重视企业文化建设，关注员工的身体与身心健康，钓鱼协会作为公司的八大兴趣协会之一，由集团执行总经理石明望担任会长，他每年定期组织开展垂钓及比赛活动，既丰富员工业余文化生活，又疏缓紧张的工作情绪，深受员工们欢迎。垂钓活动后，大家都纷纷表示，将以更加饱满的热情投入到工作中去，为企业的生产经营贡献力量。

集团公司钓鱼协会开展垂钓活动



荆州水务集团有限公司 主办 顾问：袁柏华 总编：张勤 主编：马耘

荆州市内部资料准印证第36号 2017年12月18日 星期二 总第166期
地址：荆州市南湖路9号 电话：0716-4309982 E-mail:jsjtqdb@163.com

市委书记杨智莅临公司检查“文化三市”创建工作



本报讯（通讯员 马耘）11月25日，荆州市委书记杨智，市委常委、宣传部部长吴朝安及市直单位有关部门负责人一行莅临荆州水务集团，现场检查并指导“文化三市”创建工作。荆州水务集团深厚的文化底蕴、浓郁的创建氛围，给杨智书记一行留下了深刻印象。

25日上午，迎着初冬的朝阳，杨智书记一行走进郢都水厂的企业文化展厅，参观检查，这里汇集展出了荆州水务集

省诗词、楹联学会专家莅临荆州水务考察指导

本报讯（通讯员 李美星）11月30日，省中华诗词学会、省楹联学会专家一行到荆州水务集团考察指导“文化三市”创建工作。市人民政府副市长孙玉秋，市文联党组书记、主席吕金舫，市文联党组成员、副主席杨军，市诗联学会会长张卫平，荆州水务集团党委书记、总经理张勤及相关单位、学会同志陪同。

冒着冬日的细雨，考察组一行先来到荆州水务集团书画、楹联、诗词展厅考察。考察中，省学会专家对荆州水务集团深厚的文化底蕴赞赏有加。在根雕和根书展厅，“李白乘舟”、“嫦娥奔月”、



荆州水务集团党委书记、总经理张勤的详细介绍。在以《太一生水》为主题的楚简书法作品前，杨智书记驻足停留，楚简书法作品前，杨智书记驻足停留，楚简、楹联专题展览，并与荆州市文化、楚简、楹联爱好者协会，组织多次书画、楚简、楹联专题展览，并与荆州市文化、楚简、楹联爱好者协会，组织多次书画进行市场推广。同时，还举办首次荆州市知名书画家走进企业，与职工爱好者书画会友等活动。后期企业还将进一步深化创建，为职工爱好者举办书法楹联等知识讲座，扩大“文化三市”创建在广大职工中的影响。杨智书记一行边走边

听，不时仔细询问，对企业创建工作有了全面深入的了解。

随后，杨智书记一行还饶有兴致地参观了郢都水厂厂区。虽然已是冬季，但厂区内仍然绿树葱茏、环境清幽。沿途每一处净水构筑物上，都可见到职工精心为企业创作的楹联书法作品。“上善若水连通银龙输九泽 大道无形汇聚清泉润万家”，杨智书记看得格外仔细，在每处楹联前，都吟颂欣赏一番。杨智书记表示，作为生产型企业，能够将楹联文化深入到生产场所，正是“文化三市”在企业中得到深入创建的表现，值得肯定。

最后，杨智书记在郢都水厂召开“文化三市”创建工作推进会，对荆州水务集团的“文化三市”创建工作给予肯定，并且强调，“文化三市”创建需要久久为功，荆州水务集团要将创建工作继续推向深入，在深化创建的基础上，要做好精品整合与提炼，让企业的文化特色更加凸显，力争为“文化三市”创建工作多做贡献。

此次讲学是“文化三市”创建活动的又一盛举。省中华诗词学会、省楹联学会专家学者一行莅临荆州水务集团，开展诗词、楹联文化的义务讲学。300余名来自荆州水务集团和社会各界的诗词、楹联爱好者，共同聆听了省知名专家的授课。

此次讲学是“文化三市”创建活动的又一盛举。省中华诗词学会、省楹联学会专家学者一行莅临荆州水务集团，开展诗词、楹联文化的义务讲学。300余名来自荆州水务集团和社会各界的诗词、楹联爱好者，共同聆听了省知名专家的授课。

皮治洪副会长对荆州水务集团“文化三市”创建工作给予了赞赏。对荆州水务集团文化建设提出了许多值得借鉴的宝贵意见。

孙玉秋副市长表示，荆州水务集团的文化三市创建工作开展得扎实而富有成效，也体现了企业和广大职工对荆楚文化的喜爱之情，希望荆州水务集团继续深入开展创建，让“文化三市”活动成为企业新的形象名片。

