

转思路 抓落实 修内功

——荆州水务集团强化培训工作初显特色

□ 刘 双

培训是企业给员工的最大福利,是提升员工素质的有效途径,不但可以激发员工的积极性、主动性和创造性,增加员工对组织的归属感和忠诚度,更好地营造优秀的组织文化,还可以缓解甚至解决组织对人才需求的压力,服务于组织绩效改进。荆州水务集团有限公司高度重视员工培训工作,不断探索行之有效的员工培训方式,业已形成企业的培训工作特色。

一、转变部门角色定位,专业培训由专业部门组织。以往的培训工作全部由行政事务部组织,但水务集团内部涉及的专业部门较多,行政事务部无法全面了解各专业部门的具体培训需求,导致培训效果不够理想。为摆脱上述困境,坚持“专业事,专人做”的原则,发挥各部门的专业优势,推出部门交叉综合培训,使培训成为各个部门应尽之责。行政事务部由以往培训的组织者转变为培训的考核者和监督者,只对培训工作进行整体方向把握,制定年度培训计划,指定业务部门落实有关计划。除必须由行政事务部组织的培训外,行政事务部不再参与各部门的具体培训事务,但会根据需要提供必要指导和支持,强化对各项培训的考核,交叉计划执行。各部门均由本部门组织的交叉综合培训全权负责,完成本部门的交叉综合培训任务,并每月开展部门内训,接受行政事务部的监督考核。各部门应与行政事务部积极沟通,如需支持,行政事务部将积极配合。

二、提升培训针对性,分对象培训,广开培训渠道。不同层级和不同岗位的员工对培训的需求差异很大。行政事务部积极与各部门、员工沟通,分析差异性,针对性设置课程,采用不同的培训方式。例如,中层管理人员的培训重点为管理理念的更新,采用外派学习的方式,开拓视野。专业技术人员的技能提升不是一蹴而就的,一年几次的讲师授课不能带来理想效果。为保持技术人员自学的内驱力,公司积极营造自学氛围,鼓励专业技术人员考取注册类证书,为员工购买书籍、教学视频等学习资料,员工通过考试,取得证书且证岗匹配,每月将获得一定数额的补贴。新进员工一方面需要熟悉认同企业文化,从思想意识上实现刑水人的转变,另一方面,需要夯实专业技能,结合具体业务解决实际问题。公司积极给予新员工成长的机会,放手新鲜血液参与柳林水厂技术改造项目,实战演练锻炼成才。下一步,行政事务部将与武汉水协联系,委托其培养制水工、管道工和供水营销工等一线普通工人中的熟练工,学习完成合格后,担任相关工种的内部讲师,实现技能传承。总而言之,公司所有员工均为培训的目标人群,不同对象学习侧重点有所差别,培训方式各异,避免了一刀切的盲目做法,有效性大幅提升。

三、外聘讲师思想碰撞,内部讲师传道解惑。外聘讲师理论知识具有相对优势,但对本企业的了解度偏低,课程内容通用性

高;内部讲师熟悉企业情况,但在讲课方式和技巧上不够熟练,课程内容适用性高。两者结合,取长补短。因此,一方面,专业部门从专业职能出发,外部聘请工作经验丰富、理论素养高超、理论与实践匹配的讲师,到公司做相关主题的授课,新思想的碰撞产生新的火花。另一方面,鼓励内部人员成为内部讲师,做经验分享。授课内容源于本部门实际遇到和相关问题反馈的工作问题总结,使培训更具体、更实用。鼓励培养内部讲师,在企业内树立了学习榜样,为员工自我完善给予希望,同时拓宽员工职业生涯发展路径,节约了培训成本。

四、强化监督考核机制,注重培训效果。一系列的举措都是为了达到良好的培训效果,行政事务部监督考核的力度和强度相应加强。部门每月内部培训已成为常态,每月有几个部门成为抽查对象。行政事务部将抽查结果形成分项汇总评价。内训组织、选题、授课等都纳入培训考核范围,交叉综合培训等其他培训也进行相应考核。培训情况作为季度生产经营会的一项内容,在会上通报。严格的考核体现公司对培训工作的高度重视,督促部门和员工端正心态,以取得更佳培训效果。

培训是一项长期工作,荆州水务集团将一如既往地坚持重计划、抓落实、强考核的培训方式,归纳形成系统的工作思路和工作流程,探索适合企业自身的人才培养之路。

企业是平台 发展靠自己

□ 熊辉

搏、坚持努力、实干敬业,张总的讲话使我更加坚定了自己的信念。

如何在平凡岗位上实现人生价值,在工作中得到领导与同事的认可,并获得工作的满足感,人生的幸福感呢,有许多人在思索,许多人在追求,也有许多人感到困惑迷茫。有位哲学大师曾说过:“一个人的价值取向决定人生的奋斗目标,也是人生进步的动力所在。”这几年的工作积累,我切实感受到了企业的发展变化,职工收入也在不断提高,跨越式的大发展,提倡优质服务,践行群众路线,使用科学管理办法,所有员工凝心聚力,提升企业形象,通过一系列行之有效的举措,在社会上赢得了良好的信誉,经济效益与社会效益取得双赢的良好局面。

