

# 立足宣传岗位 打造服务口碑

□陈丽玮



现如今,每个企业,都非常重视“服务”这一名片。宣传工作的意义,就在于帮助企业打造这张名片。而说到公司的宣传,我想大家一定会首先想起《清泉风》。许多年来,我的前辈们一直用自己的耕耘,通过这样一份报纸,传递着我们的工作动态,我们服务精神和我们的人文关怀。

假如我是服务对象,当我看到这样一份用心制作,内容广泛的企业宣传报纸时,我想,我没有理由不相信,这是一个用心经营自己的企业,我也没有理由不去信任这个企业。用户的信任,是工作的基础和目的。宣传工作也是如此。现在我们多了行评简报、群众路线简报这样的载体,向社会各界传达着我们的水、情、万家的情怀。

当然,自己说好不算数,否则群众会说:你大概是王婆卖瓜,自卖自夸。只有群众说好,才是真的好。

说到这里,我就想说“水厂开放日”,假如我是服务对象,我会很乐于有这样一个机会,深入到为我提供服务的企业中,了解每天都要饮用的自来水,

是怎样产生的,是不是能放心使用。

在“水厂开放日”活动里,用户能从水源地的开始,到自来水生产流程,再到配置高端的水质监测中心,还有集团公司荣誉展厅,全程了解集团公司的日常生产。其中有一件事,让我印象深刻:有一次,一位姨妈感叹自来水的生产与检测之复杂,她说:我还以为自来水的生产非常简单,总觉得水费应该再低一些,来了水厂之后,才知道自来水的生产并不简单,水费也是由许多部分构成的,到现在,我才了解和理解了水务集团。

假如我是服务对象,我希望水务集团的宣传工作更加深入,让群众有机会读到《清泉风》,让服务清泉流向千家万户,让服务春风,拂过荆楚大地。作为一个宣传干事,我将立足宣传岗位,让服务清泉流向千家万户,为荆州水务集团的发展贡献自己的一份力量。

# 假如我是一名用户

□陈娟



人们常说:水,是生命之源。今天,作为一名水务工作者,一名基层普普通通的制水运行工,我要说,水——是真情之源!水声潺潺间传递的是我们制水人对用户的一片赤诚,谱写的是我们以优质服务为目标的一曲高亢悠扬的清泉之歌!

正因为如此,当我们履行“安全、优质、均衡、低耗”八字方针时,我们首先要做的就是换位思考,思考假如我是一名用户,我会想要得到什么样的服务呢?我们必须要学会去这样

思考,因为只有将用户的需要当成我们自己的需要,一心为用户着想,情系千家万户,替用户排忧解难,才能让用户更加的理解我们,给予我们信任和支持。

换位思考,假如我是一名用户,我希望每天都能用上清澈纯净的放心水;换位思考,假如我是一名用户,我希望能看到工作人员温馨的笑容,即便是数九寒冬,我也会觉得其乐融融,如沐春风;换位思考,假如我是一名用户,我希望您热情服务,优质高效。

换位思考,我们更能体会广大用户对我们的期盼。改进我们的工作作风,提高产品质量和服务水平,不仅是责任,更是义务。记得去年七月一个炎热的夜晚,因长江上游陡降暴雨,三峡大坝泄洪冲砂,原水浊度陡涨到1350度。这突如其来的紧急状况对我这个年轻的班长来说,无疑是一场严峻的考验,我迅

速组织班员采取措施,大家只有一个信念,一定要送出合格达标的自来水,绝不能因我们工作的疏忽影响公司的形象。大家团结协作,配制浓矾,调配取、送水机组,调节进水量,调整加氯加药量,加强排泥,每道制水工序有条不紊地进行着。这一晚,我们班配制矾液次数达到了4次,化验员也不知取了多少次水样。直到清晨6点,当夏日的第一缕阳光照在我们脸上,全身疲惫的我们才长长地松了一口气,经过一夜奋战,清水库也蓄满了,想到用户早上起来,拧开水龙头一瞬间所流出的汩汩清泉,大家都露出了欣慰的笑容。

一滴水可以折射太阳的光辉,一朵花可以点缀春天的美丽,一颗螺丝钉可以带动机器的运转。虽然我们每个人的工作看似平凡,但是可以迸发出伟大的力量。作为一名荆水人,唯有认清自己肩上的责任,发扬求真务实、敬业奉献的荆水精神,践行上善若水,情牵万家的服务理念,才能无愧于我们的使命,无愧于时代的重托。



# 假如我是一名服务对象

□余丽

记得刚进化验室时我就被它整洁的环境所吸引,我为自己能在这样整洁而敞亮的实验室工作而感到高兴,于是下定决心做好这份工作。水质化验是一项简单而又繁琐的工作。说它简单,只要掌握了方法和原理,就能对所做的项目应对自如。说它繁琐,就是对每一批水样,大家几乎一连几天都要不停地忙碌。预处理、检测、复核、出报告、备档等,这项工作需要细心、更需要耐心。

