

内练功底 夯实基础 外拓市场 参与竞争

一年来,设计公司在集团公司的正确领导和各部门的通力协助下,紧紧围绕年度生产经营目标,按照集团公司“履职尽责”基本要求开展各项工作,坚持“内练功底,夯实基础,外拓市场,参与竞争”的工作理念,在努力做好内部设计服务的同时,积极拓展外部设计业务。

一年来,设计公司严格按照集团公司创建优质服务型供水企业的要求,紧抓用户报装及供水主管改扩建工程设计,按照对外服务承诺时限狠抓抓管理。根据客服下达设计任务合理安排人员,制定时间节点,在相关部门的配合下,先后完成了城南片区、文湖花园小区、凤台坊片区、王板桥片区、纯正街等老旧片区的管网及户表改造工作,保证了集团公司2015年“十件实事”顺利实施,化解了供水矛盾,提升了集团公司的社会效益。为缓解柳林水厂供水不足的问题,积极配合柳林水厂完成了金凤取水泵船过移输水管支墩及原水管的设计,为兼顾与现有浮船等构筑物的协调,保证洪水、枯水水位时的取水安全可靠性及施工的可

□ 濮果

操作性,多次踏勘现场,合理定位支墩,确定了支墩的高程。
近年来,随着人民生活水平的不断提高,国家对城镇基础设施建设投资的不断加大,城市供水管网需要不断的进行更新改造、延伸。供水管网的改造、延伸涉及的资金量大,所需资金对供水企业无疑是沉重的负担。在得到老工业区资金申请政策性消息后,设计公司在管网管理中心、财务部、工程管理部等部门的配合下,放弃端午小长假加班加点编制了老工业区供水管网项目资金申请报告,保证了在仅有的3天内完成相关基础文件的编制工作,为集团公司顺利申请相关政策资金提供了有力保障。同时为拓展供水市场,解决农村饮水安全问题,集团在年中与李埠镇签订了相关供水意向协议,因建设资金量较大,李埠镇政府自筹资金有限,为保证该项目顺利实施,集团公司及时收集相关资料,安排人员,在半个月内及时配合李埠镇完成了李埠镇供水改造工程可研及初设的编制、评审及申报工作,为下一步集团公司拓展李埠供水市场奠定

团结一心 务实工作



□ 周刚

管网管理中心于2015年3月成立,主要负责荆州区管网规划、改造延伸、消火栓与阀门附件管理、管网抢修巡查等工作。部门全体干部员工团结一心、务实工作,努力塑造优质、高效服务团队,确保了城市管网运行安全,较好地完成了各项工作任务。
在管网新建及改造工程方面,管网管理中心充分发挥部门职能作用,主动上门协调政府相关职能部门(建管中心、荆州区住建局、沙市区住建局、项目建设指挥部),积极争取管改资金,在每一项管改项目手续办理过程中,管网管理中心都积极主动将工程预算资料、工程合同、财评资料,结发票送上,手续办理往往要跑多个部门,要多跑多次才接到,若遇工程变更,工作人员也是毫无怨言重新办理相关手续,重走报批流程。这种诚恳、务实、耐心的工作态度得到了政府相关部门的认可。全

扎实工作 勤恳做事



□ 张涛

我于1997年进入集团公司工作,2002年调入稽查大队工作至今已13年,现担任稽查部部长一职。水务稽查工作对外作为一种行政执法手段,加大对违法违章行为的查处,规范供水用户行为,促进供水秩序的健康发展;对内作为一种促进企业内部管理的有效监督制约方式,它的工作特殊性需要一支优秀的稽查队伍,作为稽查部部长,我要求每一名稽查队员都要具有高度的责任心和公正无私、不惧不偏的品格。每一名稽查人员都要严格自律,带

头贯彻执行公司的各项规章制度,落实各项服务规范,时时刻刻、方方面面起到表率作用。同时,我们通过制定的稽查员行为规范、廉洁自律规定、岗位纪律、稽查员规范服务承诺等一系列规章制度来规范队伍管理。
在工作中,我坚持四个原则:立足全局、和谐稽查;纵深发展、普查缜密细致;勤于沟通协调;方圆结合、聪明干事;高标做事、低调做人。坚定了执法理念:大公无私,加大力度,节奏紧凑,秉势而上。清晰了执法思路,对发生的案件坚持文明、规范和有效处理。
以太晖村盗水案为例,稽查部接到群众举报,太晖村有人盗水。到达现场后,我们发现人员首先对计量水表进行检查,未发现问题,经过分析,怀疑存在旁通接管用水,经过深挖,在太晖村(四五六组)计量水表所处的附近农田里挖出疑似盗用水管,顺着该管道往两边挖掘,将埋藏在地下的旁通管道全部挖出,证实该村组用户在我

了坚实基础。

面对国家经济下行,整个建筑行业业务量萎缩的情况,为保证设计公司的可持续发展,提高对外业务拓展能力,锻炼队伍,增加公司经济效益,设计公司在日常设计工作任务繁重的情况下,积极对外争取设计业务,先后自主完成了仁化1期2万m³/d供水系统改造、石首团山加油站业务管理用房、运城温峪引水城市段供水管网、江陵县城区二水厂等工程的设计、可研编制工作。通过这些设计项目,拓展了部门员工的知识面,使员工更加深刻理解课本上的理论知识。同时设计提前介入,也为工程公司接洽后续工程奠定了基础。

2015年,设计公司虽然取得了一定成绩,但离成为一个优秀的设计公司还有很大的距离,无论是在内部管理、技术力量,还是外部业务拓展等方面都还有很大的提升空间。我们相信在集团公司领导的正确带领,员工的共同努力下,设计公司只要坚持不懈不忘初心、坚持做好每一份设计,一定会走向更辉煌的明天!

张耀武同志是柳林水厂机修班班长,中共党员。多年来,他怀着对机修工作矢志不移的热爱与钻研精神,在平凡的工作岗位上,用一腔热血和辛勤汗水树立了一个无私奉献、勇于创新的机修班班长的形象,深受广大员工的好评,大家都尊称他是“柳林的老黄牛”。

张耀武同志对工作有着强烈的进取意识和创新精神。90年代,柳林水厂扩建初期,机电一体化和生产自动化程度很高,对机修工作来说,这是一次严峻的考验。但张耀武同志却认为,这也是一次难得的机会。他暗下决心,一定要让自己成为一名会“诊治”设备的机修专家。为了进一步提高自己的业务水平,他刻苦钻研各种知识技能,继钳工之后,还掌握了焊工等多种技术。并在日常维修和技改工作中不断创新,掌握了全厂各种设备的操作及维修技术,积累了丰富的经验,出色地完成了多项维修抢险任务和技术攻关项目,为公司实施产能最大化和成本最小化战略做出了较大的贡献,促进了企业的技改发展。
近年来,柳林水厂在技改方面做出了不少努力,在参与每一项技改项目时,张耀武同志总是在不断学习、总结和提高自己的专业理论水平 and 实践操作技能,为公司的技术进步洒下了辛勤的汗水。

与此同时,张耀武同志还通过不断的创新技术改造工作,实践公司成本最小化的战略。如在今年柳林水厂金凤泵船的整体迁移安装工程中,为了在短时间内将设备安装到位,张耀武同志和同事们一同对取水设备进行细致地调查和周密地计算,详细拟定了施工方案和时间进度表,并参与了安装工程的全过程。在工程中,时间紧任务重,张耀武同志身先士卒,顶着寒风和所有参与施工的员工一同用两个月时间,就完成了金凤泵船整体迁移设备安装工作,抢在元旦前完成任务,再现了我们柳林员工队伍的铁军风采。

他虽然是机修班的班长,但更像是机修班员工们的“大哥哥”,凡是脏活、重活、累活,他都身先士卒,抢着干在前。经过几次岗位调整后,机修班的维修人员由原来的11人减至现在的6人,这无疑在很大程度上加大了机修班的检修量,但在张耀武同志的带领下,班员的思想观念得到了很快转变,检修工作仍有条不紊地进行着。
张耀武同志就是这样处处起着共产党员的模范带头作用,他虽然已经50多岁了,但他工作起来仍然像年轻人一样充满朝气。由于张耀武同志的工作表现突出,维修技术水平高,他所带领的机修班连续八年被公司评为“先进班组”,他个人也曾多次被公司授予“先进工作者、优秀共产党员”等光荣称号。