积极响应创建号召，自发创作大量作品，这仅是其中具有代表性的一幅，其寓意是祝愿企业发展兴旺。杨智书记边听边微笑着点头，表示赞赏。

在参观检查的途中，荆州水务集团党委书记、总经理张勤向杨智书记一行详细介绍了企业的创建情况。她说，在市创建办和市国资委的部署和指导下，荆州水务集团以“六个一”工程为依托，即打造一个阵地、建设一个组织、兴办一批展览、举办一场活动、牵手一个平台、开办一个课堂，积极推进文化三市创建。已先后建成近千平方米的文化阵地，以职工兴趣协会为基础，建成书法、楹联、诗词爱好者协会，组织多次书画、楚简、楹联专题展览，并与荆州市文化、楚简、楹联爱好者协会，组织多次书画进行市场推广。同时，还举办首次荆州市知名书画家走进企业，与职工爱好者书画会友等活动。后期企业还将进一步深化创建，为职工爱好者举办书法楹联等知识讲座，扩大“文化三市”创建在广大职工中的影响。杨智书记一行边走边

听，不时仔细询问，对企业创建工作有了全面深入的了解。

随后，杨智书记一行还饶有兴致地参观了郢都水厂厂区。虽然已是冬季，但厂区内仍然绿树葱茏、环境清幽。沿途每一处净水构筑物上，都可见到职工精心为企业创作的楹联书法作品。“上善若水连通银龙输九泽 大道无形汇聚清泉润万家”，杨智书记看得格外仔细，在每处楹联前，都吟颂欣赏一番。杨智书记表示，作为生产型企业，能够将楹联文化深入到生产场所，正是“文化三市”在企业中得到深入创建的表现，值得肯定。

最后，杨智书记在郢都水厂召开“文化三市”创建工作推进会，对荆州水务集团的“文化三市”创建工作给予肯定，并且强调，“文化三市”创建需要久久为功，荆州水务集团要将创建工作继续推向深入，在深化创建的基础上，要做好精品整合与提炼，让企业的文化特色更加凸显，力争为“文化三市”创建工作多做贡献。

听，不时仔细询问，对企业创建工作有了全面深入的了解。

随后，杨智书记一行还饶有兴致地参观了郢都水厂厂区。虽然已是冬季，但厂区内仍然绿树葱茏、环境清幽。沿途每一处净水构筑物上，都可见到职工精心为企业创作的楹联书法作品。“上善若水连通银龙输九泽 大道无形汇聚清泉润万家”，杨智书记看得格外仔细，在每处楹联前，都吟颂欣赏一番。杨智书记表示，作为生产型企业，能够将楹联文化深入到生产场所，正是“文化三市”在企业中得到深入创建的表现，值得肯定。

最后，杨智书记在郢都水厂召开“文化三市”创建工作推进会，对荆州水务集团的“文化三市”创建工作给予肯定，并且强调，“文化三市”创建需要久久为功，荆州水务集团要将创建工作继续推向深入，在深化创建的基础上，要做好精品整合与提炼，让企业的文化特色更加凸显，力争为“文化三市”创建工作多做贡献。

省诗词、楹联学会专家走进荆州水务集团讲学

本报讯（通讯员 马耘）11月30日上午，“文化三市”创建活动在荆州水务集团再掀热潮，省中华诗词学会、省楹联学会专家学者一行莅临荆州水务集团，开展诗词、楹联文化的义务讲学。300余名来自荆州水务集团和社会各界的诗词、楹联爱好者，共同聆听了省知名专家的授课。

此次讲学是“文化三市”创建活动的又一盛举。省中华诗词学会、省楹联学会专家学者一行莅临荆州水务集团，开展诗词、楹联文化的义务讲学。300余名来自荆州水务集团和社会各界的诗词、楹联爱好者，共同聆听了省知名专家的授课。

皮治洪副会长对荆州水务集团“文化三市”创建工作给予了赞赏。对荆州水务集团文化建设提出了许多值得借鉴的宝贵意见。

孙玉秋副市长表示，荆州水务集团的文化三市创建工作开展得扎实而富有成效，也体现了企业和广大职工对荆楚文化的喜爱之情，希望荆州水务集团继续深入开展创建，让“文化三市”活动成为企业新的形象名片。

全力保障元旦、“两会”期间安全优质供水

本报讯（通讯员 杜贵峰）为确保元旦和“两会”期间的安全优质供水，荆州水务集团及早安排部署，提前采取多种有效措施，保障供水安全稳定。

一是，成立供水保障工作小组。从生产、抢修、服务、加压、水质等专业部门调集骨干力量，组成供水保障工作小组，明确责任、科学分工、制订方案，严格按计划分步实施，充分做好各项工作准备。

二是，提前检查供水设施。组织完成了南湖、鄂都、柳林三处制水厂供水设施大检查。对取水、制水、送水等机电设施进行全面保养与检修，对南湖水厂一期工

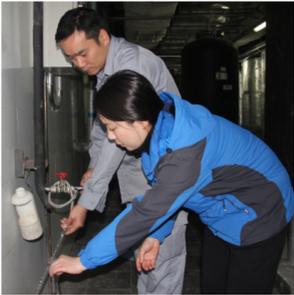
艺改造项目运行情况进行跟踪关注，全力保障安全生产。同时根据原水污染、加氯泄漏等突发事件演练预案，提前准备好各类应急抢险物资，开展了多种应急演练。