在日日与水打交道过程中,我渐渐领悟了这样的一份小智慧和大感动。秉承水的坚韧与灵性,待人接物永远笑脸谦和,全心全意为他人奉献。通过检测这项工作,我认识到了自己作为一名水质化验员的责任。水是生命之源,水质好坏关系到广大人民群众的身心健康,严把水质检验数据公正、准确、可靠,我们任重而道远。所以“把工作做得更好”是我们水质人一贯的工作宗旨。

“假如我是一名服务对象”,就是我们荆水人和用户的换位思考,感同身受走好“用户”路线。假如我是一名服务对象,我希望看到的是您的笑脸相迎;假如我是一名服务对象,我希望看到您身着荆州水务亮丽的工装;假如我是一名服务对象,我希望当家里龙头放出“牛奶”而电话咨询时,您能耐心细致地为我解答:“您好,您家里的这种情况是因为管道压力所致,放置一会儿就能正常使用”;假如我是一名服务对象,当我打8510000电话投诉:“水务集团啦,我屋里这两天水蛮浑,怎么回事?”我希望能听到这样的回复:“您好,给您生活带来不便请您谅解,能方便告知您家住址么?我们会马上安排水质检测人员上门为您现场查看水质情况”,而不是说到做不到。假如我是一名服务对象,荆州水务“以水为本、达善社会”的经营理念,让我觉得:“嘿,这水厂真有人情味,讲良心!”;假如我是一名服务对象,荆州水务“上善若水、情牵万家”的服务宗旨,彰显了其社会责任,真正地与用户搭建了信任的桥梁。

在水质检测中心工作已有七年的时间,七年弹指一挥间,她承载着我的青春,放飞着我的梦想。如今,水质检测中心上下一心,在集团公司领导的关注和扶持下,健康快乐的成长着,努力为建设荆水的明星部门而奋斗着。我们工作的时时检测,道道把关,就是要把水质管理的重点从“事后把关”转移到“事前预防”上来,时刻绷紧“水质安全就是生命,服务质量就是效益”这根弦。把造成水质不良的因素控制到“最小检测限”下。

现在我们收获着集团公司跨越式发展的丰收硕果,以前很多的假如已变成了现实。主业水量首次突破6000万吨,工程总收入首次破亿,三产业务遍地开花,“用水报装一站式服务”绿色通道惠及民心,假如我是一名服务对象,也会竖起大拇指说:“荆州水务集团是扩得哈!”作为一名荆水人,我的工作不一般,我为水质把好关,要问我是哪个,我是一名小小化验员,我为优质服务来承诺:“我可以,我——骄傲”

# 清泉风

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

荆州市内部资料准印证第36号 2014年6月9日 星期一 总第121期 地址:荆州市南湖路9号 电话:0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com

# 夯实基础 扎实有序 把教育实践活动推向深入

“回头看”是搞好教育实践活动的重要保障,根据荆州市群众路线教育实践活动推进会议的精神,集团公司从5月份开始,利用一个月的时间,对党的群众路线教育实践活动前一段工作认真真、扎扎实实地进行了一次“回头看”。在“回头看”活动中,集团公司查摆出的个别党员干部参加教育实践活动不积极不主动,学习教育不深入,问题查摆不触及思想等苗头性、倾向性问题,要求各党支部、各部门继续对照第一环节的工作要求和标准,逐项排查,采取有力措施加以解决,扎扎实实、有序开展活动。

# 党的群众路线教育实践活动推进会顺利召开

本报讯(通讯员 别丽缤)5月21日上午,集团公司十楼会议室召开了党的群众路线教育实践活动推进会,对第一环节工作进行了“回头看”,并安排部署第二环节工作。集团公司党委委员、各党支部委员及中层以上干部共60余人参会。

会议对集团公司党的群众路线教育实践活动开展以来的工作进行了认真总结。会议认为,自集团公司党的群众路线教育实践活动开展以来,扎实推进第一环节的各项活动,做到有计划、有步骤、有措施,有效果。一是认真传达学习中央、省、市党的群众路线教育实践活动会议和文件精神,拔高标准,严格要求,贯穿始终;二是坚持领导带头的原则,集团公司领导班子带头开展了“夜读原著”、换位体验、集体会诊、领导干部带头自查,以上率下,落实责任,不搞形式、不走过场;三是各党支部活动开展动作到位,先后开展“夜读原著”、学习焦裕禄、“三好”干部大讨论、

换位体验行等活动,做到党员干部广泛参与,人人覆盖;四是督促检查常抓不懈,集团公司教育实践活动领导小组办公室不定期对各支部活动开展情况进行督促检查,对存在的问题和薄弱环节现场提出整改意见,及时查漏补缺,指导活动深入扎实开展;五是边查边改效果明显,尤其是针对各种渠道广泛收集整理的群众反映强烈、老百姓聚焦的“十件实事”,集团公司领导班子不等不靠,分别认领,限时解决,切实将群众路线教育实践活动落到老百姓看得见、摸得着的实处。目前,荆州水务集团群众路线教育实践活动通过荆州人民政府网报道18篇,《荆州日报》报道5篇。4月26日,湖北电视台教育频道《荆楚纵横》栏目专题报道了公司深入开展群众路线教育实践活动情况。