2015年度荣誉录

- 一、先进集体
管网管理中心
浩宇给排水设计公司
- 二、荆水之星
1.敬业模范之星:赵兵 文明燕
2.服务模范之星:邹军 李刚
3.技能模范之星:张耀武
- 三、优秀干部:
张涛 邱松
- 四、优秀员工
1.敬业模范类:刘士义 张帆
孙国 邓庆华 张明 刘天平
2.服务模范类:蔡永堂 谭云
万莉 戴丽琼
3.技能模范类:林亮 张胜喜
吴君雅
4.节能模范类:高波 周燕
5.学习模范类:张玉梅 曹安陵
马卫华 李玉萍
6.道德模范类:叶鹏

张耀武同志是柳林水厂机修班班长,中共党员。多年来,他怀着对机修工作矢志不移的热爱与钻研精神,在平凡的工作岗位上,用一腔热血和辛勤汗水树立了一个无私奉献、勇于创新的机修班班长的形象,深受广大员工的好评,大家都尊称他是“柳林的老黄牛”。

勇于创新的机修班长

——优秀员工张耀武同志先进事迹

□ 高倩

清泉風

QING QUAN FENG

荆州水务集团有限公司 主办 顾问:袁柏华 总编:张勤 主编:别丽缤

荆州水内部资料准印证第36号 2016年3月18日 星期五 总第144期
地址:荆州市南湖路9号 电话:0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com



3月3日上午,荆州水务集团全体高管及员工600余人,齐聚职工活动中心礼堂,隆重参加一年一度的总结表彰大会。

荆州水务集团召开总结表彰大会提振人心

新机遇 新挑战 新跨越



本报讯(通讯员 别丽缤)3月3日上午,集团公司全体高管及员工600余人,身着整齐的工装齐聚职工活动中心礼堂,隆重参加一年一度的总结表彰大会。今年会议不仅包含总结报告和表彰环节,更是穿插了职工歌舞演唱、舞蹈串烧、三句半表演以及抽奖环节,会场气氛庄重而不失活跃,参会人员倍感振奋。

上午9:00,一首《共圆中国梦》伴随着舞蹈拉开了会议的序幕。之后,集团公司党委书记、总经理张勤作了2015年工作的总结报告。她用“实、势、管、求”四个字,高度概括去年一年的工作。“实”,指供水基础工作扎实;制水设施提升改造有序开展;水质检测能力逐步提升;管网管理措施逐渐加强,水质水压得到保障;全年投入3500余万元进行供水管网改造,近5年来改造更新管网达150公里,占到现有管网的17%。“势”,指优化企业发展的外部环境,集团公司以坚持开展“水厂开放日”、“情牵万家”服务进社区、对外服务例会制度等“五项坚持”,听建议、送服务,完善企业服务建设;以开通“一站式”服务公示制度、坚持“三微”志愿服务、定期公开水质检测结果等“五项便民服务”,提升服务水平;对王板桥社区、电信花园小区等

6000余户用水困难群众进行水改,开展“百户帮扶”活动,更换旧式指针水表2080台,开通微信公众号、支付宝缴费功能等“十件实事”,惠及民生,深得民心。“管”,即敢于管理,严于律己,勇于创新,对人员选拔敢于认真,绩效考核敢于动真,违规违纪敢于较真,营造了一名干部能上能下,奖惩分明,风清气正的企业环境。“求”,即谋求企业和员工共同发展:一是多方寻求企业发展机遇,每年安排专项工作,由领导班子认领击破;二是主动延伸产业链条,依托供水主业,在水质检测、工程设计等市场创造了新的突破;三是传承发扬企业文化,让核心价值观引领人;四是改革员工薪酬分配体系,完善内部培训和激励机制,激励选拔人才。针对2016年工作,张总主要作了如下部署:找差距,抓管理、上水平、争效益,全面突破、效益升级。最后,张总希望大家在2016年同心同德、齐心协力,共同迎接新挑战。

会议还对2015年度表现突出的2个先进集体和27名先进个人进行了表彰,先进集体和个人代表即发表获奖感言。集团公司总经理张勤与各高管现场签定了2016年目标责任书。

会议最后,集团公司董事长袁柏华致辞。对于2015年工作,他概括了几点感悟:

集团公司党委学习市纪委四届六次全会精神

本报讯(通讯员 别丽缤)2月14日下午,荆州水务集团党委召开专题会议,传达学习十八届中央纪委第六次全会、省纪委十届六次全会和市纪委四届六次全会精神。集团公司党委书记、总经理张勤主持会议。

会上,荆州水务集团党委班子成员认真学习了十八届中央纪委第六次全会、省纪委十届六次全会精神,以及袁汉桥同志在中国共产党湖北省第十四届纪律检查委员会第六次全体会议上的讲话,并围绕把纪律挺在前面深入推进党风廉政建设和反腐败斗争)工作。会议要求,荆州水务集团党委要把学习贯彻十八届中央纪委第六次全会、省纪委十届六次全会和市纪委四届六次全



会上,荆州水务集团党委班子成员认真学习了十八届中央纪委第六次全会、省纪委十届六次全会精神,以及袁汉桥同志在中国共产党湖北省第十四届纪律检查委员会第六次全体会议上的讲话,并围绕把纪律挺在前面深入推进党风廉政建设和反腐败斗争)工作。

会精神作为当前和未来一段时间的重要政治任务,正确认识当前党风廉政建设和反腐败斗争的紧迫形势,准确把握全面从严治党要求,深入落实“两个责任”,坚持把纪律挺在前面,营造风清气正的企业环境,为荆州供水事业的长足发展提供坚强保障。同时要求,集团公司纪检监察室要迅速宣贯会议精神,各党支部要组织专题学习,党委委员、支部

书记要带头学习领会会议和文件精神,以修身、讲政治、守纪律、作表率。

银羊辞旧岁,金猴献瑞来。携手走过浓墨重彩的2015年,我们又共同迎来了激情奋进的2016年。在这辞旧迎新之际,公司全体干部员工欢聚一堂,共谋荆州水务建设发展大计。回眸2015年,集团公司经营管理团队率领全体干部员工凝心聚力,务实奋进,在生产、经营、管理、服务等方面都取得了明显成效,公司上下更是形成了一派上下齐心、共谋发展、团结和谐的可喜景象。期间,公司还喜获“全国文明单位”、“湖北省优秀企业”、“湖北省模范劳动关系和谐企业”、“荆州市劳动模范企业”等多项荣誉称号。这些成绩的取得无不饱含着荆州水务全体干部员工的无悔付出和辛勤汗水。展望2016年,面对纷繁复杂的国内外形势,特别是经济下行压力的加大,集团公司稳步快速发展的势头正经受着前所未有的严峻形势

扬帆起航求发展 履职尽责续华章 ——致荆州水务集团全体工友倡议书

和艰巨挑战,因此2016年注定是集团公司破冰前行、逆市突围的一年,也将是抢抓机遇、谋求发展的关键一年。为了荆州水务的发展与腾飞,为了实现我们心中共同的“荆州梦”,集团公司工会特发出如下倡议:
一、立足本职,爱岗敬业。从我做起,从现在做起,在各自的工作岗位上,尽职尽责,扎实工作,干一行,爱一行,充分发挥自己的光和热,在荆州水务的发展史上留下自己奋进的足迹。
二、争做主人翁,奋勇争先。以强烈的事业

心和责任感,想主人事,干主人活,尽主人职,不断增强自己的主人翁意识,并将个人发展和企业发展紧密结合在一起,创先争优,共同进步。

三、强化学习,提高素质。我们处在一个机遇与挑战并存的时代,集团公司的不断发展对我们每个人的综合素质提出了更高要求。呼吁全体干部员工不断学习新知识,掌握新技能,勇于探索,勇于创新,全身心高效率的投入到集团公司各条战线的工作中去。

四、多做贡献,勇创一流。大力弘扬

踏实的人才,优秀的文化、精干的团队、发展的信心。对于过去一年的工作,他本人及公司董事会非常满意,对大家过去一年的辛勤付出表示感谢,希望大家按照总经理对2016年的安排部署,立足本职,扎实工作。相信荆州水务集团工作将再上新台阶,企业员工会越来越有归属感、荣誉感!