如今,企业良好的发展形势已经为我们创造了绝佳的提升自我能力的机会,如何把握只能靠自己,所以张总的教导,让我深深的感受到了这重要一点。我想,发展靠自己,就是要立足本职,爱岗敬业。诚心做事,尽职尽责,结合岗位工作实践,学习技术,钻研业务做到理论联系实际,用理论指导实践。

我的工作感悟

□ 薛薇文

流中,我们搜集了四个有效信息,分别是云中阁、未来馨居、南国城市广场、城市御园,领导根据这些信息安排了有经验的事及时跟踪,通过这次的市场开拓和前期信息搜集,公司最终与城市御园小区签订了太阳能热水系统合同。

通过一段时间的工作,我收获了许多,同时也意识到了自己的不足。首先是前期因为对产品的不熟悉,在跟客户的基本交流中显得业务知识非常生疏,当客户做出基本询价时,不知道如何报价,对于产品的优势和竞争品牌都不是很清楚,有时候在客户询问到一些太阳能之外的水务业务知识,发现自己需要学习的还很多,因为知识面缺乏导致一些工作开展不顺畅,后来在公司安排参加了厂家的学习培训和跟同事之间的交流中学习了,很多,但是在面对客户提出的具体问题时还是显得业务不够全面,很多时候还需要请教有经验的事和五星厂家的工作人员,在拜访过程中,也因为对产品营销方式的不了解和缺乏规范的应答方式,在初期

武装自己,充实所学,不仅仅是业务知识的提升,还有一种品德,一种精神,这才是个人发展的基础,进步的阶梯。

古人说:不积跬步,无以致千里,不善小事,何以成大器。从小事做起,从现在做起,这就是敬业,这就是爱岗!就像我现在负责集团公司集抄水表安装维护工作,虽然集抄水表目前尚属新型产品,具有一定的不稳定性,影响工程进度,但只要在工作中积极主动,耐心细致,敢于钻研,克服困难,我的努力总会弥补一些产品缺点或给予厂家合理的建议,为以后的工作开展带来一些方便,从而保证整个供水工程的顺利验收及居民正常使用。虽然我在平凡的岗位上,但我要力争在平凡的工作中做出一流的业绩来,让自己在所从事的工作中找到幸福感、荣誉感和成就感。

自来水服务行业与市民息息相关,既然我投身这一事业,就应有所作为,在工作中学习,在学习中发展,靠自己努力取得进步,乐观积极的工作,共创企业美好明天,共建幸福家园。

拜访时频繁受到客户拒绝;其次因为对产品和业务知识的的不了解,在与客户的交谈中,不能准确的判断出客户言语中透露的信息和意向,错误的理解了客户的意思,在交谈过程中产生了一些误会,不能与客户建立一种信任。

经过一年多的学习与实践,我慢慢学会了如何与客户进行交流,积累了一定的业务知识。去年年底和部门同事一起参与了荆州万达广场平板太阳能项目的谈判与合同签订工作,经过这一次与万达广场的成功合作让我对自己的工作增添了不少信心。

回顾过去工作的点点滴滴,我发现其实自己需要学习和成长的地方还有很多,在以后的工作中,我要不断学习产品相关的知识,多向领导和有经验同事学习,把时间更合理化应用,做好客户的跟踪,与客户建立良好的合作关系,积极学习快速成长,提升自我工作素养,与公司共同进步共同发展!

打开电脑,熟悉的QQ头像又闪烁起来,是卢家俊老师!只见QQ上留言道:“发了邮件,在邮箱。今天晚上,e线民生报道了消防栓喷水洗车问题,认为水务集团处理不够好,你看看视频。”

我立即打开邮箱,下载并收看他发过来的视频,把信息通报给相关部门,然后立即回复到:“收到邮件,感谢您的关心和关注!这虽然是我们保证水质和水压开展的一项工作,但方式方法还需要进一步改进,我们将在今后的工作中注意,立行立改,谢谢您!”

我和卢家俊老师这样的沟通已是常态。卢家俊,何许人也?他只是住在洪境小区的一位普通退休居民,由于热心公益,社会责任感强,且办事认真,我们尊称为“老师”,并聘请为集团公司的行风监督员。

行风监督员,严格来说叫“义务监督员”,并没有什么强制的责任和压力,但卢老师凭着强烈的社会责任感,却把对水务的关注和监督职责做到了极致。卢老师随身携带一部照相机,无论走到交心谈心方面的问题,比如,哪里地面冒水了,哪里消防栓被损坏了等等,他都拍照并及时告知水务集团,以便水务集团及时维修或改进。

一次,卢老师到宝塔河拍夜景,无意间在江边发现取水泵厂附近墙上信手涂鸦写着对水务集团不利的字句,他立即拍下照片并发至我的邮箱。第二天一早,我便看到信息,立即通知相关部门进行处理,并及时回复他。第三天,他居然发来了我们处理后的照片,其认真程度可见一斑!

除了对生活中遇到的供水问题的关注,卢老师对媒体报道水务的消息也同样关注。每每遇到水务集团的报道,他也会当天下载后,发送到我的邮箱。他对供水事业的关注和支持,让我这个供水人都感觉自愧不如。而他的行动,却激励着我们不断增强责任意识,不断改进工作作风,不断提升我们的服务水平。

行风监督员卢老师与水务集团结下了不解之缘。每次我对卢老师表达感激之情,他都会婉言说:“不用谢,我也是半个‘水人’嘛!”