会议同时通报了通过“回头看”查摆出的个别党员干部参加教育实践活动不积极不主动,学习教育不深入,问题查摆

不触及思想等苗头性、倾向性问题,要求各党支部、各部门继续对照第一环节的工作要求和标准,逐项排查,采取有力措施加以解决,扎扎实实、有序开展活动。会上,集团公司党委书记、总经理张勤对下一步工作提出了要求:一是要认真自查,做到边学边查边改;二是党委班子成员要做好谈心谈话,为开好民主生活会打好基础;三是各党支部要组织和帮助每个党员干部查找问题,写好对照检查材料;四是各党支部要组织召开好民主生活会,并通过支部活动的开展,真正让每个党员发挥表率作用;五是对于党的群众路线教育实践活动和行评活动要有机结合,标准要高,要求要严,以问题为导向,以实效为落脚点。

会议还传达了5月15日市纠风办召开了关于民主评议政风行风工作会议的精神以及省纠风办督查组明察暗访情况通报和工作要求等内容。

# 市委专班莅临集团公司检查工作

本报讯(通讯员 陈丽玮)5月15日,市直单位群众路线教育实践活动第一检查组由市委副秘书长常宣国带队,莅临荆州水务集团,针对集团公司党的群众路线教育实践活动开展情况进行检查,与集团公司党委班子及干部职工代表展开座谈。

根据市委专班办要求,集团公司党委书记、总经理张勤向检查组简要汇报了集团公司开展学习教育、听取意见工作情况,初步查找的领导班子和个人“四风”问题情况以及边学边查边改、“两手抓、两促进”情况。随后,检查组成员与集团公司干部职工代表进行了座谈。10名来自集团公司不同岗位的中层干部和职工表达了各自对集团公司群众路线教育实践活动第一阶段情况的评价和对下一阶段工作的意见建议。座谈最后,检查组人员对集团公司前阶段工作与目前工作成果表示了肯定。



# 学习党章 严明党纪

本报讯(通讯员 别丽缤)5月29日上午,集团公司党群工作部负责人及分管同志参加了市委直属纪检监察系统党章党纪知识专题培训班。

会议首先传达了湖北省纪委近期的通报文件,之后请市委党校调研员王大桥教授以《增强党章意识,加强党的纪律》为题进行

辅导培训,王教授从“党章是立党治党管党的总章程”、“严明党的纪律”、“从严治党、严肃党纪”三方面,进行系统、全面、深入的辅导。

会议要求,全市纪检系统干部,要深入学习党章党纪,当好“内行人”;要认真执行党章党纪,当好“守门人”;要自觉遵守党章

党纪,当好“带头人”,在拿起执纪监督的“探照灯”照射别人的同时,也要自觉接受各方面监督,让“探照灯”照向自己,严防“灯下黑”;要结合正在开展的第二批党的群众路线教育实践活动,以更高的标准、更严的要求、更实的作风,带头纠正“四风”,争当落实八项规定精神的表率。

会后,集团公司迅速将会议精神进行传达,并要求各党支部加强党章的学习,对照党的各项纪律规定开展自查,切实严明党的纪律。

# 集团公司深入开展“安全生产月”活动

本报讯(通讯员 李美星)为全面落实安全生产责任,切实加强安全管理,提高全员的安全意识,6月12日,集团公司组织开展了安全知识专题培训和消防实战演练活动。

本次培训采取播放安全生产情景剧的形式,组织各部门负责人和全员观看。观看完毕之后,安全保卫部部长又带领大家到室外演练了灭火器和消防栓的实际操作方法,很多员工都在演练中亲身体会到了火灾现场的紧张情绪,通过亲自使用灭火设备提升了操作技能。

通过这次安全知识培训,受训员工对消防安全工作有了更进一步的了解,也掌握了具体的防火和灭火的操作方法。大家纷纷表示,作为工作在供水岗位上的员工,人人都应该以增强安全意识,消除安全隐患为目的,不作口头文章,加大巡查力度,以实际行动和可行措施来切实做好安全工作。

据悉,今年6月是全国第13个安

全生产月,为持续、深入地宣传党和国家安全生产政策,加强安全文化建设,提高广大员工的安全责任意识,确保安全生产形势持续稳定,月初,集团公司组织开展了为期一个月的“安全生产月”教育活动,在厂区悬挂了安全生产月活动宣传条幅,营造了浓厚的安全生产宣传氛围,按照活动安排,6月12日下午,安全保卫部组织各部门负责人和全员进行了安全知识培训,并组织开展了消防演练活动。下一步,集团公司将紧紧围绕“强化红线意识,促进安全生产”的活动主题,在安全生产月里组织公司各部门负责人及全体安全员开展形式多样的教育宣传、安全竞赛和创先争优活动,强化广大干部及职工的安全生产意识,促使公司各项工作安全有序开展。