会议在公司领导和全体演职员共唱一曲《好日子》的乐曲中落下帷幕。创新的会议形式,振奋人心的工作报告,激动人心的颁奖仪式,深深打动每一位员工的心,大家纷纷表示,新的一年一定加倍努力,勇创佳绩,再上新台阶。



会议最后,集团公司董事长袁柏华致辞。对于2015年工作,他概括了几点感悟:

新春上班第一天 领导拜年鼓干劲

本报讯(通讯员 陈丽玮)新年伊始,万象更新。2月14日(农历正月初七),春节后上班第一天上午8:15,荆州水务集团常务副总经理甘晓东便带队等候在公司门口,迎接年后第一天上班的同事们,并在飞舞的礼花中为大家送上新春祝福。

当天下午,集团公司总经理张勤带领班子成员前往各个岗位,为节后继续投入到城市供水工作中的员工们送去祝福,鼓励大家以积极奋发的工作心态,在新的一年里携手并进,开创更加美好的未来。

各个岗位上的干部员工们,身着整齐的工作服,以昂扬的精神面貌迎接慰问队伍,表达了对完成新年工作任务决心和信心,展现了集团公司全体员工奋发向上的风貌。

“团结、文明、务实、创新”的荆水精神,牢固树立大局意识,吃苦耐劳,享乐在后,顽强拼搏,不断超越,创造一流业绩。

五、修身养德,崇文明德。树立正确的人生观、价值观,追求崇高的理想和高尚的情操,弘扬主旋律,传播正能量。不断锤炼积极乐观、乐观向上、厚德载物、自强不息的人生态度。在学习、工作、生活中规范自己的一言一行、一举一动,坚决做政治上的“明白人”、经济上的“清白人”和作风上的“正派人”。

全体工友们,新的形势,新的起点,新的征程,让我们紧密团结,以坚定的信心、顽强的意志、饱满的热情、昂扬的斗志,统一思想,奋勇当先,努力拼搏,开拓进取,为创造荆州水务集团更加辉煌的明天而努力奋斗。
荆州水务集团有限公司工会委员会
2016年3月

集团公司慰问社区困难群众

本报讯(通讯员 别丽缤)2月4日,集团公司党委书记、总经理张勤带队走访慰问了十方庵社区、白云社区、东门社区和解放社区的20户困难群众,为他们送去荆州水务集团的关爱和新春的祝福。

上午10:30左右,集团公司党委书记、总经理张勤来到十方庵社区,在社区工作人员的陪同下,一同来到84岁的困难党员廖姨家。廖姨多身患老年痴呆,老伴没有退休工资,儿子廖亚平是木材公司下岗职工,因糖尿病致脚部溃烂无法工作,儿媳也没有工作,孙子尚小,一家人全靠廖姨爹的退休工资支撑。张总亲切的问候了老人,送上慰问物资和慰问金,并嘱咐老人保重身体,祝福他节日快乐。接着,张总来到沙市区白云路社区居委会开展慰问活动。下岗职工吕景春师傅今年53岁,是钢厂的下岗工人,爱人患有精神疾病,生活不能自理,孩子上中学,一家人的生活全靠工地打零工的吕师傅一个人负担,家庭十分困难。张总送去米油等物资和500元慰问金,鼓励他以乐观的心态对待生活,并预祝他们过一个幸福



吉祥的春节。

东门社区的陈友明姨妈,今年75岁,女儿李秋菊患有一级精神疾病,19岁的外孙女李全凤也患有二级精神疾病,生活均不能自理,无法工作,一家三口的生活十分困难。看到荆州水务集团来慰

问,陈友明姨妈母女感动的流下眼泪,连声道谢。

当日,集团公司共走访慰问了十方庵社区、白云社区、东门社区和解放社区的20户困难群众,送上价值12400元的物资和慰问金。

本报讯(通讯员 周刚)

2月25日,管网管理中心协助江陵县熊河水厂维修水管,及时恢复供水,受到熊河镇委、镇政府及村民的广泛好评。

上午8:30,管网管理中心接到江陵县熊河水厂求助电话,称位于熊河镇西街一条DN150mm供水主管破裂,望荆州水务集团给予技术支持。此条DN150mm自来水管是熊河镇水厂负责西片近5000人的唯一供水主管,因管网老化,于2月24日上午11:00发生破裂。该镇水厂维修人员及时关闭止水,进行维修,因施工难度大,于下午6:00开闸通水后还是存在管漏现象。荆州水务集团管网管理中心接到了求助信息后,立即询问管漏详细情况,同时组织技术人员,带上维修应急配件及维修设备赶赴现场。他们仅用2个小时时间就完成了管漏维修任务,恢复正常供水。当地老百姓感激不尽,连声称赞。

熊河水厂维修水管获点赞 管网管理中心协助

提升服务好形象 争先创优效益增

本报讯(通讯员 徐玉华)2月14日,泉洁二次供水公司召开了收心会,大家各抒己见,确立了新年新目标:提升服务好形象,争先创优效益增。

会议中,泉洁二次供水公司领导提出了对泉洁公司对外经营服务活动的要求,即要始终遵循集团公司“上善若水,情奔万家”服务理念,不断加强和深化对外服务的内容。充分展示公司经营服务的好形象,在今后的对外服务工作中,还应发扬优点,克服不足,并要积极抓好如下工作:一是公司要认真梳理,按照集团公司指示和要求,进一步发挥对外优质服务的强势,不仅要

把“上善若水,情奔万家”的服务理念谨记于心,而且要广泛宣传,常施于行,全心全意为用户服务,不断提高对外服务的水平;二是抓好信息反馈,如工作牌、工装、冬装等问题,部门能解决的应及时解决,不能解决的应及时向集团公司报告,寻求解决的办法;三是公司在经营过程中的每一项工程,首先应该做到的是“用户满意工程”,集团公司的“样板工程”,在安全上,要做到警钟长鸣,在质量上,精益求精,在服务举止态度上,挂牌上岗,服装整齐,语言文明,服务真诚,不断强化工程现场精细管理,提高工程管理综合水平;

四是依法经营,诚实守信,接待报装用户诚恳热情,文明用语,友好协商,签订工程施工合同,认真履行合同;五是践行集团公司用户服务承诺制度,对集团公司转办的各项工程及维修任务,要加班加点,及时抢修,按时完成。公司要定期开展用户回访服务活动,及时排除用户泵站各类故障,确保泵站抢修及时率100%,安全运行率100%;六是加快“泉洁科技”无负压设备制作产业化的进程与发展,不断开展技术引进和技术创新,努力培养和引进专业技术人才,提高对外服务的档次,服务于城市二次供水事业。

图片新闻

为配合城市道路建设,2月2日,工程公司连夜对武德路给排水管道进行改造施工,确保城市管网运行安全。

此次施工是因市政修路,造成原给排水管道埋深不再符合规范要求,需在原标高基础上下降50cm,为此工程公司实施降管施工,同时将原来的DN300mm砼管更换为钢管,使之更安全卫生。为缩短施工停水时间,工作人员不惧严寒、连续作战,经过13小时紧张的施工,终于在晚上9:00完成任务并恢复供水。

(薛淑文 摄)



简讯

2月4日下午,玉桥客服中心经理刘翔在三板桥社区书记的带领下,慰问了三板桥社区的困难户尚明友、连心四组的祝红玉,给两人送去了慰问物资米和油。

2月5日,城郊客户服务中心走进梅村社区,看望了困难用户贺久新和丁运英,送去了米和油等慰问品,把集团公司的温暖带到困难用户的家中。(匡勇)

2月3日上午,城区客户服务中心召开新年座谈会。会上,城区客户服务中心经理张善华对春节前后抄表催费、维修服务等工作进行了安排,优秀员工做了工作经验交流。(张善华)

柳林水厂顺利完成高压配电设备校试

本报讯(通讯员 乔庆)2月27日,为柳林水厂提供生产电源的柳杨变电站进行设备维修,全站终止对外供电。受此影响,柳林水厂进行了为时9小时的停产。

作为沙市片区供水的主力水厂,柳林水厂停产是一件影响到千家万户的重要事件,在变电站发出停电通知之日起,柳林水厂便向集团公司领导以及相关部门进行了汇报,以便协调相关单位并及时发布停水公告,力图将停水对用户带来的损失降到最低。同时在停产前柳林水厂还组织机电维修人员对厂内需停产