服务的真谛——“微笑”

□ 唐 燕

来到营销客服中心做一名抄表员已经三个年头了,在这里我最大的收获就是让我学会了微笑。在服务工作中,微笑有其重要的意义:它是一种美德,是热情待客的表现。它是与人打交道的基本态度,是把心灵的钥匙可以敞开心扉,体现服务人员道德修养和服务素质。试想当用户向我们咨询疑难问题或者维修问题时那种焦急的心情,听到接待他的咨询人员是热情的,是可以让他感受到微笑的,那客户的心情也会慢慢平静下来随之也灿烂起来;反之,如果客户本来心情很好,而我们接待时态度僵硬,语气和态度不耐烦,那客户再好的心情也被破坏了。这就是因为人与人之间都是互相尊重的,要别人尊重自己首先要学会尊重别人。当我们微笑着对待客户时,客户得到了尊重也会有回应,然后自己的心情也会变得更加好起来!心情好的状态下工作效率肯定也是高的,服务就是最好的。发自内心的微笑,可以使人看起来更加美丽,感染着身边每一个人,而我们带给客户的是欣慰和满意,何乐而不为呢?

微笑,扬起了时代的风帆,架起了友谊的桥梁,让我们用微笑的脸迎接每一位用户!微笑服务是一种魅力!微笑对人使对方感到你的善意;微笑着拒绝他人使对方感到你的难处。有一句话说,微笑无需成本,但却创造了许多价值。“赠人玫瑰,手留余香”哪怕只是一个微笑的眼神,都是我们赠与客户的温馨玫瑰,饱含着我们的深情与厚意!



行风监督员卢家俊与水结缘

□ 别丽缤



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8月11日 星期一 总第123期

地址:荆州市南湖路9号 电话:0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com

深入开展党的群众路线教育实践活动

开展交心谈心 促进队伍团结

按照集团公司党的群众路线教育实践活动安排,7月,集团公司全体党员积极开展交心谈心工作,各部门围绕交心谈心中心提出的问题针对性的开展了一系列活动,取得了一定的实效。

7月9日,集团公司党委班子召开专题

民主生活会,围绕班子作风建设和“四风”方面的问题,深刻开展批评与自我批评,并提出针对性的整改措施。随后,集团公司以支部为单位,在全体党员中开展交心谈心活动,按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,党员们深刻反思,相互剖

析不良作风及根源。

本次交心谈心工作切实做到三点:一是做到谈话对象全覆盖,每个党员分别开展交心谈心。二是做到谈话内容结合个人实际,开展批评和自我批评做到客观公正,不偏不避,以例说明。三是做到记录完整

真实,不漏记不乱记不记,并及时归档。通过深入开展交心谈心工作,让所有的党员进一步认清自身存在的问题和不足,明确了今后应该努力的方向,加强了干部与职工之间的相互理解,化解了心中“疙瘩”,为后期召开专题组织生活会奠定了基础。

党委班子召开专题民主生活会

本报讯(通讯员 马卫华)7月8日上午,集团公司党委班子成员召开党的群众路线教育实践活动专题民主生活会,按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求,围绕班子作风建设和“四风”方面的问题,深刻开展批评与自我批评,剖析根源,进行深刻反思,提出针对性的整改措施。班子全部成员悉数参会,市委第十七督导组组长肖正华、市委国资委副主任张艳及督导组全体成员到会指导。

在深入学习教育、广泛听取意见的基础上,集团公司党委书记、总经理张勤主持起草了党委班子对照检查材料,并召开党委会和专题会讨论审议,形成了荆州水务集团党委班子群众路线教育实践活动对照检查材料。在专题民

主生活会上,张勤同志首先代表党委班子进行了对照检查,联系工作实际,认真查摆“四风”问题,有针对性地提出整改措施。随后,班子成员逐一对照检查,开展了严肃认真的自我检查与批评,并真诚接受其他同志的批评帮助。

国资委副主任张艳对民主生活会作出了点评,认为集团公司党委班子民主生活会准备比较充分,批评环节确有“辣味”,通过材料的准备和会上的发言来看,会前的交心谈心做得比较充分;说话比较真,不拐弯抹角,说出了真心话,点出了个人和班子的缺点,真正红了脸、触及了灵魂,在灵魂深处爆发革命,没有遮遮掩掩,而是开门见山一针见血;聚焦比较准,特别是对班子的意见建议的收集整理和梳理,都是比较准确的,

班子成员对自己的剖析也非常精准。

市委第十七督导组组长肖正华指出,党委班子民主生活会是教育实践活动的主要内容和重要环节,实践活动开展以来,水务集团所有学教活动都做得比较扎实,查摆问题几十条,问题比较具体、比较实在,前阶段的工作很有成果。此次民主生活会准备充分,态度端正,能直面问题,开门见山,诚恳批评,有一定的辣味。班子成员的对照材料,问题找的比较准,具体细致,开展批评比较集中,批评意见比较准,民主生活会开出了一定质量。对民主生活会上反映的问题,要加大整改和落实力度。对相互批评中提出的问题,服务群众最后一公里问题,向群众承诺的十件实事的问题,都要抓紧研究,落实整改措施。