在宣传教育活动方面,集团公司要求公司各部门及下属各公司,举办一期“安全生产月”活动专栏,宣传内容为安全生产法律法规、规章制度、

安全知识、警示案例等;由安全保卫部负责,行政事务部、党群工作部配合,在公司院前铁栅栏处悬挂“强化红线意识,促进安全生产”活动主题标语,在《清泉风》上开设“安全生产月”活动专栏,摘录有关安全生产重点内容与典型案例,在公司大楼楼宇电视播放;组织公司干部、员工聘请专家进行安全知识讲座及培训,使干部、员工了解和掌握基本安全生产知识,提高安全意识;积极参加安全事故警示教育周活动,组织员工观看安全警示教育片《盲洞、迷途》、《生产安全事故典型案例盘点片(2014年)》,安全教育微电影《生命刻度》,安全生产情景剧《平安是福》等,用事故教训提高全员安全生产意识和安全防范能力;积极开展安全应急预案演练周活动,由水业公司组织,分别在各制水厂组织开展源水污染、突然断电、泄露处置应急演练,由安全保卫部组织开展消防灭火演练。

安全竞赛活动分安全生产网络

知识竞赛和安全生产书法比赛,要求各部门及下属各公司积极参加省安全生产监督管理局、省总工会联合主办的安全生产知识网络竞赛活动,做到有组织、有安排、规范答题,力争取得好成绩;各部门及下属各公司组织员工积极参加以安全生产为主题的书法比赛活动,比赛作品将择优报送市书法比赛组委会参评。

争先创优活动将按照公司各部门及下属各公司在“安全生产月”活动中所做的工作,由安全生产领导小组综合评定1名先进集体和10名“最美安全员”,并给予表彰。

安全工作只有起点,没有终点,集团公司将以此次“安全生产月”活动为契机,深入开展“迎省运”安全质量集中整治行动,组织做好夏季高温保供及汛期防洪防汛工作,以更大力度、更高要求、更严标准做好安全生产预防工作,确保优质高效供水,为创造和谐荆州作出应有的贡献。



5月21日上午,集团在十楼会议室召开了党的群众路线教育实践活动推进会。

# 对照标准回头看 查摆问题整改

本报讯(通讯员 冰雪)4月30日,荆州市群众路线教育实践活动推进会召开,根据会议精神,在教育实践活动第二环节开展之际,集团公司从5月份开始,针对前一阶段教育实践活动成效,抓紧组织开展“回头看”工作。

为保证第二环节工作顺利开展,集团公司根据市群众办《关于做好党的群众路线教育实践活动查摆问题、开展批评环节工作的通知》,制定了第二环节工作方案。根据工作方案内容,集团公司展开了第一环节工作落实情况“回头看”活动,按照“五查”要求,从五个方面对第一环节工作进行回顾和自我评估:一是排查是否存在认识不到位、责任不落实的问题。二是排查是否存在学习教育重形式、轻效果的问题。三是排查是否存在听取意见不深入、不聚焦的问题。四是排查是否存在工作措施大而化之,华而不实的问题。五是排查是否存在解决问题虚晃一枪,避重就轻的问题。

通过对第一环节工作“回头看”,集团公司党的群众路线教育实践活动第一环节的工作总体呈现以下四个特点:一是领导高度重视,启动积极迅速,动员部署程序到位;二是领导带头,责任到位,真抓实干,读写同步;三是广开言路,收集和梳理意见建议到位;四是督促检查,活动开展到位;五是立查立改,措施到位;六是承诺“十件实事”,落实力度到位。但“回头看”工作中查摆出个别党员干部学习活动流于表面,征求“四风”问题不够深入等苗头性、倾向性问题,集团公司根据教育实践活动第一环节工作要求,正在逐项排查,确保规定动作扎实到位,不缺项、不漏项,采取有力措施解决问题,为第二环节工作进一步夯实基础,扎扎实实、有序有力地教育实践活动推向深入。

# 开展演讲 换位思考

本报讯(通讯员 陈丽玮)为紧密结合群众路线教育实践活动,进一步转变服务作风,5月21日下午,集团公司组织开展了“假如我是服务对象”的主题演讲比赛。

赛前,组织部门广泛宣传动员,各部门员工积极响应,踊跃投稿报名。5月21日下午2:30,比赛现场座无虚席,10名选手从制水、客户服务、供水营销等不同方面的工作实际出发,用真情感人讲述了自己为用户提供服务时亲历的感人事例,通过“假如我是服务对象”的换位思考,对自己工作作风、服务意识等方面进行了反思。

评委们从演讲内容、语言表达、仪表风范、整体效果、时间掌握几个方面进行现场评分,并最终公平公正的评选出一二三名奖项,集团公司总经理张勤,常务副总经理杨晓东出席了比赛,并为获奖选手颁奖。