检修的设备逐一进行记录,提前安排好了维修人员及维修材料,以便在有限的停产时间内完成重点维修项目,避免今后再次停产进行维修。

另一方面,柳林水厂利用此次停产时机,对水厂高压配电设备及附属设施进行了高压校试。因高压校试为系统工程,耗时长且需全停产进行,而作为主力供水厂的柳林水厂一直未能安排生产间隙进行。此次停电中正好可对高压设备进行校试,因此柳林水厂请电力局下属的专业从事高压校试的公司,暂停一切外部工作,将骨干技术人员投入柳林水

厂高压校试项目中,在最短时间内完成该项任务。在柳林水厂维修人员的配合下,用时7个小时,在14:30顺利完成了柳林水厂继电保护定校、高压设备绝缘测试、避雷及接地性能检测等一系列相关检测工作。为柳林水厂的后续生产提供了相应的安全保障。

15:30,柳杨变电站完成维修,恢复供电。15:50,柳林水厂通电检测后,逐一恢复生产设备运行,向城区管网供水。至此,本次停产中所需解决的生产设备检修及高压设备校试工作全部完成。

春节期间 荆州城区供水情况平稳

春节期间,集团公司共接到咨询诉求电话181起,转办36起,城区没有出现大口径水管爆裂和大面积停水现象,供水情况平稳。春节前夕,集团公司从制水工艺、用水报装、工程施工、管网探漏抢修、应急预案及物资储备、营业服务等全方位做好准备。2月4日,集团公司党委书记、总经理张勤带队,对集团公司各场所及施工工地开展春节前安全卫生大检查,消除安全隐患,确保春节期间安全供水。春节期间,集团公司制水、调度、抢修、水质检测、客服热线等300多名员工坚守岗位,客服大厅正月初三开始正常营业,全心全意服务市民春节用水需求。

管网管理中心农历除夕 及时解决低压供水用户

本报讯(通讯员 周刚)“太感谢你们啦,今天举国上下都在与家人团聚,喜迎新春佳节时刻,你们及时解决我们的用水问题,水务员工了不起!”这是沙市丽景佳苑小区物业负责人紧握管网管理中心主任的手时所说一句话。

2月7日上午10:30,管网管理中心接到沙市丽景佳苑小区低压无水信息后,值班干部带领技术人员迅速赶赴现场,技术人员通过物业公司了解到,该小区A、B、C、D四栋高楼,在4楼以上均突然断水。农历除夕,工作人员看到一群

群急需用水做年夜饭的用户,心情更是焦急不安。经技术人员分析判断,连日来该小区管网压力正常,有可能在小区内出现管网暗漏,大家集思广益,决定从该小区一条进水管压力正常点的管位开始检查,技术人员兵分两路,沿线探测排查,由于小区内绿化面积大,人工景点多,给管网探测工作也带来了一定难度,大家并没有产生畏难情绪,而是主动要求连续作战,有的探测管线的,有的检查阀门,有的配合检查二次加压泵站。当时已是中午时分了,同志们饿了,就到抢

修车上拿点饼干充饥,经过近三个小时仔细排查,最终在C栋楼绿化带下发现一条DN160mmPE管脱裂,白花花的自来水直接流入下水井中,技术人员一方面组织人员迅速投入维修,另一方面对剩下的其他管辖区域继续排查。经过大家共同努力,该小区于当日下午4:00恢复正常供水。

据悉,管网管理中心技术人员在正月初一也及时解决了荆江村4组三栋楼近80户居民的低压供水问题,均得到了用户好评。

用户服务记心上 春节期间维修忙

本报讯(通讯员 徐玉华)泉洁公司按照集团要求,为努力确保2016年春节假期城市加压供水泵站安全正常运行,强化公司24小时值班制度,对泵站逐个巡回服务检查,实行春节长假领导带班、专人维修值班负责制。春

节期间,泉洁公司共排除加压供水设备大小故障20起。大年初五,市滨湖区居民用水告急,公司维修值班人员接到电话,立即赶赴现场,该泵站虽已超过保修期,但为了体现公司真

心为用户服务的宗旨,一些小问题、小配件实行无偿服务的原则,维修人员及时更换了配件,并进行全面检查调试,泵站恢复正常运行,用户对公司的服务精神和态度予以高度赞誉。

履职尽责快速联动 用户节日用水无忧

本报讯(通讯员 张善华 谭云)春节期间,各客户服务中心的维修员坚守岗位,及时解决用户用水设施故障。2月3日上午,城区客服中心负责人收到荆州移动公司小区四楼用户反映压低信息后,立即安排区域经理谭云和维修员王军现场检查,发现是由于楼下用户室内维修后未将阀门全部开启造成。

2月4日上午,该小区再次反映压低。城区客服中心区域经理谭云和维修员王军上门检查后,将检查情况和测试结果向部门负责人张善华进行了汇报。城区客户服务中心经理张善华通过对检查情况进行分析,推断为水表堵塞或二次供水加压设备故障,他立即联系水表检测中心和二次供水公司负责人安排技术人员前来配合检查。二次供水技术人员对加压设备进行检查后发现系管道施工停水,水池蓄水被抽空,空气进入加压设备和管道,通水后设备形成空转,经排气重新开启设备后供水恢复正常。

此次集团公司多部门联动,快速解决移动公司及其物业小区近百户居民春节期间正常用水问题,受到移动公司领导和居民的高度评价。

江汉客户服务中心 供水恤民情 温暖进千家

□刘晓军

王板桥小区1100户的分户工作如今已全面竣工,今年春节,小区居民告别老的总表制用水管理模式,进入到分表管理的自主管理模式上来。也成为荆州水务集团与社区配合完成集中分户千户以上的又一次成功的水改范例。

回想当初项目启动时,如何组织和动员小区居民参与到水改分户工作中来,真是让人感到困扰。因为此处是老的居民小区,由多个单位宿舍拼凑而成,房屋产权关系较复杂。加之居民对水改想法千差万别,又没有牵头的组织单位,工作启动一度陷入僵局。在这种局面下,集团公司党委书记、总经理张勤带领由江汉客服中心牵头的专班,对阶段性工作做了详细计划安排,并深入王板桥社区居委会,召开了居民代表会议,集中宣传水改工作,并收集用户的意见建议,为顺利开展以后的工作打开了局面。

进入分户设计评议阶段后,按张总要求,分户改造方案宣传一定要透明,要充分考虑到社区居民的意见,把方案优化到最佳。江汉客服中心专班人员和设计公司的工作人员多次实地勘察,并联系社区领导和居民代表商量设计细节问题,对分户设计方案做了多次修改,并进行了公示,让此次水改完全民意化。在运作过程中,为了让更多居民了解、理解、配合,江汉客服中心组织专班人员,从工作启动到施工阶段,一直定点在社区开办宣传展台,宣传供水法规和用水报装咨询工作。对于思想难转变的用户,做好一对一的宣传解释工作,也为最后在计划时间内完成分户工作做了很好的保驾护航工作。真正做到分户期间无一件阻扰施工和集体上访的事件发生。

通过这次分户改造工作,荆州水务人不畏困难、认真细致的工作作风得到了社区领导和小区居民的一致肯定和赞许。又一次体现了荆州水务集团“上善若水,情奔万家”的服务理念,让企业的社会公益服务深入人心。