三是，深入开展隐患排查。采用专用检测仪器利用夜间时段，对城区300平方公里内的主管网进行隐患排查。对交通要道、“两会”驻地、重点场所周边的管网进行重点巡查，同时还加强管网的日常巡查力度和频次，发现隐患及时处理，保证管网安全运行。

四是，加强水质安全管理。严格贯彻三级水质检测制度，对原水、生产水、

出厂水、管网水不仅在线监测，并且定时进行人工检测与全面巡检。检测结果向政府相关部门及社会公布。此外，“两会”期间，每天对指定会场、酒店进行取水化验，将检测结果报送“两会”后勤保障工作组。

五是，加大用户走访力度。元旦节前，集团公司总经理助理葛世玉带队对城区内的学校、医院、餐馆、酒店等重点场所进行供水设施大检查。对“两会”会场、“两会”酒店提前进行深度检查，督促辖区公司加强表后设施管理，确保供水设施使用正常。



集团公司开展十九大精神宣讲活动

本报讯（通讯员 陈丽玮）11月24日下午，市委宣讲团成员、长江大学马克思主义学院教授陈松林到荆州水务集团宣讲党的十九大精神。荆州水务集团党委班子成员、各部门负责人、全体党员共150余人在职工活动中心聆听了宣讲。

陈松林教授以《新时代中国特色社会主义思想新思想解读》为题，结合过去五年的工作和历史性变革，新时代中国共产党的历史使命，习近平新时代中国特色社会主义思想等内容，从新时代、新思想的坚实基础、丰富内涵、前进征程等方面，对党的十九大精

神进行深入解读，引发参会人员

的强烈反响与共鸣。

荆州水务集团总经理助理葛世玉主持报告会，他表示，党的十九大精神已在公司掀起一股学习热潮，各党支部坚持每周利用学习阵地与业余时间，积极开展学习与实践活动。聆听此次宣讲后，党员干部还要带头在职工中进行宣贯，要将党的十九大精神贯彻实践活动与安全生产和优质供水的本职工作相结合，每一名党员、每一名员工都要立足本职工作，争当履职尽责的表率、优质服务

事业的新发展。

陈教授的讲课让参会人员深受启发，大家一致认为，在陈教授带领下，静下心来、凝心聚力对这份报告进行了细致全面的学习，让大家深刻领会了习近平总书记新时代中国特色社会主义思想，使大家倍感振奋、深受鼓舞。大家纷纷表示，要用新时代中国特色社会主义思想武装头脑，不忘初心、牢记使命、扎根岗位，争当知识型、技能型、创新型

本报讯（通讯员 李美星 王肖亚）近日，石首市城乡供水一体化改革工作专班莅临荆州水务集团参观交流。当天下午，改革工作专班莅临荆州水务集团，对供水企业改制发展与规范管理进行实地参观与交流。在荆州水务集团常务副总经理唐志国的陪同下，参观了客户服务部、南湖水厂技改现场和企业荣誉展厅。参观时，改革工作专班认真听取陪同领导和现场技术人员

的讲解，不时询问了解情况，对安全生产、精细化管理以及产业公司的发展模式产生了浓厚的兴趣，对公司丰富多彩的企业文化表示赞赏，对公司多年改革探索取得的成绩给予了充分肯定。参观结束后，双方在十楼会议室座谈交流。会上，工作专班观看了荆州水务集团企业宣传片。专班组长荣全忠首先对公司改制十年所取得的成绩表示肯定和赞赏，随后对石首市城乡供水一体化改革秉承的指导思想，以及前期工作进展情况进行了说明。他表示，在供水一体化改革过程中，指导思想是“一安两稳”：保证供水安全，员工稳定和领导班子稳定。近几月来，水务集团与改革工作专班经过频繁友好的沟通互动，改革工作进展明显。随后，工作专班组长荣全忠就供水企业精细化管理和内部挖潜等问题，与公司高管和相关部门负责人进行了交流。

常务副总经理唐志国对荣组长的提问给予了详细解答。唐总说，企业走上改制道路的原因不尽相同，但总体来说经营中都存在一些包袱或困难。通过改制，企业能够迅速转变体制，强化内部管理，发掘内部潜力，开拓产业市场，逐步实现健康持续发展。要让改制企业尽快步入快速发展轨道，必须具备三个条件：一是抓好员工团队管理；二是促进全员思想转变；三是当地政府