# 深入开展党的群众路线教育实践活动



# 荆州水务“八项承诺 六项措施”推动行评工作扎实开展

为贯彻荆州市纠风办组织召开的行评工作会议精神,扎实开展好2014年民主评议政风行风工作,集团公司迅速行动,按照荆州市纠风办整体部署,坚持把行评工作放在整个供水工作的突出位置,全公司上下一盘棋,积极主动,为我市经济发展营造良好的供水环境,推出八项承诺和六项举措全面推进政风行风民主评议工作,使行评工作起步稳健,顺利推进。



## 召开2014年民主评议政风行风活动动员大会

本报讯(通讯员 甘明霞)5月9日下午,集团公司召开了2014年民主评议政风行风活动动员大会,对外服务窗口工作人员、班组长、中层以上干部近150人参加了会议,政风行风活动第四督查组组长谢守忠参会,并作了工作强调。

会议宣布了《荆州水务集团2014年民主评议政风行风活动实施方案》,来自集团客户服务部、管网抢修部、制水、施工等窗口部门的8位代表作了表态发言,他们庄严承诺:将在此次评议活动中做到立足岗位,优质服务,切实转变行业作风,为推进集团公司2014年政风行风建设再上新台阶作出自己最大的努力。

会上,集团公司党委书记、总经理张勤对政风行风工作提出了明确要求。指出,此次会议既是动员大会也是誓师大会,荆州水务集团作为公共服务行业单位,对政风行风评议工作历来高度重视,不论参评与否,始终以行评的标准贯穿于一年365天。一是坚持“请进来,走出去”,每月组织“水厂开放

日”,定期召开行风监督员座谈等活动,开门纳谏;二是坚持广泛宣传,定时发放工作简报、《清泉风》等内部刊物,让社会各届了解公司的服务举措与生产经营状况;三是坚持每月召开窗口部门对外服务例会,自查自诊,不断纠偏,并将对外服务工作纳入月度绩效考核;四是加大各营销网点的硬件设施投入,提高便民服务质量;五是进区入户,广泛征求意见,对查摆出来的问题认真整改落实。张总强调,今年的民主评议工作较往年提升到了一个新的高度,标准严、涉面广,全体干部员工务必增强紧迫感和责任感,一是在思想上、认识上、行动上高度重视,步调一致,并将活动的开展与党的群众路线教育实践和“三优一满意”活动紧密结合,进一步促进企业行风建设;二是扎实深入开展评议工作。坚持问题导向,查摆彻底,不留死角,不回避,不掩盖。自上而下,精心组织,形成合力,服务举措出实招,推新招;三是确保工作取得实效。全体干部员工要自加压力,投入精力,注意细节,抓好落实,让政府放心,让百姓满意。

会议最后,第四督查组组长谢守忠对公司行评工作作出如下强调:一是要正确认识行评工作,并在思想上做到三变:变上级要求为内在需求,变外在压力为内在动力,变被动行评为主动行评;二是要明确行评目标。有目标才有追求,才有成果,在目标实现的过程中来实现行风转变;三是要实施“一把手”工程,构建责任体系;四是突出主业创业绩。行评要与业务工作有机结合,不能出现“两张皮”;五是规定动作要有质量,自选动作要有特色;六是坚持问题导向,力求行评实效。

根据市纠风办2014年民主评议政风行风工作安排,荆州水务集团被列为本年度全市11个评议对象之一。水务集团结合企业实际,迅速成立了民主评议政风行风活动领导小组,并制定了《荆州水务集团2014年民主评议政风行风活动实施方案》,明确指导思想、目标任务、主要内容、方法步骤,并将按照计划方案认真落实,扎实有序推进民主评议工作。

## 八项承诺 六大举措转作风

本报讯(通讯员 马耘)为扎实有效地推进集团公司民主评议政风行风建设,切实转变行业作风,不断提升供水服务质量,行评期间,针对用户反映强烈的报装程序复杂、缴费方式单一等问题,集团公司为此推行8项服务承诺和6大便民举措,进行整改。

服务承诺分别从业务接待、勘测设计、工程施工、管线维修、抄表收费、水表检定、水质检测和供水调度8个方面进行了规范,集团公司各相关部门各司其职,严格按照服务承诺简化服务流程、规范收费标准、严保水质和水压,并推行了6大举措:

1. 简化报装审批流程,深化“一站式”服务,将原需由用户自行到市住建委、区住建部门办理的工程质量监督书、工程施工合同等全部纳入客户服务大厅范畴,由工作人员代为办理;
2. 升级营业收费系统,开通网银收费功能;
3. 实行价格公示制,在施工现场对工程造价进行张榜公布,让用户明明白白消费;
4. 对客户服务中心进行升级改造,提供优美、舒适的服务环境;增设雨具、拐杖等便民物品;
5. 完成柳林水厂技改项目改造,扩充5万吨/日供水规模,提升供水能力;
6. 增设便携式快速水质监测设备,实现监测结果即时出具。