行风连线

行风建设信息台

2016年2月份对外服务考核情况

部门	完成情况	评价及建议
客户服务部	受理报装85项,下达设计61项,下达施工84项,下达立户57项,配合验收1200户,受理用户信息530起,转办解决298起,综合协调处理19起,解决率100%,及时率100%。	修订停水信息审批表,在审批同时,对停水信息的对外发布内容一并进行审核。
管网管理中心	下达转办任务250处,及时处理250处,解决率100%,及时率100%。	1.加快维修还原速度。 2.及时修复金九龙门前暗漏。 3.及时更换工路路主管阀门。
水业公司	配合验收1200户,抄表准确率100%,及时率100%,无转办任务。	1.提前备好水表油轮的维修材料。 2.涉及水表的各类维修,必须有抄表员到场,表务维修涉及多个部门配合时,由各辖区客服中心协调解决。 3.建立抄表员欠费停水制度,向相关部门公布。 4.上交2015年度供用水合同的电子档案。
水质检测中心 水表检测中心 工程管理部	本月转办4项,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。 本月无转办事项。 本月无转办事项。	本月已形成每月工程质量通报制度(通报最佳与最差)。 1.老八栋、锦佳大酒店、绿化村、沙市饭店多处消防栓反复漏水,建议加强监管。 2.对物业公司违规私自停水行为应有处罚与有效措施。 3.检查分户工程公示牌悬挂情况。
稽查部	下达转办任务10项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	提高设计方案的严谨性。
设计公司	共下达设计任务61项,累计完成设计任务62项,不具备设计条件的2项,设计完成率100%,及时率99%,超时1项。	1.现场不具备施工条件时,应该及时向设计部门反馈。 2.坚持履行分户工程公示制度,做好每起公示、全程公示。 本月整改:严格履行用户参与验收程序。
工程公司	下达转办任务2项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	1.凡用户工程,必须用户本人参与验收签字。 2.签字时须提供用户本人身份证件复印件。 3.将用户签字手续与用户身份复印件一同存档备查。 4.用户验收签字的内容要包括工程质量、水质、水压、水表数量、水表读数的书面认定。
工程项目部	下达施工任务84项,累计完成施工任务62项(含增补和公司工程),转办任务5项,施工完成率100%,及时率100%,无超时现象。	春节期间的义务服务,受到用户表扬和媒体报道。
质量技术部	本月无转办事项。	
水之道给排水技术服务公司	下达转办任务1项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	

实践出真知

□陈丽玮

作为集团公司党群工作部的一名年轻通讯员,身处宣传岗位,我在完成稿件和参加采访任务同时,收获了经验和成就感,为自己文章一篇篇见诸报端而感到自豪。

2015年,我负责的宣传内容,更多的集中在履职尽责督促检查活动方面。无论是撰写还是编辑稿件,我都力求将各部门履职尽责的优秀事迹尽可能生动而又真实地展现在《清泉风》、《履职尽责工作简报》及政府网站、集团公司微信平台等媒介中。用文字,讲述集团公司以水为本的工作态度,用网络,传播集团公司情牵万家的服务理念。

宣传工作有平面纸媒,也有立体影

像。2015年,在视频拍摄方面,我比往年更下功夫。过去,由于缺乏经验,在各类事件中没有注重通用场面的拍摄,在后期制作视频时缺乏镜头,难免掣肘。一年来,我在领导的鼓励下,努力寻找属于自己的拍摄思路,根据掌握到的情况,尽可能的思考拍摄角度和内容。同时,我抓住了能够学习的机会,比如跟随记者拍摄时,留意学习拍摄角度和技巧,不断提高自己的摄像水平。

这一年,我也有了新的体验。在协助接待水厂开放日用户时,我从单纯的拍摄者到用户接待者,换了一个角度,更深入地了解到用户关心关注的细节。这些经历,

让我更清楚群众想要从我们的宣传工作得到怎样的信息。也让我明白,自己要做的还有很多。

除了成长,我也知道自己仍有不足。做宣传,不能只看热闹而不知门道。“实践出真知”,我在宣传工作岗位上一开始的了解,相互学习,弘扬先进,鼓舞士气,切实发挥出宣传工作的有效作用。下面我就宣传工作谈几点体会:

我认为做好宣传工作,要从思想上对宣传工作的重要性有一个正确认识,不能把通讯员工作看成是份外工作,更不能把它看成是一种负担。要发挥自己的积极性和主动性,把宣传工作当作自己的事业来做。其实我们的工作中处处有新闻,就看你是否要做有心人,要想写出有分量、有价值的好新闻,必须从捕捉新闻线索入手。坦白讲,以前我也常常为找不到好的新闻素材而烦恼。刚开始接手通讯员工作的时候,常常为不知道写什么而发愁,更常有因为工作忙碌而把这份额外的工作当成负担的时候,但现在,我已经掌握了较好的处理方法,那就是利用自己作为综合办公室一员的机会及时了解到工程情况的新动态,这样就可以将捕捉到的信息再加以编辑形成稿件。这样一来,我就把我的本职工作和通讯员工作融合到了一起,相互补充、相得益彰,在写新闻事件的过程中,也能学习到新的知识,比如像基坑开挖边坡防护、拖管施工等等这样的专业术语,并向他们请教不懂的专业问题。通过自己在施工现场的了解,不但能写出更加生动的报道,还能使自己学习到新的知识,使宣传工作成为一种乐趣,让我更加热爱自己的工作。

其次,我认为要多看书,多读报纸,每一期的清泉风我都会认真阅读每一篇通讯稿件,这样可以取长补短,学习别人好的写作方法,让自己的写作水平有所提高,在学习思考之余我认为还要多练多写,只有多学多写,写作水平才会不断提高,面对众多新闻素材,才能从容应对,写出好而精的新闻报道。

今后我会更加努力、虚心地向每一位通讯员学习,去深入实践,及时地对身边人、身边事进行充分挖掘,用专业的通讯报道、鲜活的人物纪实等各个方面把我们工程公司日常工作中最生动的写照展示给大家,多投稿,投好稿。让我们一起为了《清泉风》的茁壮成长和荆州水务的美好明天共同努力!

部门日常的对外工作宣传十分重要,它能反映一个团队平时工作动态和员工的思想状况,为集团公司领导层提供决策基本资料。集团公司一直十分重视宣传工作,并积极宣传和倡导投稿,使平时工作上的点滴能及时地反映出来,增进部门间的了解,相互学习,弘扬先进,鼓舞士气,切实发挥出宣传工作的有效作用。下面我就宣传工作谈几点体会:

我认为做好宣传工作,要从思想上对宣传工作的重要性有一个正确认识,不能把通讯员工作看成是份外工作,更不能把它看成是一种负担。要发挥自己的积极性和主动性,把宣传工作当作自己的事业来做。其实我们的工作中处处有新闻,就看你是否要做有心人,要想写出有分量、有价值的好新闻,必须从捕捉新闻线索入手。坦白讲,以前我也常常为找不到好的新闻素材而烦恼。刚开始接手通讯员工作的时候,常常为不知道写什么而发愁,更常有因为工作忙碌而把这份额外的工作当成负担的时候,但现在,我已经掌握了较好的处理方法,那就是利用自己作为综合办公室一员的机会及时了解到工程情况的新动态,这样就可以将捕捉到的信息再加以编辑形成稿件。这样一来,我就把我的本职工作和通讯员工作融合到了一起,相互补充、相得益彰,在写新闻事件的过程中,也能学习到新的知识,比如像基坑开挖边坡防护、拖管施工等等这样的专业术语,并向他们请教不懂的专业问题。通过自己在施工现场的了解,不但能写出更加生动的报道,还能使自己学习到新的知识,使宣传工作成为一种乐趣,让我更加热爱自己的工作。

其次,我认为要多看书,多读报纸,每一期的清泉风我都会认真阅读每一篇通讯稿件,这样可以取长补短,学习别人好的写作方法,让自己的写作水平有所提高,在学习思考之余我认为还要多练多写,只有多学多写,写作水平才会不断提高,面对众多新闻素材,才能从容应对,写出好而精的新闻报道。

今后我会更加努力、虚心地向每一位通讯员学习,去深入实践,及时地对身边人、身边事进行充分挖掘,用专业的通讯报道、鲜活的人物纪实等各个方面把我们工程公司日常工作中最生动的写照展示给大家,多投稿,投好稿。让我们一起为了《清泉风》的茁壮成长和荆州水务的美好明天共同努力!