公司领导高温慰问一线员工

本报讯(通讯员 李美星)入夏以来,气温节节攀升,我市持续高温酷暑。7月30日,集团公司董事长袁柏华、总经理张勤、常务副总经理甘晓东、副总经理唐志国、总经理助理葛世王等领导看望和慰问了冒着酷暑奋斗在一线的基层员工,并为他们送上消暑物品。集团公司工会相关负责人也参加了慰问活动。

在制水厂,董事长袁柏华就夏季生产运行及人员安排情况进行详细了解,嘱咐各制水厂负责人在确保高峰供水的同时落实好工作人员高温防范措施。在客服中心,袁柏华了解了荆州水务集团新系统运行情况,感谢他们的辛勤付出,叮嘱大家既要在高

温下做好工作,更要注意防暑降温。在施工现场,袁柏华与施工作业人员一一握手,详细询问了工程项目建设进展情况,鼓励大家克服高温困难,确保施工质量和进度。

集团公司总经理张勤在慰问中叮嘱一线员工们,要把身体健康作为努力工作的前提,在做好本职工作的同时也要注意防暑降温、保重身体,并询问了迎省运供水保障工作各项工作的落实情况,要求各单位要以更高的责任感为用户提供优质服务,同时也要做好防暑降温措施,合理安排各项工作。

大家纷纷表示,在工作中将继续保



持奋发有为的工作热情,不畏酷暑、坚守岗位、扎实工作,为省运会的召开提供坚实的用水保障,为城市供水事业的不断发展努力。

客户服务中心开展共产党员志愿服务周活动

本报讯(通讯员 李美星)7月21日至25日,集团公司的六个客户服务中心的共产党员志愿服务周活动的序幕。7月24日,朝阳客服中心共产党员志愿服务队来到朝阳社区开展义务咨询服务活动,集团公司总经理助理葛世王参加到两位困难党员的家中走访慰问。

志愿服务队一行走进了荆建小区,宣传用水知识,了解居民反映的各种用水问题,并开展义务维修服务。同时,对辖区贫困党员宋发元进行了慰问,送去了大

米和食用油。此次活动得到了社区和居民的高度赞扬,同时拉开了荆州水务集团共产党员志愿服务周活动的序幕。

7月21日上午,城郊客服中心共产党员志愿服务队一行走进了荆建小区,宣传用水知识,了解居民反映的各种用水问题,并开展义务维修服务。同时,对辖区贫困党员宋发元进行了慰问,送去了大

米和食用油。此次活动得到了社区和居民的高度赞扬,同时拉开了荆州水务集团共产党员志愿服务周活动的序幕。

7月21日上午,城郊客服中心共产党员志愿服务队一行走进了荆建小区,宣传用水知识,了解居民反映的各种用水问题,并开展义务维修服务。同时,对辖区贫困党员宋发元进行了慰问,送去了大



7月9日,副市长、公安局长周振武一行对集团公司防恐工作进行检查。

施工人员进行换位体验查抄水表

本报讯(通讯员 向琪 胡琴)近日,鼎鑫源工程公司组织了一次员工换位体验——施工员查抄水表活动。通过几天的水表查抄工作,施工员们体验到了抄表员的不易,同时也认识到表位安装以及工作中加强沟通配合的重要性,这对今后开展工程施工、提升工程质量和服务水平有着重要意义。

结合近期群众路线教育实践活动的深入开展,在收集到的多条意见与建议中,其中一条就是对表位安装不合理导致抄表困难的整改建议。为此,鼎鑫源工程公司在施工任务繁忙的情况下,抽调安排施工员参加了换位体验活动,希望施工员们通过换位体验和思考,从查抄水表的角去看表位安装工作。几天的抄表工作,使大家感触很深:有的水表安装在绿化带内,有的水表安装在小巷狭窄的位置,这些地方很难进入。有些表箱则处于低洼位置,容易积累污水与泥沙,造成表盖自闭困难等问题。

针对这些问题,施工员们一致认为,在今后的施工中,应将水表安装在开阔平坦整洁的地段,同时在表箱安装时应选择不易积水的地方,将水表箱盖与读表镜对正,箱底进行砂垫层处理,并在表箱周围进行小坡度抹灰,避免水和泥沙的进入;对于民房水表安装,在设计时最好设计成堵表,并且尽量选择方便进出的地方。由于居民私房建筑时并没有考虑到前后水表的安装位置,导致了现在抄表的一系列困难,这就需要甲乙双方在施工时做好沟通,及时调整。

通过这次抄表体验活动,施工员们纷纷表示,今后在水表安装时要多方面考虑,为水表查抄创造良好环境,同时在水表安装完成后,要加强后期的水表维护管理,确保水表及表井不被道路和垃圾覆盖。更重要的是,在施工过程中,施工员应加强与设计公司、抄表员和用户的沟通,根据现场实际情况及时作出调整,创造干净、便捷的查抄环境。