## 裕丰钢材公司为泉洁公司送锦旗

本报讯(通讯员 徐玉华)5月29日,荆州裕丰钢材贸易有限公司领导一行带着用水居民的嘱托,专程为泉洁二次供水公司送来一面镶嵌着“用心服务质量好,工作热情效率高”14个字的鲜红锦旗,感谢他们对公司加压泵站的认真管理、用心维护,为800余户居民的安全用水付出的辛劳。

据悉,荆州市裕丰钢材贸易有限公司泵站属泉洁公司托管泵站,近三年来,泉洁公司工作人员按照管理规定,按时巡检,及时清除泵站设备油污和灰尘,始终保持泵站整洁卫生,确保泵站的安全运行,即使在节假日期间,只要设备出现故障,他们总是随叫随到及时维修。由于该泵站设备使用年限较长,近段时期故障频频发生,泉洁公司多次上门维修,为了让用户恢复正常用水,他们经常加班加点工作,在反复的维修服务中,体现出了超强的耐心和用心,即使用户家里水龙头堵塞的情况,他们都会认真及时的解决。

泉洁公司经理吕燕华接过鲜红的锦旗,深有感触地说:“为用户服务是我们的本职工作,今后,我们还将继续努力,用心工作,让供水服务更进一步”。

## 聘请“格格”监督行风

本报讯(通讯员 甘明霞)5月23日,集团公司邀请江汉、南湖、城郊、城区等6个片区的30名社区网格员参加“水厂开放日”活动,征求他们对供水工作的意见和建议,并聘请“格格”们为荆州水务集团行风监督员。当天下午2:00,30名网格员于公司大楼集合,乘车前往观摩。第一站,大家首先来到柳林水厂,观看了自来水从原水供给到成品水输送等工艺流程,参观了由公司技术人员实施的技改项目;之后来到沙市花园小区的二次加压泵站,了解高层加压供水的过程;在水质监测中心,一台精密的水质检测仪器让大家赞叹不已;在职工活动中心,“格格”们在时光隧道般的展厅内了解供水企业的发展历程,对集团公司获得的工作成绩及荣誉给予了高度赞赏。

现场观摩完毕,网格员们在十楼会议室进行了座谈交流,集团公司常务副总经理甘晓东、总经理助理葛世玉及窗口部门负责人参加了会议。会上,总经理助理葛世玉向大家介绍了公司的发展现状、各项服务举措、群众路线及行风评议工作情况。随后大家踊跃发言,表示通过看现场了解制水工艺流程和水质精密检测过程,深深感受到自来水的来之不易,对供水行业有了新的认识,网格员们还就水源地保护、水质检测结果公开和备用水源地的选择等进行了提问,常务副总经理甘晓东现场一一作了详细解答。会议最后,集团公司还向在座的30名网格员现场颁发聘书,聘请他们为集团公司行风监督员,请他们对公司的行风建设工作提出宝贵意见。

# 积极推进市政给水管网建设 服务壮腰工程

本报讯(通讯员 周刚)日前,集团公司正配合省运会和市委市政府重点招商项目配套设施建设,加大供水管网资金投入,抓紧各项工程施工,确保按期通水,服务壮腰工程。

集团公司投资1200余万元积极配合沙北新区建设,进行园林路、张沟路、东岳路、徐桥路、塔桥路等道路沿线给水管网建设,安装管网总长25公里,城市供水管网延伸至市体育场馆周边区域。目前,施工人员正在对已安装的管网进行碰口接头,冲洗消毒,将正式通水。

市委市政府引进的重点招商项目,总投资38亿元的“中国天谷”项目去年5月落户荆州,其一期工程中国天谷·空间通讯科技城位于荆州市沙市区关沮镇凤凰村。为配合中国天谷供水管网建设,集团公司多方筹措资金350万元,对六号路(天谷路)沿线管网进行改造建设。该工程因涉及拆迁户较多,村民阻挠大,协调工作量相当艰巨,但公司施工技术人员克服了重重困难,在管网建设同时,及早为周边村民安装了

## 水质检测培训交流会在集团公司召开

本报讯(通讯员 杜贵峰)5月4日,在荆州市纪念“五四”运动95周年暨第七届“荆州市十大杰出青年”颁奖典礼上,荆州水务集团团委被授予荆州市“五四”红旗团委光荣称号。近年来,集团公司团委在共青团市委的领导下,结合企业自身实际,努力围绕企业中心工作,积极发动青年职工参与各类文明创建、志愿服务、爱心帮扶等活动,开展了“青年文明号”创建活动,服务窗口“雷锋示范岗”创建活动,“城乡结对,让爱回家”关爱

留守儿童活动,“爱心+1+1,关注空巢老人”行动,共青团战线基础信息大调查活动,“向污染宣战”大型公益活动,“进社区入户”义务供水服务等。此外,集团公司内部还开展了“假如我是服务对象”演讲比赛、义务植树等青年团员活动。