宣传工作心得体会

□薛淑文

训,窗口人员服务礼仪技能比武等,均旨在提高服务人员的素质,促进服务水准提升。

沟通交流展现新活力

区域经理增进社区交流。全年以区域经理活动为主线,开展区域经理公示牌张贴、收集网格员信息、发放区域经理名片等多项活动内容,促进区域经理与用户交流,使服务下沉到用户中间。

重点渠道增强交流。对市长热线、e线民生的重点诉求高度重视,与行风热线栏目重点沟通,由集团公司总经理、副总经理带队每期上线,媒体、政府的重点诉求渠道均实行当天联系、三日办结制度,全年无一起用户不满意导致的再次投诉,如五星三村压低、迎喜街压低、美林湖畔压低都得到了妥善及时处理,体现了良好的沟通效果。

主动汇报服务动态。通过全年履职尽责简报、供水服务简报、微信平台、短信平台等主动向政府、媒体等部门汇报服务工作动态与重点,促进良性互动。

2015年的服务工作在大家的共同努力下圆满完成,但是还存在着不少差距与不足。一是思想差距:与行业领先企业的优质服务相比,我们的思想还存在着主动意识不够,用户至上的观念不浓,责任感不强的问题。二是行动差距:解决问题出得快、安抚用户上得难,普通事件有效率,疑难杂症易推诿,被动检查项目多,自查整改问题少,平时流程规范,急时难以保证等各种问题。三是技能差距:控制情绪的能力,分析问题的能力,查出问题的能力,沟通交流的能力,这些还需要我们加强培训,重点掌握相关技能。

2016年,我们重点关注以下几个方面:一是活动创新,针对水厂开放日、进社区入户服务品牌活动,创新增添新的内容;二是继续加大考核力度,对外服务考核力度还需要进一步强化;三是实行内训机制,利用各部门内部培训,形成服务人员的常态化内训机制。

数日后,他们发现第一间房子的猴子一死一伤,伤的缺了耳朵断了腿,奄奄一息。第三间房子的猴子因为无法取得食物也饿死了。只有第二间房子的猴子活的好好的。究其原因,第一间房子的两只猴子一进房间就看到了地上的食物,于是,为了争夺唾手可得的食物而大动干戈,结果伤的伤,死的死。第三间房子的猴子虽做了努力,但因食物太高,难度过大,够不着,被活活饿死了。只有第二间房子的两只猴子先是各自凭着自己的本能蹦跳取食,最后,随着悬挂食物高度的增加,难度增大,两只猴子只有协作才能取得食物,于是,一只猴子托起另一只猴子跳起取食。这样,每天都有取得够吃的食物,很好的活了下来。

启示:一方面,目标的制定要切合实际,只有符合实际方可实现;另一方面,在实现目标的过程中,要相互合作,才能实现双赢!



小故事 大智慧

台前幕后,欢笑依旧。2016年3月3日上午,我们迎来了一场别开生面的总结表彰大会。整个大会现场井然有序,台上人员精神饱满,文艺节目精彩纷呈,音乐、灯光、道具等恰到好处,会议形式新颖热烈而不失庄重,台下人员倍感精神振奋。可是谁能想到,整场大会的筹备仅仅用了不到半个月的时间,期间,不知有多少人在为此默默辛勤付出。

2月24日,公司组织相关部门召开总结表彰大会筹备会,对今年的会议的安排进行分工,正式拉开筹备的序幕。党群工作部负责整体的策划、组织、节目排练、场务、票务、以及宣传栏、资料展台、横幅标语、背景喷绘、荣誉证书的打印、奖金的申请与包发等工作;行政事务部负责会议PPT的制作,目标责任状的打印,座次安排等;水

电公司办公室负责音响灯光及投影等;水生木园林绿化公司负责会议当天植物的租摆;安保部和稽查部配合负责会议当天的车辆停放和秩序维护。其中,最紧张最困难的节目排练,由于时间紧迫,临时从各部门抽调人员参加演出,很多人员都没有舞蹈基础和上台经验,为此,党群工作部岳晓都部长邀请了专业老师予以编排指导,带领大家加班加点进行排练。在此,让我们记下一个个感人的瞬间……

廉亮是大会的主持人之一,除了每天完成主持人的排练,还要挤出时间设计制作大牌的宣传栏、背景喷绘、横幅标语、各类展牌、资料封面等,连日的加班,他没有一句怨言;工程公司的甘明霞负责节目排练和评审,虽然母亲生病住院,但她加班加点,把节目监审合格才回家;水生木园林绿



集团公司领导与演员合影



舞蹈《共圆中国梦》



节目主持人风采



歌曲联唱



独唱《冬天里的一把火》



三句半《水质家走进上台》

万莉:优质服务是企业的金字招牌,许多窗口服务人员在窗口默默无闻、无私奉献,创造着自己的价值。荣誉属于每一位服务人员,感谢集团公司领导激励我们每一位服务人员。我们一定再接再厉,在工作中履职尽责,擦亮金字招牌,为企业增光添彩。

张海:今天获得这个荣誉是公司领导对我过去工作的肯定,成绩的取得是与集团公司领导的关心和信任,对部门的大力支持,以及各位干部职工辛勤工作分不开的。成绩的取得只是过去,新的任务等待着我们。当前正值集团公司发展的关键时刻,每一位中层干部都要具有高度的责任心,公正无私的品德,在新的一年里,大家一

获奖感言

定要坚守职责,维护集团公司利益。

周刚:感谢集团公司的正确领导,感谢各部门的鼎力支持,感谢管网管理中心40名员工的全力付出,今天集团公司授予我们这份荣誉对我们团队来说是一种鼓舞,是一种鞭策,更是我们今后做好工作的动力,这个领奖台属于在座的每一位荆水人。新的一年,面对新的机遇、新的挑战、新的跨越,我们携起手来共同努力,共创新业辉煌。

马卫华:一年来,在收获成绩和感动同时,在这个舞台上我首先要表达的是

我满满的感谢,感谢我可敬的领导,是他们引领我找准工作的方向;感谢我可爱的同事,帮助我完成一项项艰巨的任务;感恩我们的企业,给予我们归属感。今年站在这里,我们可以自豪的说,我们是荆水的一份子,因为通过这么多,特别是近五年,经营团队领导全体员工克难奋进、不懈努力,企业发生了翻天覆地的变化,企业的业绩有目共睹,门口的各块展牌展示的不仅是企业的荣誉,更是我们的经营团队给大家交上的一份份满意的答卷,成绩的取得离不开我们优秀经营团队的正确领导,离不开在座的各位无怨无悔的付出,感恩企业让我们相信只要有梦想就会成功,我们坚信企业的未来会更好。

表彰大会侧记:

创新会议形式 表彰别具一格

3月3日,集团公司2015年度工作总结2016年工作安排部署表彰大会在职工活动中心成功举办。大会上,集团公司年终先进带着淳朴的笑容上台领奖。平时习惯于默默奉献的他们,成了众多闪光灯聚集追逐的焦点。

表彰大会会前筹备工作细节较多,需要提前考虑很多,当然今年也不例外,但是今年的表彰会比往年有所创新,值得学习。

创新1:会议形式创新。由往年的单一性表彰大会,转变为在领导讲话、颁奖仪式中穿插了职工歌舞联唱、舞蹈串烧、三句半表演以及抽奖环节,会场气氛庄重而不失活跃,参会人员倍感振奋。

创新2:代表发言精简。往年表彰大会上先进代表发言采用传统的“看稿念”,这次表彰大会上,先进代表发言变为“现场感言”,发言形式精简且具有极强的感召力。

创新3:节目创新。由往年完全依赖外聘老师编排,转变为员工创新自编自演。今年表彰会上的节目,大多都是员工自己策划、编排的。节目包含舞蹈、唱歌、三句半,形式多样化,且员工的参与度很高。

创新4:奖励形式多样化。以往,年终先进的奖品多为实物和现金,今年荆水之星的奖品变为海南三亚双人五日,让兢兢业业工作的优秀员工和默默支持他们的家人一起回归自然放松心情,以后能更好地投入工作。

创新5:奖励范围的扩大化。在往年,受奖励的只是被评为年终先进的员工,而这次表彰大会上,采用现场抽奖的形式将奖励范围扩大,即使坚守岗位不能参加表彰大会的员工也能参加。

先进员工的面貌年年有变化,但先进模范的精神却是一脉相承的。经过时间长河的冲刷,无私奉献的先进精神丝

毫没有褪色,反而更加生动和鲜艳,更增添了新的时代内涵,那就是创新。我们可以看到,现今的先进员工,工作中无不透着“创新”二字,创新的管理格局、创新的业务拓展、创新的工作方式、创新的工艺技术、创新的企业文化……我们要以先进为榜样,把创新精神融入到我们的工作中,认真践行爱岗敬业、争创一流、艰苦奋斗、勇于创新、淡泊名利、甘于奉献的精神,继续勇挑重担、攻坚克难、奋发有为、再立新功,为振兴荆州水务集团贡献力量!