工会组织员工参加无偿献血募集活动

本报讯(通讯员 马卫华)7月24日上午,集团公司工会组织员工参加了荆州市2014年无偿献血募集活动。

上午8:30,献血车来到了荆州水务集团。此前,经过工会组织的广泛宣传动员,员工纷纷踊跃参加,献出自己的份绵薄之力。献血现场,大家依次进行了登记、血前化验、抽取血液工作,最终50余名员工成功献血,共计献血量达15900毫升。义务献血活动让大家再次感受奉献的骄傲与自豪。

据悉,荆州水务集团义务献血活动从1997年开始,至今已坚持了19年,受到市卫生局及市血液中心的高度评价,多次被评为“荆州市无偿献血工作先进单位”。

拓宽服务渠道 全心服务于民

本月,集团公司不断拓宽服务渠道,除了不断推行“三微”服务外,还在以往营业网点缴费、预存水费、农行批扣等缴费方式的基础上,开通网络缴费、增设超市(便利店)代收等缴费方式。与此同时,在加快新管网建设、推进城乡供水一体化进程的同时,着力开展城区老旧管网改造,进一步提升供水安全、保障市民正常使用。

集团公司拓宽缴费渠道方便市民

本报讯(通讯员 别丽娟)为提升供水服务质量,方便广大市民缴交水费,集团公司今年在以往营业网点缴费、预存水费、农行批扣等缴费方式的基础上,进一步拓宽水费缴费渠道,开通网络缴费、增设超市(便利店)代收等缴费方式。

鼠标轻轻一点,水费自然到账。炎热的夏日,不必出门,坐在家中即可以完成水费的缴纳。今年集团公司与荆鹏软件公司合作,投入几十万元,进行营业收费系统升级,开通网络收费功能。经过2个多月的试运行,本月起正式投入使用。

市民只要登陆 www.jzwater.com.cn 网

站,在完成注册后即可采用银联卡进行网上支付。不过,需要提醒大家的是,网上支付不支持预存功能,只能据实缴费。

那么,对于不会使用电脑的大多数老年朋友如何方便缴纳水费?近期,集团公司又增加了超市和便利店代收业务,与好邻居超市和贝客连锁便利店达成合作协议,开展水费代收业务。好邻居超市目前在荆州中心城区共设有46个销售网点,其中包括大型卖场3处;贝客超市在中心城区共设有36个销售网点。从7月14日开始,只要到荆州任何一家好邻居超市或贝客连锁便利店,都可以办理水费代收业务。那么,加上集团公司

西线水管建设完工 荆沙大道全线通水

本报讯(通讯员 甘明霞)7月26日,由集团公司实施的荆沙大道西线318国道至荆州大道DN600mm管道建设工程顺利完工并通水,至此荆沙大道全线贯通通水。

荆沙大道西线管道建设工程于今年5月份正式开工,共安装DN600mm管道3000米。据项目负责人介绍,该工程的施工难度非常大,一是管道穿越道路路口较多,钢管安装和管件制作、连接较复杂;二是管线周

边商家单位多,工程协调量极大,需办理的手续多;三是在实施穿越荆襄外河的管道施工时,需采取拖管施工长度达216米。尽管工程复杂、协调量大,集团公司克服一切困难,积极协调,施工人员战高温斗酷暑,加班加点抢抓进度。在实施两湖市场通道口管道安装时,为了不影响货运车辆白天的正常出入,施工全部安排在夜间进行。经过全力奋战,该工程于7月26日顺利完工。

便利店店长走进水厂

本报讯(通讯员 李美星)7月25日,集团公司“水厂开放日”活动邀请荆州城区“贝客”便利店和“好邻居”超市各连锁店的30多位店长参加。她们不仅是客户,也是荆州水务集团新增的服务团队。

为方便荆州城区广大市民缴纳水费,今年集团公司先后与“贝客”便利店和“好邻居”超市达成合作协议,在“贝客”便利店和“好邻居”超市各连锁店的收银台设立便民缴费点,于7月14日正式实施,该业务的推出赢得了用户的一致好评。25日,集团公司将各收费点的店长请进水厂,加强沟通与了解。他们分别参观了耶都水厂、水质检测中心和荣誉展厅。在参观过程中,店长们目睹了原水经过处理后一步步变成清泉的全过程,也感受了荆州水务集团精细

严谨的内部管理以及员工们积极向上的精神风貌。

随后,在集团公司十楼会议室开展了座谈,副总经理唐志国主持了会议。常务副总经理甘晓东首先向各位店长的到来表示热烈欢迎,对大家的支持表示衷心感谢,并真诚邀请大家多提宝贵意见和建议。各位店长站在用户与服务人员双重身份的角度,就用水及收费中遇到的有关问题进行了咨询交流。



此次活动的开展,进一步拉近了彼此之间的距离,增进理解和支持,为今后更为顺畅的合作,共同服务用户提供了保障。

加大管网改造 让市民用上放心水

本报讯(通讯员 甘明霞)近年来,集团公司加快新管网建设、推进城乡供水一体化进程的同时,着力开展城区老旧管网改造,进一步提升供水安全、保障市民正常使用。

荆州供水事业历经60年的发展,老城区供水管网已经老旧,爆管情况时有发生,给市民生活造成较大不便。近年来,集团公司千方百计,多方筹措资金,实施

老旧管网改造,不断提升城市供水安全。据统计,从2012年至2013年,公司共投资约4000余万元,先后实施完成了87项大小管改造工程,如荆秘路DN400mm管改、廖子河白公路DN600mm管改、红门路桥DN600mm管改工程等,有效消除了供水安全隐患,解决水压偏低等问题。今年,公司继续加大城区管网改造力度,着力解决和改善水量水压问题,逐步实施了中山路