集团公司团委通过丰富多彩的活动,扩展了企业精神文明建设内涵,增强了青年职工干事创业的工作热情,在有效提升企业社会形象的同时,深受各级领导及用户的好评。

本次活动旨在进一步加强供水企业基层化验人员的专业素质、基础理论水平和实验操作能力,通过培训,不仅巩固了化验员的理论基础,提升了实际操作能力,也解决日常检测工作中遇到的疑难问题。更重要的是为水质检测中心与各县市及周边乡镇供水单位提供了一个相互学习、相互交流的机会和平台,进一步促进了荆州城市供水水质检测的安全与发展。

临时给水管道,确保村民正常用水,该工程设计安装DN400mm球墨铸铁管约2.1公里,现已完成工程的75%,预计在6月15日可全线完工。

下一步,集团公司还将配合省运会的召开,对荆襄河南路6.6公里长的管网进行安装;对城区的三湾路、江津东路等供水主干管进行改造建设,对火车站片区、荆州开发区、华中农高区等新城管网建设也已制定了详细的施工计划,大力推进城市给水管网建设,积极服务壮腰工程。

## 集团公司荣获荆州市“五四”红旗团委称号

本报讯(通讯员 杜贵峰)5月4日,在荆州市纪念“五四”运动95周年暨第七届“荆州市十大杰出青年”颁奖典礼上,荆州水务集团团委被授予荆州市“五四”红旗团委光荣称号。近年来,集团公司团委在共青团市委的领导下,结合企业自身实际,努力围绕企业中心工作,积极发动青年职工参与各类文明创建、志愿服务、爱心帮扶等活动,开展了“青年文明号”创建活动,服务窗口“雷锋示范岗”创建活动,“城乡结对,让爱回家”关爱

## 客户服务部组织窗口服务人员培训

本报讯(通讯员 马耘)5月26日、28日,客户服务部举办了2期“窗口服务人员技能与素质培训”,来自集团公司六个客户服务窗口与供水调度、客户服务部近170名窗口服务人员参加培训。

“服务的含义是什么?供水服务品牌的内涵是什么?当前的服务形势如何?”课程在提问中展开,课程很快引发了大家的兴趣,此次培训并未邀请知名教授或培训机构进行授课,而是直接由客户服务部部长马耘结合行业特色,融合自身经验,针对基层员工特点开展服务培训。她为大家进行了解答,服就是服从,务就是行动,上善若水的服

务,即是为用户着想,将自己的工作当作是为民造福的最大善举;为用户分忧,虽然曲折艰难却无所畏惧勇往直前。课程充分运用丰富的案例、生动的图片、精彩的比喻和幽默的语言,从服务人员语言技巧、服务场所突发事件应对、服务人员情绪管理三个方面进行了内容讲授,为窗口服务人员做了一场生动的优质服务培训。听课人员纷纷表示,培训内容丰富实在,语言生动,不仅为如何优质服务开拓了思路,更树立了优质服务即是企业立身之本的理念,也使自己的思想获得启发,收获很大,会将学到的知识运用到以后的工作中,提升优质服务。

客户服务部秉承“以水为本、达善社会”的服务理念,急用户之所急,想用户之所想,得到社会各界的广泛认可,先后多次荣获省“三八红旗集体”、市“工人先锋号”、市“巾帼文明示范岗”、市“青年文明号”、“E线民生回复质量先进单位”等荣誉称号。

## 连夜抢修燎原路DN1000mm水管

本报讯(通讯员 李玉萍)近日,管网抢修部对燎原路DN1000mm砼管进行了及时修复,确保了周边几千户居民的安全用水。

5月6日,管网抢修部接到信息,称东区燎原路段供水主管漏水,且已溢水至主要干道。经过现场探漏,发现燎原路DN1000mm砼管共有三处漏点,分别位于人行道、快车道和过街通道地下,由于维修涉及到路面开挖,

影响到车辆及人员通行,必须与园林、交警等部队联系沟通,协调挖掘和封路等事宜。管网抢修部立即行动,兵分两路,先头部队负责提前做好好路面开挖和封路等事宜的协调工作,抢修主力队马上商讨抢修预案,为次日停水维修做好了车辆、设备、材料等一系列工作准备。

5月7日早8:00,管网抢修部抢修队员和

挖掘机等设备早已到位。抢修人员按照即定方案,分成几组,有的负责关闭止水,有的负责人工挖掘漏点,有的指挥挖掘机……大家按照事先安排进行工作,紧张有序,忙而不乱。经过近4小时的挖掘,抢修队员终于挖出三处漏点,立即展开针对性修补。当实现顺利通水时,已是第二天凌晨3:00,这时,大家已经连续奋战了近20小时。

## 省行评督查组领导莅临荆州检查指导行评工作



工作人员对于高组长的提问对答如流,提供的工作笔记详实,字体工整,得到督查组领导的高度认可。据悉,省行评督查组高全明、曹亦农等一行,已于5月13日抵达荆州,并随即对荆州市11家参评单位进行了明查暗访。