台下响起的热烈掌声,不只是对先进员工的褒奖,更代表着广大员工的共鸣。过去大家对先进的理解是吃苦耐劳、埋头苦干。如今,随着社会的发展,要把创新发展作为战略基点,以创新为引领,培育和形成新的经济增长点,构筑荆州水务集团发展的新根基。

创造新突破 展现新活力

□马标

2015年的对外服务工作,主要围绕常态服务、品牌建设、自选动作、沟通交流四大版块展开。同时,我们还经受了履职尽责、用户满意窗口等一系列创建活动。的考验。

常态服务实现新目标

2015年,经过公司逐年发展,我们的服务对象逐渐增至26万户,服务范围也增至97公里。

在内外不断变化、竞争加剧的环境下,我们的常态化服务工作实现了新目标:一是稳定有序完成老用户服务,完成26万户用户的水表查抄、催费清零工作,同时,还开展用户供水合同重新签订等专项工作;二是快速高效的完成新用户建立,全年用户的报装、设计、施工、立户均在对外服务承诺时限内完成,对特殊需求急切的户开通绿色通道,加快办理受到好评;三是严谨规范处理投诉,在各部门的鼎力支持下,除个别疑难问题超时外,99%在时限内完成,对重点媒体和政府诉求件,履行了三天办结的标准;四是持续严格服务考核,全年对外服务例会12期,考核结果与绩效挂钩,党群部、稽查部还组织专项考核行动,查出问题数十项,均进行专题通报,促使服务要求充分落实。

品牌建设体现新亮点

优质的供水服务就是我们企业的金字招牌,在它背后,少了一些重要的服务活动与宣传平台发挥的载体作用。2015年我们的服务品牌建设即增添了新内容,也体现了新亮点。

一是进区入户亲民升级。在每月进区入户走进六大社区之余,新增“百户帮扶”活动。以活动为载体,长期慰问帮扶一百户困难家庭,传递企业爱心,响应国家扶贫号召,为消灭城市贫困贡献了我们的一份力量。

二是区域经理组织水厂开放日。以区域经理活动为水厂开放日的新内容,由区

域经理邀请辖区社区主任、网格员参与活动,增进区域经理与社区交流,增进区域经理活动的落实。水厂开放日还增加了检修队实力展示、水质现场化验环节,在座谈会上现场为报漏用户抽奖,使活动内容进一步丰富深入。

三是新增企业微信公众平台。荆州水务集团微信公众号2015年6月成功上线,线上可查询水质、水压、用水报装等全面知识,更可随时接受供水资讯。请各单位员工帮助推广这一便民、快捷的供水服务方式,使企业线上、线下服务融为一体,充分发挥平台的信息作用。

自选动作创造新突破

在2015年的对外服务工作,除了规范高效的完成已有的服务要求,集团公司还自加压力,主动在服务工作中寻求新的突破。主要为:

一是十件实事惠民生。今年的十件实事主动化解了王板桥、文湖花园、凤台坊二期共2000余户困难小区的用水矛盾;改造城南水厂,纯正街、三湾路等多处供水主管;为柳林水厂增设一艘取水泵船;开通建行五项网络收费、支付宝缴费、电信翼支付缴费,企业微信公众号等;开展超期水表免费校验,更换2000台老式指针表;通过“百户帮扶”关怀慰问困难困难群众等。

二是全年十二项服务重点,主动曝光加整改。针对近年来服务工作中出现频率高、影响大的服务问题,开展十二项专项整改,由责任部门拿方案、办部门同整改、监督部门促落实,发挥整改实效,整改后公示牌悬挂已得到彻底规范,停水报批形成规范流程,工程质量问题已明显好转。

三是开展技能培训,促进素质升级。服务质量的根本在人,在于工作人员的举手投足之间。2015年,举办的抄表员压低查处方式培训、湖北省城镇供水条例培

训,窗口人员服务礼仪技能比武等,均旨在提高服务人员的素质,促进服务水准提升。

急用户之所急 忧用户之所忧

□周安定

虽然我的工作很普通很平凡,但是我一直很骄傲我能成为工程公司的一名施工员,因为我们每天都在自己平凡的岗位上为千千万万的用户服务,每一次看到用户满意的微笑,我都觉得工作充满了激情。今年由我负责王板桥社区水改工程施工,王板桥社区位于沙市区长港路中段,约有居民1850户,社区一直采用总水楼供水。由于管网老化漏损日益严重,居民摊销的水费额度越来越高,形成了水费难收、居民矛盾的现状,给居民生活

用水造成了很多不便。为此,集团公司将王板桥社区水改工作纳入2015年“十件实事”之一。

王板桥社区水改分户工程计划工期为90天,在接到施工任务以后,我及时组织施工队伍进场开始施工。施工现场很多居民对这次水改工程都很关心,为了解解决好居民最关心、最直接、最现实的用水问题,我心里也最着急。由于管网老化漏损日益严重,居民摊销的水费额度越来越高,形成了水费难收、居民矛盾的现状,给居民生活

看着居民家中“哗哗”流淌的自来水,听着居民们一声声道谢,我顿时觉得再累都值得。

我作为一名现场施工人员要做到履职尽责,必须具备担责之能、尽责之心。我们要踏踏实实做好每一项工作,把用户的事情当成我们自己的事情,真正的做到急用户之所急、忧用户之所忧。为企业着想、为用户分忧,在自己平凡的岗位上为公司的美好明天努力奋斗!

台前幕后的总结表彰大会

之

水质检测出强兵

饮用水是生命线,水质安全第一件,质量我们来把关,从严!

检测工作精又细,样品质控和分析,样样都能出成绩,雄起!

回想当年条件苦,实验环境变化大,仪器设备把钱花,技术革新向前闯,牛x!

现代化检测求精度,在线设备来服务,实时监控数据出,靠谱!

水质检测任务重,各种参数要把控,实验仪器一个个,精通!

谁说姑娘娃有得男娃强,化险个个是女干将,困难再大我们不弯腰,硬扛!

不惧严寒与酷暑,兢兢业业采水样,瓶瓶罐罐响叮当,像打仗!

投诉处理工作碎,上门检测不怕累,态度谦和勤解释,搞到位!

技术岗位勤练兵,业务技能有精进,培训学习求发展,要创新!

应急处理最复杂,各种衔接忙脚乱,遇事动脑要清醒,不抓瞎!

资质认证好重要,领导慈悲往省里跑,晚上回来洗个脚,起了泡!

独立法人责任大,市场竞争功夫下,经济贡献往上爬,很可得劲!

质问今年谁最累,领导恩慈往省里跑,带领大伙向前奔,腾飞!

今晚迎新辞旧岁,千杯万盏也不醉,喝完了再倒不客气,多的是水!

聚焦先进榜样 凝聚创新力量

荆水之星



邹军 服务模范之星
城郊客户服务中心表务维修员。多年来,在平凡的岗位上始终如一,立足本职、任劳任怨,踏实工作,从不计较个人得失。他不分节假日,当接到用户的报障电话时,他总是第一时间上门为用户维修,受到社区及广大用户的高度评价。



李刚 服务模范之星
江汉客户服务中心表务班长兼维修员。他以优质服务为己任,爱岗敬业、勤勤恳恳。今年,他一直驻守在王板桥社区,配合社区做好户表改造的宣传解释及联络工作,并不厌其烦的上门做好用户的沟通和疏导工作,得到社区及居民的一致好评。



张耀武 技能模范之星
柳林水厂机修班班长。他在平凡的工作岗位上,用辛勤的汗水树立了一个无私奉献、勇于创新、勤修班班长的形象。近年来,他为柳林水厂技改方面做出了不少努力,为公司的技术进步洒下了辛勤的汗水。



赵兵 敬业模范之星
水之道给排水技术服务公司维修员。在工作中,他始终把用户满意放在首位,维修任务下达时,他首先勘察施工现场做好细致的准备工作,向用户耐心宣传公司的相关经营理念,换位思考与用户一起制定合理的维修方案,力争把细节做到完美。



文明燕 敬业模范之星
隆锦置业有限公司出纳。她始终坚持“这是重要责任,绝对不能出半点差错”的工作态度,做到实事求是、细心审核,严格执行财务纪律。工作中,对于成绩她永不自满,对于困难她永不服输,对于工作她永不懈怠,以饱满的工作热情迎接每一天。