为用户排忧解难“三微服务”再受好评

本报讯(通讯员 赵文涛)7月14日上午8点半,大赛巷新3栋用户给江汉客服中心送来一面绣有“心系百姓 为民排忧”的锦旗,感谢江汉客服中心“三微服务”志愿队成员李刚、程悦为他们解决长期水压偏低的问题。

近日,大赛巷新3栋的老妈妈向江汉客服中心反映水压偏低,一到用水高峰

觉楼街管改、林荫路管改、西干渠棚户区管改以及三湾路管改工程等,其中仅三湾路DN1000mm管改工程就耗资300多万元,将原水泥管更换为耐腐蚀耐压的球墨铸铁管,在提升安全供水能力的同时,满足沙北新区、开发区及周边用户的供水需求。集团公司还将城南片区、江津东路红星路至玻湖路段、五星三村片区等列入了今年的管网改造计划。

无法正常开启,李刚、程悦立即行动,免费为用户更换了新的阀门。果真如此,当新用户安装完毕试水,用户家中的水压立刻恢复了正常,困扰较长一段时间的用水问题得以解决。看到自家水龙头哗哗流出的清泉,他们洋溢于言表,连声致谢。为表达感激之情,特意制作锦旗送至江汉客服中心。

为民排忧解难民心

本报讯(通讯员 杜涛)7月9日上午,荷花机床厂宿舍居民代表来到集团公司管网抢修部,将一面写着“排忧解难做奉献,情系百姓暖民心”的锦旗送到管网抢修部经理皮小刚手中,以此表达宿舍居民的深深谢意。

7月5日正值休息日,集团公司接到用户打来的求助电话,荷花机床厂两栋宿舍水压非常低,希望水务集团到现场检查原因。据用户反应,由于万达广场仍处于建设期,此前,有过被施工方挖断主管的情况,集团公司已经上门维修过两次。管网抢修部在了解情况后,立刻组织设备、调集测漏人员赶到现场,发现两栋宿舍楼正处于万达广场的建设施工段,周围尽是淤泥,到处堆满建筑垃圾和碎石块,而雨水使路面变得更为泥泞难行,给测漏工作造成很大障碍。虽然环境恶劣难度大,测漏人员仍然坚持在泥泞中逐段探寻,经反复调查,最终排查到已被深埋在建筑垃圾之下,控制两栋居民楼水管的开口阀门位置。为确保阀门设施安全,大家依靠双手,一块块搬开石头,一次次挖开倒下来的泥土,经过几个小时的奋战,DN150mm阀门终于被挖出,经检查,确实是阀门故障导致低压无水。抢修人员迅速展开维修,在当日下午13:00时维修顺利完成,两栋居民楼恢复供水,压力正常。当居民看到自家水龙头欢快奔涌而出的自来水时,脸上绽开了喜悦的笑容。为表达感激之情,荷花机床厂宿舍的大妈们特意制作了锦旗送到了管网抢修部。

清泉涌入御河村

本报讯(通讯员 甘明霞)近日,集团公司投入资金,全力实施荆州御河村六七组的给水管网改造工程,将彻底解决该组长期低压无水的问题。

此前御河六七组村民使用的是原城南水厂自备水源,村里的给水管网因老化严重,多处漏损,导致管网水压很低,有的村民家中甚至无水可用,集团公司在接管原城南水厂实行并网后,将其纳入到管网改造计划组织实施。

此次实施的改造施工范围包括御河六、七两个村组,工程于7月1日正式进场,开工以来,施工人员每天战高温斗酷暑,加班加点施工,更换安装了近1000米PE管,并进行了原水表的迁移。目前七组的改造施工全部完毕,在通水运行后,村民反映水量水压情况良好。看见清冽干净的自来水从水龙头里哗哗流出,村民们开心不已,连连称赞水务集团为他们解决了大难题。

荆州水质监测站在全国质控考核中再获佳绩

本报讯(通讯员 余丽)荆州水质监测站在全国质控考核中再获佳绩。

日前,第12次全国城市供水水质检测机构质量控制考核工作圆满完成,荆州水质监测站参加的两个项目的盲样考核取得优异成绩,这是荆州水质监测站继2013年实验室资质认证后在水质检测方面获得的又一次佳绩。

据了解,此次质控考核中,全国共有172家水质监测机构及供水企业的水质实验室参加,考核分为氟化物、氯化物、三氯乙烯、四氯乙烯等4个指标,考核结果分“满意”、“可疑”、“不满意”三个等级。我站参加氯化物、氯化物2个指标,a、b两个浓度的考核,考核结果均获“满意”。这次考核不仅提高了荆州水质监测站水质的分析质量控制技术,更检验了检测人员的专业技术水平,为荆州水质监测站的稳步发展起到了良好的促进和鼓舞作用。