对行业给予重视和支持。中国水务是全国知名的供水企业，具有雄厚的资金实力、技术优势、专业经验，帮助荆州水务实现了持续健康发展。希望在今后的



石首市城乡供水一体化改革工作专班 莅临荆州水务集团参观交流

荆州水务集团党员干部收看

《2017年荆州媒体问政》专题节目

本报讯（通讯员 李美星）近日，荆州水务集团组织党员干部在职工活动中心三楼会议室，集中收看由市政府、市纪委、市监察局、市纠风办举办的《督履职、强责任、惠民生、促发展——2017年荆州市媒体问政》专题节目。

在专题片中，12家职能部门与系统参与媒体问政，就曝光的养殖污染、处方药监管不严、非法流动加油、融资担保公司监管

不力、网吧违规接纳未成年人上网等问题，现场接受问政。被督查部门负责人表示，将深刻检讨履职工作中存在的问题，认真整改、举一反三、努力改进工作作风，切实做到履职尽责，全力营造廉洁从政、优质高效的发展环境。

荆州水务集团执行总经理石明望在观看节目后特别强调，公司各部门、各子公司要结合实际，认真查找行风建设中存

在的问题，认真做好“风险点”分析，针对用户关注关注的问题，制定科学可行的整改预防措施，努力通过自查和剖析，继续提升服务水平，转变行业作风。同时，公司职能监督部门要认真做好监督检查与明查暗访，发现问题要严格按照通报与考核，促进各项问题得到有效整改与转变，确保服务作风建设取得实实在在的成效。

滩桥镇将“饮”上城市自来水

本报讯（通讯员 甘明霞）近日，酝酿已久的滩桥镇乡镇饮



水工程全面启动，长达5.6公里的供水管道正在加紧施工，滩桥镇人民即将饮上来自长江的城市自来水。这也是荆州水务集团相继为马山、资市等14个乡镇开通自来水后，实施的又一城乡供水一体化工程。

滩桥镇隶属于荆州经济技术开发区，现有人口约2.5万。多年来，镇上原有自来水厂建立于1986年，居民饮用水供应靠采集地下水；2006年以后居民用水主要依靠观音寺水厂。随着乡镇的发展和人口的增加，现有的水质与水量逐渐不能满足生产生活的需要。为解决这一难题，荆州水务集团与荆州开发区积极联系，多次沟通，经过反复的筹划与酝酿，最终形成滩桥镇饮水工程实施方案。11月21日，滩桥镇乡镇饮水工程主管建设项目正式开工。该工程由荆州水务集团负责，从荆州开发区镇业路向滩桥镇铺设DN300mm主管供应自来水，全长约5.6公里。

项目开工以来，水务集团施工人员克服路途遥远、冬季严寒等困难，每天6时便赶往施工现场。由于施工段面多位于农田或树林，无法使用大型机械，材料转运与沟槽开挖全部采用人工，施工难度较大，部分村民对占用农田尚不理解，有时还会阻挠施工。尽管工作复杂程度较高，施工人员还是鼓足干劲，克服和解决种种难关和问题，一边抢抓进度，一边耐心向周边村民做好沟通解释工作，争取他们对项目的支持。目前，据现场负责人介绍，给水管道已铺设3公里多，超过总长度的一半。不仅工程用时不到一月，超过预期进度，且工程质量也达标优良。

据悉，多年来，荆州水务集团坚持服务城市发展，加快城乡供水一体化进程，不断向周边乡镇辐射供水，先后实施了马山、资市、锣场、纪南、八岭、江北农场等14处乡镇饮水工程，目前供水人口已超过120万。

创新工作 实现双赢

本报讯（通讯员 张善华）进入11月以来，随着荆州区318国道沿线的荆安村、太辉村、三红村、草市村、白高村、鄂南村、岳山村和繁荣南街等新的拆迁区拆迁工作不断启动，加之前期城南开发区西堤、御河村、新风村、梅村、白龙村等区域的大面积拆迁，城郊客服中心辖区内的拆迁区不断扩大。为了确保供水营销工作的顺利开展，城郊客服中心自加压力，创新工作方法，做到了供水营销、巡线与服务工作三不误。

一是随着集团公司件抄表改革工作的实施，城郊客服中心抄表岗位由原来的22个减为10个，为了做好片区调整后用户移交和抄表互带、水费催费等工作，全体抄表员在11月7日—11月17日内，利用休息时间，加班加点，顺利完成单、双月抄表用户交接工作。

二是采取集中与分散相结合，抄表员与巡线员相配合，全员参与管网及附属设施巡漏、报漏工作机制，有效提高了巡线、报漏、维修、堵漏的工作效率。据统计，仅仅在11月2日—23日期间，城郊客服中心就发现各类口径供水管道漏水60余处，自行维修和堵漏22处。

为了改变过去少数员工发现漏点后转办不及时的问题，城郊客服中心组织召开专题会议，要求员工在抄表、巡线

和维修等日常工作中以及节假日休息时间内，发现管网及消防栓漏水必须将拍摄的图片资料和漏水的地址信息在第一时间内发送到部门工作群内，由部门负责人及时向客户服务部转办，并将图片资料和漏水的地址信息发送到集团公司对外服务工作组或消防栓管理工作群中，有效提高了维修的及时率。