5月15日,荆州市纠风办组织召开了行评工作会议,省行评督查组在会上听取了市纠风办及11家参评单位民主评议政风行风工作情况汇报。认为,荆州市对于行评工作历来十分重视,开局良好,各具特色,但是在暗访的过程中,还是发现存在着着装不规范、上班时间玩游戏等不良现象。指出,此次行评工作,各单位主要领导务必高度重视。6月份属于查找问题、整改问题的阶段,下步省督查组

工作人员对于高组长的提问对答如流,提供的工作笔记详实,字体工整,得到督查组领导的高度认可。据悉,省行评督查组高全明、曹亦农等一行,已于5月13日抵达荆州,并随即对荆州市11家参评单位进行了明查暗访。

5月15日,荆州市纠风办组织召开了行评工作会议,省行评督查组在会上听取了市纠风办及11家参评单位民主评议政风行风工作情况汇报。认为,荆州市对于行评工作历来十分重视,开局良好,各具特色,但是在暗访的过程中,还是发现存在着着装不规范、上班时间玩游戏等不良现象。指出,此次行评工作,各单位主要领导务必高度重视。6月份属于查找问题、整改问题的阶段,下步省督查组

## 进区入户 服务用户

本报讯(通讯员 张善华)为扎实有效推进民主评议政风行风建设,不断提升供水服务质量,真正为民办实事,解决实际困难,近日,集团公司6个客服中心分别开展了“进区入户”活动,现场提供业务咨询和优质服务,受到广大用户的好评。

5月27日和29日,南湖客服中心参加了市住建委公用事业管理处及凤台社区和江津花园小区举办的“进区入户”服务活动。得知水务集团前来开展供水服务活动,凤台社区关勇书记和多名网格员以及凤台社区的居民纷纷前来咨询,了解水改分户事宜,集团公司的工作人员都给予了耐心细致的解答。两天的服务过程中,南湖客服中心共接待用户咨询150余

次,开展义务维修23项。5月27日上午,玉桥客户服务中心一行15人走进玉桥社区,开展“进区入户”活动。在活动现场,他们耐心解答水报装手续及流程,宣传“银行划拨水费”业务,为社区用户提供供水业务咨询和优质服务。集团公司党委书记、总经理张勤参加了活动并为居民现场答疑。据了解,集团公司还分别在鼓湖小区、玉桥小区、文化坊小区和三义街、荆安街等小区开展了“进区入户”活动,工作人员现场宣传“银行划拨水费”业务,解答水报装手续及流程等问题,并提供小型义务维修服务,取得了居民的欢迎和赞誉。

行风建设信息台		
2014年5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92项,下达设计67项,下达施工102项,下达立户65项,配合验收1400户,受理用户信息492起,转办解决213起,综合部门维修反馈25起,解决率100%,及时率100%。	1.施工合同6月起在大厅签订。 2.尽快完成一站式服务的后期整合。 3.供水合同需尽快完成修订。
管网抢修部	下达转办任务158处,及时处理158处,解决率100%,及时率100%。	1.东方大道管道冲洗时未设置提示标识。 2.荆州城内压力偏低已查明多处暗漏,正在维修中,希望继续加强查漏力度。
水业公司	辖区客户服务部	1.同心村、津澳、中房均有不同程序的推进。 2.烟厂宿舍的管改计划申报不准确的。 3.荆军路低压事件解决时间长。 4.短信延时现象再次发生。
	水业办公室	加强水质监管力度。 确保稽查、抄表员、用户三方到场换表程序。 草市街8号、马河渔场用户旧管未断堵,需加强中间环节验收,如旧管断堵等。
	水质检测中心	继续加大公示牌的查处,加强各服务场所的明查暗访力度。
	水表检定中心	1.历史原因造成资料不全,需要出台具体的完善措施。 2.胜利村9户现场设计资料不准确。
	工程管理部	1.6号路管道施工工期紧,注意冲洗,必要时对用户做好解释,注意村组总表的排水冲洗。 2.梳理已开工但未报建的工程,尽快完成正常开工手续。 3.工程管理部:因园林路与长港路交界处施工还原不及时,用户投诉;草市街8号、马河渔场管改遭用户投诉。
	稽查部	本月无转办事项。 本月转办3项,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。 转办3件,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。 本月转办1项,均已及时处理,解决率99%,及时率99%。 下达转办任务18项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。 本月查处3起公示牌。
	设计公司	共下达设计任务67项,累计完成设计任务81项,不具备设计条件的3项,设计完成率100%,及时率100%,无超时现象。 下达转办任务2项,已及时到现场解决,解决率100%,及时率100%。 下达施工任务88项,累计完成施工任务59项(含增补和公司工程),不具备施工条件的6项,转办任务10项,均已及时修复。施工完成率100%,及时率99%。 本月无转办事项。
工程公司	二次供水公司	转办任务4项,完成较及时。解决率100%,及时率99%。
	工程项目部	
	质量技术部	
水之道给排水技术服务公司		