二季度生产经营会工作安排

7月16日下午,集团公司二季度生产经营会在10楼会议室召开。会议要求各部门高度重视以下工作:一是工程管理部要加快对管改工程和消防栓建设相关资料的完善工作,保障争取建设补贴资金工作的顺利开展;二是设计公司配合工程管理部做好新城区(一期)C标段管网建设的招投标工作;三是各客户服务中心应加大对增设的各类缴费方式的宣传力度;同时,水业公司要进一步加强与荆鹏软件公司的沟通,对收费系统进行完善;四是针对行风评议工作存在的问题,加强区域化责任制的落实工作,各客户服务中心作为第一责任人,增进与用户沟通,做好回访工作;五是工程质量问题,各部门加大对工程质量的管理和监督;六是柳林水厂技改项目设备资料、施工记录等资料的整理、归档及上报工作,要及时完成。同时,水业公司做好南湖水厂、柳林水厂施工管理规划,取水泵船维修及双回路电源的申报工作;七是工程公司办公室加快推进度,做好设计资质增项工作;八是对已通过会审的工程项目以及行评期间用户急需解决的有关工程,工程管理部门要及时下达施工任务;九是抢修公司要加强夜间巡查力度,测漏班要与各客服中心、稽查部紧密配合加大对新区建设、园林绿化和消防栓用水的巡查力度。

同时,会议对于近期需要落实的有关问题进行了安排:一是近期集团公司组织开展的财务知识培训学习,各部门中层干部要合

理安排时间、积极参与;二是一季度安排工程结算工作里取得一定成效,但未按照时间节点要求全部完工,各相关责任部门应全力配合,加快验收,要求在7月底全部结算完工;三是为迎接省运会的召开,市政府近期开展施工现场扬尘专项治理工作,各施工部门要组织各相关部门召集专题会议,明确整治标准,制订出台内部考核办法;四是安保部要与市公安局保持联系,加强厂区与水源地的安防工作。原水污染、泄氨吸收、电气漏电处理等应急安全演练,水业公司应予落实,要注重各类隐患的排查工作;五是水业办公室加快信息平台的更新工作,尽快落实合作机构;六是城区低压问题相关部门尽快拿出解决方案;水压区间值的确定要组织相关部门进行专题研讨;七是武德路漏水点尽快处理解决。

会议最后,总经理张勤从5个方面对下一步工作进行了安排部署。

- 一、管理理念:崇尚鼓励培育积极的因素,倡导具有责任感、上进心、敬业精神的价值观与品质定位;补充知识,增长见识,具备胆识,提升管理者个人素质和管理能力,胜任履职;部门负责人对各种计划、报告、审批和部门日常管理实务应严格把关,勇于担当,加强执行力和管理效能的提升;团结协作,善于配合。充分理解管理是对内营销,营销是对外管理的辩证关系,注重品牌效应;正确把握物质获取与精神追求的相对平衡,把握当下,知足感恩,消除片面的唯利思想。
- 二、工作亮点:稽查部:敢于碰硬,面对违

工程公司中标武汉经开未来城给水工程

本报讯(通讯员 甘明霞)近日,鼎鑫源工程公司以138万元的价格,成功中标武汉经开未来城给水工程项目,这是该公司不断拓展业务市场,外部拓展的又一大型工程项目。

鼎鑫源工程公司是荆州水务全资子公司,具备市政总承包二级资质,在了解到武汉经开未来城给水工程项目招标情况后,立

即组织技术人员前往参加。在招标期间,多次到现场踏勘,详细了解实地情况,研究制订方案。最终,在多家单位的角逐中,鼎鑫源公司以其科学的施工方案和合理的价格取胜,一举夺标,并于7月份正式签定了工程施工合同。

该工程范围包括室外庭院管网建设和二次加压工程两个部分。由于施工现场在

视违纪情况,勇于纠偏,严格查处;客户服务部:工作扎实细致,转办率较高,每周坚持晨会和培训制度,值得推广;工程管理部:工程管理工作规范到位,突击检查轻松过关;抢修测漏班:工作负责,态度端正;定位精准,补漏及时,由此间接产生经济效益;党群工作部:一是开展的党的群众路线教育实践活动及民主评议政风行风活动,内容丰富、形式多样,促进了各项工作的推进,得到督导组肯定;二是水厂开放日、员工交流会频率增加,会议质量较高;三是工会组织各类活动,形式多样。

- 三、存在不足:水业办公室:希望各项工作的开展,做到忙中有序,分清轻重缓急;同时,加强部门人员的管理工作;安保部:工作薄弱环节较多,门岗值守需要加强;水表检测中心:加强部门员工的劳动纪律管理工作,关于表务管理的违纪情况要严格予以追究;调度中心:常规的简单操作较多,需要深入分析与思考的内容要加强。
- 四、需重视的问题:工程公司、设计公司、报装业务部门等要高度关注、重视和警惕水托现象的出现;各层面值班人员、稽查部、安保部要加大巡查的频率和密度,增强对内对外的防控把控,防范恐怖事件发生。同时,各部门要掌握员工思想动态,及时化解疑结。
- 五、工作部署:

- (一)行评期间,加大对各项工作的奖惩力度。一是对政府通报、媒体曝光、明察暗访中出现的问题,加大绩效考核力度。对当月出现投诉问题或因部门工作失误而导致投诉

的事项,应在月度考核中加重扣分力度,实行层层责任追究制度;二是对行评工作取得的成绩,也将予以表彰奖励;