为解决拆迁区少数钉子户未搬迁，管网在废墟中漏水难以维修的问题，城郊客服中心根据集团公司领导的意见，随时与拆迁指挥部联系沟通，了解区域拆迁户搬迁等情况并进行现场核查，将核查结果及时报管网管理中心，并提出安装临时供水管道、对区域管网进行封堵的建议。11月21日—23日，城郊客服中心分别向管网管理中心提出对天力公司职工宿舍、御河十三组等4个村组和西堤街片区等六个拆迁区域安装临时供水管道，对原供水干管进行封堵的建议，有效降低了产销差。为了及时掌握巡线员巡线情况，城郊客服中心要求每个巡线员在做好《巡线日记》的同时，每天上、下午将自己巡线的图片、路段等信息发送到部门工作群中，杜绝了少数巡线员巡线不到岗的虚假情况。

另外，为对巡线员的绩效考核，城郊客服中心从11月份开始，实行了《巡

线报漏维修图片资料周报》制度，并将《周报》在下周一上午发送到对外服务工作组和部门工作群内，起到了相互激励、相互监督的作用。

三是加强供水服务工作，及时解决用户的各类用水难题。因荆马线道路加宽施工时将开口阀门封堵在水泥路面下，造成开口阀门损坏后无法修复，导致位于辖区三红村点将合的用户尹官清家中长期低压无水，给日常生活带来了不便。城郊客服中心负责人受理该用户的诉求后，立即向分管领导进行了汇报。经过多次与用户协商、沟通和安抚，并与相关部门协调，最后，在集团公司领导的重视和多部门的配合下，于11月10日实施了水表增容管网改造工程，供水恢复正常，用户多次来电表示感谢。11月23日下午，已经快到下班时间，城郊客服中心负责人接到客服部工作人员电话，其辖区学棠洲滨江路由于供水主干管道路施工单位损坏，现场环境复杂抢修难度大，无法及时修复供水，其沿线几个企业员工生活用水困难，需要临时送水的信息后，立即安排司机和区域经理等相关人员连夜送水，解决了几个企业近百名员工及家属的临时生活用水问题，受到企业领导、员工及家属的高度评价。有效降低城市供水产销差率的工作

任重道远，我们相信，只要发动社会的力量，加强集团公司内部巡线队伍的培训和建设，企业全体员工共同参与，一定能做到供水营销、巡线、服务工作三不误，提高社会的满意度，实现企业经济效益和社会效益的双赢。



荆州水务义务服务“湖北好人”

本报讯（通讯员 别丽缤）11月21日，南湖客服中心协同管网管理中心来到荆堤小区“湖北好人”雷体勇家中，上门仔细检查供水设施，为其解决了家中无水可用的难题。

11月20日，荆州水务集团接到“湖北好人”雷体勇求助，说家中热水器近期无水，请求荆州水务集团帮忙解决。南湖客服中心经理杜贵峰接到消息后，立即与他联系，约定第二天上午上门查看。21日上午，南湖客服中心经理杜贵峰、维修员彭寿银、管网管理中心副经理彭骏等一行5人来到雷体勇家。雷体勇

家住沿江路荆堤小区9楼，近期不知什么原因，热水器一滴水也流不出来了，生活非常不便。在仔细询问了用水情况后，工作人员将水表拆下，测定表前压力为0.24MPa，属正常值。工作人员又来到雷体勇家中，仔细查看了表后的供水设施，没有发现漏水的情况，维修人员初步判断无水原因为热水器管道可能存在堵塞现象。经过反复清洗热水器管道和滤网，雷师傅家的热水器又恢复了正常。看到汩汩清泉从水龙头流出，雷师傅感激地说：“谢谢你们！谢谢你们！荆州水务集团的服务水平和服务态度真到