先进集体



浩宇给排水设计公司
一年来,设计公司紧抓用户报装与供水主管改扩建工程设计,按照对外服务承诺时限狠抓管理。在相关部门的配合下,先后完成了老旧小区管网及户表改造工作,保证了集团公司2015年“十件实事”顺利实施;积极配合柳林水厂完成了金凤取水泵船迁移摇臂管支墩及原水管的设计,确定了支墩的高程;积极对外争取设计业务,先后自主完成了仁化1期2万m³/日供水系统改造、石首团山加压站业务管理用房、运城温峪引水城市段供水管网等工程的设计及可研编制工作。



管网管理中心
主要负责荆州城区管网规划、改造延伸、消火栓及附件管理、管网抢修巡查等工作。在城市消防栓专项整治方面,他们仅用两个半月时间,完成城区800余台消防栓的普查、贴牌、建档工作,并维修被埋压等有故障消防栓近400台;在管网巡检、解决用户低压供水方面,他们更是不厌其烦向用户做好解释工作,加班加点巡查管线,分析低压原因,拿出解决方案;在供水管网抢修方面,抢修队员们时刻牢记“高效、优质、安全、快捷”,确保抢修及时率。

优秀员工

敬业模范奖



张帆
泉洁二次供水公司维修员。他在平日工作中,做到“主业精副业通”,面对新技术,他在实践中努力学习,不断创新。在接到新一代光电水表厚膜表的安装调试任务时,大量的软、硬件问题摆在他面前,他加班加点,总结经验,想尽办法解决问题。



刘士义
管网管理中心抢修员。他从事抢修工作三十余年,数十年如一日,奋战在抢修一线。当遇到难度大的抢修任务,往往是连续几天都不能睡觉,直到现场恢复供水。在抢修过程中,他始终把安全责任意识放在首位,确保更安全、更高效的完成抢修任务。



孙国
柳林水厂药剂车间管理员。每年供水高峰期,原水浊度上涨导致各制水厂对液碱的需求量增大,他几乎每天都加班生产,夏天制作间的气味刺鼻,他一呆就是十几个小时;面对反应池、沉淀池淤积工作,他带头下到腥臭浓烈的池底进行全面清洗。



邓庆华
朝阳客户服务中心抄表班班长。他认真负责、扎实肯干,经常牺牲休息时间做好水费催收工作。在他负责的区域有很多上了年纪的老人,每次他都为他们代办手续,并一一送上家门。他把用户当亲人,做到了接管一片清楚一片,也亲近一片。



张明
五桥客户服务中心抄表员。自2014年抄收大口径水表以来,他做到精确抄收、兢兢业业、热情周到。虽然抄收的区域大位置远,但是其抄表准确率和回收率达到了100%。对内,他团结同事;对外,他耐心细致地接待用户,用实际行动感动用户。



刘天平
工程管理部项目管理员。在施工质量监督中,他以文字、台帐及影像等形式认真收集、整理工程验收资料;无论酷暑还是寒冬,时时跟踪现场服务;强烈的责任心、踏实的工作作风、高标准、严要求,促使他出色地完成各项任务,施工质量明显提升。

节能模范奖



高波
南湖水厂电工。多年来,他兢兢业业、勤勤恳恳,以自己的实际行动履行一名共产党员的职责。每一次检修和设备改造都主动参与,为节能降耗和安全生产建言献策、脏、累、险、重活他总是冲在前面,为班组做出表率,得到同事们的一致好评。



周燕
水业公司综合办公室汽车驾驶员。工作中,她认真负责、兢兢业业,具有高度的责任感和敬业精神。无论是炎炎酷暑,还是数九寒冬,只要生产急需运送物资,她不分节假日总是积极配合。同时,她不断加强业务技能学习,降低油耗,未发生任何交通事故。

道德模范奖



叶鹏
鼎盛源工程公司施工员,他对待工作勤勤恳恳、尽职尽责、任劳任怨,从不计较个人得失。工作繁忙时,他还担起照顾妻子的重任。他的妻子因工伤患病多年,家里大小事情全靠他一个人,却从未抱怨,总是默默无闻、细心体贴地照顾好妻子。

优秀干部



张涛
稽查部部长。在工作中,他坚持四个原则:立足全局、和谐稽查;纵深发展、普查稽查;勤于沟通协调;方圆结合、聪明干事;高标做事、低调做人。坚定了执法理念:大公无私,加大力度,节奏紧凑,乘势而上。对发生的案件坚持文明、规范和有效处理。



郑松
鼎盛源工程有限公司项目三部经理。他的特点是工作作风硬朗,思路清晰,有较强的创新和思维能力,善于学习,勇于创造,敢抓敢管,性格鲜明,对于认定的目标,不言放弃。多年来,积累了丰富的管理经验和过硬的业务技术能力。

服务模范奖



蔡永堂
管网管理中心抢修员。他爱岗敬业、任劳任怨。在管网抢修工作中,不仅能做到抢修及时,更能做到换位思考,注重服务质量。在解决城区用户低压问题中,他连续加班,彻夜不眠,刮风下雨也要找到低压漏点,并主动与用户沟通,做好解释工作。



谭云
城区客户服务中心大客户区域经理。他有很强的工作责任感和团队精神。抄表中,认真对比用户各月用水情况,发现异常及时上门做好查漏和维修工作;积极与用户沟通,协助管网管理中心对长期处于低压用水状态的用户进行管改。



万莉
客户服务部供水报装员。她利用业余时间完成微信平台维护、部门内勤和培训工作。由于工作认真负责、业务熟练精湛、为人宽容善良、业务勤奋好学,赢得了用户的好评。她是认真踏实、尽职尽责、团结同事、乐于助人的好员工,受到大家的喜爱。



戴丽琼
南湖客户服务中心统计员。2015年部门统计员与微机操作员两岗合并,此时她身兼数职从不计较,并通过不断学习使自己很快掌握了工作要领。部门的同事就是她的服务对象,大家随时可以看见她忙碌的身影,深得大家的赞赏。

技能模范奖



林亮
鄂都水厂电工班班长。他以过硬的技术和吃苦耐劳的工作态度赢得了大家的一致赞赏。今年,在河南周口水厂工程改造建设项目中负责低压送电柜的安装工程,在项目建设的三个多月里,他无怨无悔,充分发挥骨干带头作用,推进工程顺利完成。



张胜喜
水质检测与发展中心检定班班长。他工作勤勤恳恳、任劳任怨。全年,他带领水表检定班共检定各类水表2万多台,顺利完成了全年的水表检定与调试、对外仲裁、检定设备的维护保养工作,并配合水业公司做好原始水表资料的台帐整理。



吴君雅
计划财务部会计。工作中,她业务知识基础扎实,爱岗敬业,乐于奉献,认真分析每一笔业务,与出纳及时沟通,做到帐目清晰、流程规范。她以责任心为基础,以事业心为前提,以爱岗敬业和实干精神为动力,在实际工作中取得了一定的成绩。

学习模范奖



张玉梅
水质检测中心化验员。她凭借自己对工作的热爱,刻苦学习,积极进取,勤奋学习的她积极参与了县市交流培训、污水项目扩展、部门资质认证、微生物检测培训、内审员培训等,个人的业务技能和综合能力在短时间里有了突破性提升。



曹安陵
浩宇给排水设计公司设计员。他在做好本职工作工作的同时,不断学习充实自己,提升个人业务知识水平。在干中学,学中干,让自己的知识结构适应公司发展的需要。一年之内,他先后通过了二级建造师和高级工程师水平能力测试。



马卫华
党群工作部纪检干事。她从事水业公司调岗学习新知识,适应岗位要求和新要求。在文明创建工作中,她精心策划;在党务工作中,积极做好基础党建工作。她爱岗敬业、吃苦耐劳、认真负责的工作作风赢得大家的好评。



李玉萍
水生木园林绿化公司园林养护管理。她刻苦学习园林绿化知识,以便适应岗位要求。在恒隆四季城绿化工程施工期间,她放弃周末休息时间,冒酷暑、顶寒风,带病坚持工作,在平凡的岗位上作出了不平凡的成绩,得到领导和同事的一致好评。