- (二)省运会召开前夕,工程施工、抢修部门要有高度的政治敏感性,对照标准,严格规范作业,做到迅速高效,时刻牢记文明施工、文明服务;

- (三)在党的群众路线教育实践活动中,充分发挥政工团各类组织作用,积极营造氛围,结合企业特点,创新开展另具特色的一系列活动;

- (四)三高期间,要做好设备及人员防护工作,对于生产设施要全面诊断,逐项排查,保障安全供水。同时,针对水源、水质、水压突出问题,水业公司要组织专题讨论,制作解决方案;

- (五)号召管理人员学习《劳动法》、《公司法》等相关法律法规,务必遵守法定的用工与作息制度;

- (六)加强各类档案资料的汇编、收集、整理及归档工作,行政事务部在近期应组织一次检查;

- (七)坚持选拔优秀干部与员工外出学习培训;

- (八)各部门对照目标责任,进行回顾分析落实情况,并对照做好下半年各项指标及工作内容的落实计划;

- (九)产错差率控制措施,工程管理部前期已制订工作方案,需成立工作专班,针对方案中的任务和责任进行分解。

稽查部与市公安局联合保护城市公共安全

本报讯(通讯员 杨保蓉)为保障城市公共安全消防设施,打击偷盗公共用水行为,稽查部于7月上旬与市公安局联合开展了夜间巡查消防栓违规取水行动。

7月1日凌晨1时许,联合执法行动开始,稽查人员在対城区消防栓进行巡查时,发现在江津路中医院对面有两名士司机私自开启消防栓洗车,立即上前对此违规行为进行了制止,并向两名司机宣传了消防知识及相关条例,进行批评教育;凌晨2时,在江津路玉桥段稽查人员又发现两辆违规取水洗车的的士,在制止违规行为的时候,两名司机态度恶劣不予配合,后通过民警协调联系到两名的士司机所属凯翔及先行出租车公司,解决了问题。

7月3日凌晨3时,稽查人员巡查到中医院时,现场抓获了两名违规取水洗车的士司机。一名强的士司机疯狂逃逸,另一名的士司机态度良好,稽查人员遂报市公安局治安支队进行处理。

行风建设信息台		
2014年7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120项,下达设计86项,下达施工108项,下达立户76项,配合验收2300户,受理用户信息511起,转办解决255起,综合部门维修反馈30起,解决率100%,及时率100%。	1.破路证纳入大厅缴费至今运行良好,注意做好与用户的沟通工作。 2.营业大厅已投入装修,保证临时安置点的正常办公。 3.协助水业公司办公室,尽快出台收费新方式的宣传单。
管网抢修部	下达转办任务197处,及时处理196处,解决率99%,及时率100%。	对于不能解决的问题,应及时向上级部门反映,或申请多个部门协同处理,避免将问题积压。
水业公司	辖区客户服务中心 配合验收2300户,抄表准确率100%,及时率100%,转办任务13起,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。 水业办公室和制水公司 本月无转办事项	1.对于压低压处的责任划分还需要加强宣传,部分片区工作人员不理解。 2.本月8510000出现故障,由于技术人员休假,不能及时维修,应确保故障及时修复。 3.尽快出台超市代收方式及网点的宣传单。 4.及时上报低压区,由水业公司内部协调尽快解决,将汇总结果和进度在会上进行通报。 5.开展“进社区户”时的收费、报装业务。 6.7月16日,城郊客服工作人员未着工作服,应加强管理。
水质检测中心	本月转办10项,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。	1.对水质问题要加以分析,找出具体原因,以便在今后的工作中避免。 2.合理安排周末值班人员,确保及时上门查看。
水表检测中心	本月转办5件,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。	用户对水表经检验后产生的水量产生疑惑,应做好相应的解释工作。
工程管理部	本月转办3项,均已及时处理,解决率99%,及时率100%。	1.压低压问题请工程管理部协助尽快查找原因。 2.验收时应对照工程质量严格把关。
稽查部	下达转办任务13项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	1.继续加强服务工作的抽查力度,每天至少抽查三个窗口部门。 2.对首问制落实情况进行检查,各部门要主动反映情况。
设计公司	共下达设计任务86项,累计完成设计任务75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。	1.一站式服务深化后,设计人员勘察时确定破路费用,注意做好收费的沟通解释工作。 2.首问责任制应落实到位,对用户的诉求要及时掌握,有效解答,如果不能解答,应由部门为单位向上级进行反映。
工程公司	二次供水公司 下达转办任务5项,已及时到现场解决,解决率100%,及时率100%。 工程项目部 下达施工任务108项,累计完成施工任务65项(含增补和公司工程),不具备施工条件的3项,转办任务93项,均已及时完成。施工完成率100%,及时率99%。 质量技术部 本月无转办事项。	1.公示牌张贴还需进一步规范,户数、负责人应统一并明确。 2.注意施工质量,严禁使用黄油。 3.注意PE管安装后的打压测试。 4.注意对暂时未建通的管道做对接口封堵,防止杂物进入管道。
水之道给排水技术服务公司	下达转办任务3项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	注意双休日保持联系畅通,做好与用户的沟通工作。