位！”“跟您所做的公益相比，我们这微不足道了！您的精神值得我们学习。”工作人员答道。

据了解，8年前雷体勇的儿子身患白血病，曾受到过很多人的帮助，雷体勇深受感动。儿子不幸离世后，雷体勇加入到志愿服务的队伍中，帮助了很多人。



| 行风建设信息台 | | |
|-------------------|---|--|
| 2017年11月份对外服务考核情况 | | |
| 部门 | 评价及建议 | |
| 客户服务部 | 1. 对用户回访工作应加强考核，避免出现遗漏事项。 2. 继续推进“三供一业”供水分离改造工作。 | |
| 管网管理中心 | 1. 对一次未解决的问题需跟进解决。 2. 针对申报管改的工程应跟踪落实。 | |
| 供水部 | 1. 应重视每月考核通报问题，对立户工作应跟进。 2. 提高窗口部门人员素质，提升处理解决问题的能力。 3. 对已经了结的历史欠费进行一次清查，在收费系统做销账处理。 | |
| 制水部含调度中心 | 1. 南湖水厂扩建工程尽快投入使用。 2. 冬季长江水位下降，应加强应对措施，确保安全供水。 | |
| 水质检测中心 | 加大监管力度，督促改进。 | |
| 水表检测与发展中心 | 针对大口徑水表的管理和计量分析要跟进。 | |
| 工程管理部 | 1. 加强管改工程流程的跟踪管理，对管改工程的整个工程进行跟进。 2. 加强对公司工程质量和时限要求的管理。 | |
| 稽查部 | 针对对拆迁拆违区域野蛮施工的问题，应想方设法加以处置。 | |
| 设计公司 | 推进德馨园泄水阀安装工作。 | |
| 信息中心 | 建议信息中心与计划财务部协商，统一POS的提供银行和型号，统一信号传输方式（有的是电话传输，有的是网络传输），以便统一进行维护管理。 | |
| 物资供应部 | 及时了解物资相关信息，确保按时、保质、保量供应企业生产、经营、管理所需各类物资。 | |
| 工程公司 | 二次供水公司 | |
| | 工程项目部 | 1. 强化工程质量和时限管理，严格规范施工。 2. 加强与配套建设单位的协调合作意识，保障施工期间的安全供水。 |
| | 质量技术部 | |
| 水之道给排水技术服务公司 | | |

大冶市水务集团莅临荆州水务参观交流

本报讯（通讯员 薛淑文）11月24日，大冶市水务集团有限公司董事长黄仕奇一行10人莅临集团公司参观交流。常务副总经理唐志国，总经理助理葛世玉、吕燕华及客户服务部、物资供应部等相关部门负责人参加了本次交流活动。

当天上午，黄董事长一行首先来到鄂都水厂“文化三市”阵地，参观集团公司的企业文化展厅，黄董一行对集团公司深厚的文化底蕴表示赞叹；随后参观了集团公司一站式服务大厅、二次供水公司展厅、企业荣誉展厅、管网管理中心以及供水调度中心，了解集团公司为安全生产与优质服务开展的各项工

作。随后，双方在十楼开展了座谈会。会上，集团公司常务副总经理唐志国介绍企业发展情况。他说，近年来，荆州水务集团不断提高服务质量，加大管网投人与建设，致力于实现城乡供水一体化，以大视野规划大格局，大管网服务大荆州。

在交流环节，集团公司与大冶市水务集团主要围绕四个方面的内容进行了讨论：一是绩效考核体系建设；二是企业制度建设；三是二次供水建设；四是工程建设。针对上述问题，集团公司相关部门负责人给予了一对一的解答。常务副总经理唐志国进行了总结发言。他说，各项制度的建设都是管理的过程，在这个过程中要把握五点：一是观念的转变，二是要重视团队管理，三是考核方法的细化，四是申诉机制的建立与通畅，五是宣传机制要跟上。

会后，大冶市水务集团董事长黄仕奇表示，本次之行受益良多，希望以后能继续多向荆州水务学习，也相信集团公司的发展会越来越



军人风采 岗位尖兵

□ 朝阳客户服务中心 张庆华

我是朝阳客户服务中心的一名抄表员，主要负责抄收沙棉生活区及周边村组的居民生活用水。工作上我是一名普普通通的抄表员。1984年我应征入伍，从一名地方青年来到火箭军部队服役，直到1999年转业到荆州水务集团工作。十多年的军旅生涯，人生最美好的青春年华都在部队



度过，作为一名军人多年接受部队这所大学校的教育和培养，养成了听党指挥，服务人民，忠于职守，无私奉献的优良作风及严格的组织纪律，让我受益终身。

转眼间，我来到集团公司工作快20年了，而今年的八一建军节，可以说是我脱下军装后，过的最有意义的

一个八一建军节。集团公司组织不同岗位50余名复转军人，分批游览了祖国的壮丽河山。在前去的车上，战友们讲起各自军中的故事，一起唱起了军歌，唤起了大家心中的万丈豪情。在这里，我谨代表退伍军人，感谢集团公司领导及相关部门的同事们精心组织和策划的活动，大家聚在一起，感怀军旅生涯，畅谈工作感受，加深了彼此的了解，增进了战友情谊，这无疑是对我们最大的鼓舞和关心，也让我们感受到了这个大家庭的温暖！

从军营到集团公司工作，身份变了，但是部队给我的认真工作作风没有变，特别能吃苦耐劳的精神没有变，时时刻刻为人民服务的宗旨没有变。这些部队宝贵的财富，我都带入了我的工作生活中。经过十余年的辛勤努力，我的工作技能和业务水平不断提高，在各级领导和同事们的帮助下取得了一个又一个可喜的成绩。

我查抄的沙棉生活区，为上世纪的破产企业，生活在这里的三千多户居民，大多为下岗职工，用水也十分节约，许多居民都是一水多用。我了解这一情况后，利用上门催费的机会，给这些居民宣传安全用水知识，同时对用户提出的问题，我都尽自己所能解答，不厌其烦，尽力为客户排忧解难，提供优质服务。今年8月份家住

沙棉25栋75岁的黄奶奶误将56元水费存到别的用户名下，时隔两个月之后才发现。当用户向我反映后，我一面安慰焦急的老人，一面迅速查找了用户信息资料，利用中午下班时间前往黄奶奶错交的居民家中，真诚耐心的说明情况后，帮助黄奶奶拿回了误存的水费。8月份的天气很热，当我满头大汗的把钱给黄奶奶送去时，老人感激地握住我的手，连声称赞道：“谢谢，谢谢，你真是好人啊！你们公司的服务真好。在沙棉这样一个老小区，这样的小事很多很多，每次能得到用户的赞扬，我心里也很高兴，这也是对我们集团公司对外服务的最大认可。我的片区内的每位用户对

我工作的认可和期望，都是我工作的最大动力，也使我对自己这份工作保持最大热忱。因为在我的内心深处，永远保留着在军旗下的誓言，那就是“全心全意为人民服务”正是这个誓言，激励着我永远不忘初心，永远服务用户，永远尽自己所能，不怕吃苦，帮助需要帮助的人，将心比心，以心换心。这么多年来在我所抄的片区，几乎大部分用户都熟知我的名字。同时我也与

户之间建立起了一份信任感。用水上有什么事情都愿意与我联系，沟通，有事没事见到我都和我打个招呼。每当抄完水表后，许多用户都在第一时间来缴清水费，从不欠费。凭着这一份信任与支持，我在朝阳水费清零工作中，荣获第一名，并且连续两年获得集团公司优秀员工称号。

如今我们转变了身份，离开了军营，但心中依然不忘初衷，在今后的的工作中，我们全体退伍复转军人还将继续发扬部队的光荣传统和优良作风，不忘初心，踏踏实实做好每一份工作，为集团公司的跨越发展和美好明天，做出更大的贡献。



立足岗位 上下求索

□ 水质检测中心 覃瑶

2016年9月我怀揣着年轻人的梦想进入水质检测中心。在这短短一年的时间里，我见证了水质检测中心的跨越与发展，今天，我很荣幸地站在这里，代表水质检测中心，这支年轻、充满活力并且勇于奋斗的团队，来讲述我在工作中的一点体会与感悟。

2014年，荆州水务集团水质检测中心正式更名为荆州市水质检测中心有限公司，2015年通过实验室资质认定评审后，正式成为湖北省行业内第一家具有独立法人资质的第三方实验室。年轻的团队，崭新的开始，全新的运营模式、新生的热血力量，路漫漫其修远兮。

部门的华丽转型，是供水行业内实验室角色转变的一次新的尝试与探索。我们不再仅仅局限于各水厂的出厂水、街道的管网水，更多的是荒郊



野岭的山沟水塘，臭气熏天的污水黑水。寒冬腊月，风里，雨里，水质人员套上雨靴就出发。去年，荆州区水利局委托我们对周边乡镇地表水样进行采集化验。那些采样地点大都是第一次前往，多数地方都是百度地图里也搜不到的偏僻村组和荒郊野林。但同事们没有畏难退缩。面对恶劣天气、峭壁山林，我的同事们一路徒步前行。身边是一人高的丛林灌木，脚下是不足20公分的泥泞小道，大家仅凭前方灌木的长势和脚下若隐若现的脚印摸索前进。每个人向前走一步就回头拔一下陷在淤泥里的雨靴，有



时走到尽头没有路了，又折回重新寻找新的方向。在气温零度左右的荒野里，采样员从上午十点走到下午五点才把张家坞水库的水样全部采集完成。每次从采样点回到镇上都是傍晚六七点。这时大家才吃上一口热腾腾的午饭。虽然，我们检测工作不像施工队伍风餐露宿、不像抢修人员泥水满身、不像抄表客服穿街走巷、不像制水工人日夜坚守。但，我们深刻的知道，我们是化验员，我们的工作是所有岗位成果的体现，因为我们的每一步脚印、每一个水样、每一滴试剂、每一刻刻度、每一个数据、每一份报告都是我们企业供好水、树形象、赢口碑的流动“合格证”。

2016年，我们面对“全国卫生城市”的创建工作，标准之严，规格之高，史无前例。水质检测中心成为此项工作的一条枢纽带。2个主任的内外沟通，3个“文员”的档案整理、13项得分重点、100多个法规记录的分类收集、攻克近90天现场管理的争分夺秒，最后赢得国家检查组考核生活饮用水类考核项目0扣分的完美收官。在重压面前，水质团队不负使命，砥砺前行。对内，我们履职尽责，坚守岗位。对外，我们敢于担当，勇挑大梁。

敬业是一种积极健康的心态，更是一种执着的精神。我们的岗位很平凡，它不露声色，始终在幕后默默地支持

着各个部门；它悄无声息，只有水样与仪器知道我们工作的炽热。

业精于勤。“勤”就在于持续的尝试与拓展。今年上半年，经过与全市六个县市的不断沟通，水质检测中心仅对外业务一项就由每季度检测扩增到每月，这其中包括6个县市8个水厂，7处水源水和10处出厂水，24处管网水，同时加上我们荆州城区3座水厂的每月检测工作，57个水样，64项检测指标，每月15号前必须上交“作业”。除此之外，每天15个管网点的水质巡查、临时用户投诉处理、水质验收以及随机的外样检测坚持不懈，现在检测人员检测连轴转已成常态，加班加点亦不在话下。

今年供水的“三高”期间，因南湖水厂改造，水质压力空前巨大，为确保水质，安全供水，我们部门又出新举措，严把水质关，增加夜间水质抽查频次。随机在凌晨一点、三点、五点等敏感时段对水质进行抽查。我的同事们面对这样的高强度任务没有一丝怨言，兢兢业业，勤勤恳恳。很多同事都是下午下班后加班到凌晨一点然后去查水，回去休息不到四个小时，第二天又是按时准点的来上班，不打一丝折扣。人勤则健，家勤则兴，每一份辛勤的耕耘终会赢来丰收的硕果。

身为供水企业里的一个技术部门，我们的宗旨是“厚德精业，学无止境”。“精业”就是要求我们知识要宽阔，业务要精通。同时，也需要我们承担起水质知识“宣传员”，将常见的用水水质知识传递给更多的人。水质检测中心在每周五上午开展部门小课堂，从质量体系文件的学习宣贯，到实践技能岗位培训练兵，做到全员参与。这样的学习活动不再是浮于形式的囫圄填鸭，而是真正为了实验室的快速成长而内强“筋骨”。为了迎接即将到来的资质扩项审查，部门近期举行了一系列《检验检测机构资质认定评审原则》培训学习，培训中大家共同学习了资质认定评审准

则及评审要求。每次的培训结束后，同事们也都表示受益匪浅。在今年上半年，水质检测中心严格按照国家标准和要求实行并完善“三级化验制度”，帮助厂级化验开展工作。水质检测中心人员多次前往水厂实地查看，并在物质采购、实验室建设等多方面给予建设性意见和建议。同时，组织水厂化验员进行学习培训，理论联系实际，各项常规检测工作开展得有条不紊。现在“三级化验制度”已开始逐步规范运行，为全市水质提供了有力的保障。

我不是歌者，不能用动听的歌声歌唱我们的事业；我不是诗人，不能用优美的诗句赞美我们的职业；我不是学者，不能用深邃的思想考量我们的价值。

然而，我是一名化验员，一名平凡的水质人，我身体力行的感受着我们水质人用质朴的理念、独到的匠心、科学的数据在描绘这个团队的蓝图。敬业、勤业、精业使水质检测中心这支年轻的团队逐渐走向成熟！路漫漫何惧兮，吾将上下而求索！



荆州好人 道德风尚

好人开讲走进荆州水务集团

11月13日下午，荆州市民的道德讲堂《好人开讲》节目响彻在荆州水务集团职工活动中心。来自荆州水务集团、荆州市地铁局、荆州公交的近500名基层职工聆听了这场思想的盛宴。正能量久久激荡在观众心中，崇高的美德滋润了职工的心田，大家纷纷表示，将在今后的工作中，不断学习好人精神，努力争当模范表率。为了更加贴近基层职工的工作与生活，本期《好人开讲》节目以走进企业为形式，紧扣爱家、爱岗、爱社会这一主题展开。



一诺千斤

照顾亡故女友父母23年

一句承诺、一生坚守的好人苏运峰，数十年如一日孝亲敬老，如亲生儿子一般为离开人世的前女友父母尽孝，甚至自己的亲生母亲去世也未能陪伴身边。听到这里，许多职工情不自禁为他鼓掌，掌声中包含的不仅有感动、敬佩，还有一份安慰与祝愿。



爱心满怀

帮助寒门学子度难关

何小杰女士组织爱心志愿者关爱寒门学子，用自己的故事告诉人们，生命的价值不在于获得什么，而在于奉献了什么，照亮了什么，改变了什么。



爱岗如家

服务荆州千万家

供水抢修员郑伦军，20多年春节都坚守在岗位上，冰天雪地中抢修水管，通宵修复管道故障对他们来说是家常便饭。而像他们这样的基层职工还有许许多多。正是如泥土一般朴实的他们，撑起了企业的大厦与未来。职工们自发将掌声送给郑师傅，也像是在送给无数平凡而又伟大的一线职工。



一份爱心

温暖老人和儿童

从关心留守儿童到帮助独居老人，从关爱残障人士到救助山区儿童，杨萍女士和谢大兵先生创办的辣妈酷爸爱心联盟，让更多的人了解到，真正的美与酷，不是高颜值也不是土豪，而是无私奉献自己的爱心，让社会变得更美好。



身边好人

