

荆州水务集团参加三国旅游文化艺术节获凤凰金奖



本报讯（通讯员 马卫华）9月23日—25日，“中国梦·楚天美——三国旅游文化艺术节”暨第六届《中华艺术盛典》全国艺术风采大赛湖北选拔赛在湖北襄阳拉开大幕，湖北赛区共有40支参赛队伍，经过激烈角逐，荆州水务集团的旗袍时装秀《秋韵》脱颖而出，获得湖北赛区凤凰金奖、优秀组织奖、最佳编导奖等。

为了在比赛中取得好的成

绩，集团公司工会邀请了荆州市人民艺术剧院的魏军老师进行艺术指导，魏军老师结合供水企业的特色编排了旗袍时装秀《秋韵》，穿插了舞蹈、音乐萨克斯、书写毛笔字等特色元素，其中集团公司总经理张勤同志要完成走台及书写“上善若水”毛笔字的演出，为了不耽误训练，张总在忙完手头工作的情况下，利用中午休息时间认真训练。

在为期三天的比赛中，大家纷纷摩拳擦掌，十一名选手踏着音乐走着时尚的模特步，舞动着秀美的舞蹈，在动人的萨克斯节奏中，“上善若水”四个字一气呵成，轻盈的姿态，神采飞扬的精气神给大赛组委会留下了深刻的印象，虽然大家不是专业模特，但功夫不负有心人，荆州水务集团的旗袍时装秀《秋韵》力压群芳，摘得大赛桂冠。

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

荆州市内部资料准印证第36号 2016年10月18日 星期二 总第151期
地址：荆州市南湖路9号 电话：0716-4309982 E-mail:jsjtqb@163.com



9月22日上午，市委副书记陈东洋带领工作组莅临集团公司检查督导“两学一做”学习教育和贯彻落实荆办[2016]16号文件情况。市国资委党委书记、主任熊鹰，集团公司党委书记、总经理张勤等人员陪同检查并汇报工作。

比武强精兵 交流促发展

本报讯（通讯员 曹安陵 李美星）为进一步提升员工队伍专业化素质，提高标准化作业水平，集团公司于9月20日，举办了2016年度职工技术比武大赛。

技术比武包括 PE 管安装、钢塑管

安装、电焊工操作、新闻写作四个单项和电工操作、供水服务、制水知识三个集体项目。

本次技术比武根据不同的特点，紧锣密鼓地开展。在电工操作现场，电工们聚精会神地分析电路，认真接线；

在焊工操作现场，火花四溅，工人师傅们小心翼翼地焊接管接头；在钢塑管安装现场，锲而不舍、一丝不苟、精益求精的“工匠精神”在参赛人员身上得到了完美诠释；在供水服务技术比武现场，5个代表队激烈比拼，他们不仅要完成必

答题，还要现场发挥完成情景模拟题；在制水知识团体赛现场，由3个制水厂、水质检测中心、浩宇给排水设计公司组成的5个代表队也展开了角逐。

最终，柳林水厂荣获制水运行团体赛和电工操作一等奖，江汉客户服务中心荣获供水服务团体赛一等奖，李荆兵、刘光凯、蔡晴、曹安陵分别荣获 PE 管安装、钢塑管安装、焊工操作和新闻写作一等奖。

最后，集团公司总经理张勤在颁奖大会上发表讲话。她说，这次比武不仅是技术上的比武，更是比奉献、比道德、比姿态。在今后的工作中，公司要提供更多的学习、交流和展示舞台，要将技术比武与企业管理创新、生产经营、安全管理等方面充分结合起来，统筹储备人才。相信有精良的队伍、一流的技术，荆州水务的明天一定会更辉煌。



营造良好供水环境 共建美好家园

本报讯（通讯员 甘明霞）为积极服务荆州市创建全国卫生城市工作的开展，截至9月20日，荆州水务集团先后实施了70多项老旧管网改造及配合棚户区改造项目，还集中开展了荆州中心城区二次供水设施清洗改造和老旧供水表箱更换工作，营造良好供水环境。

全市开展“创卫”工作以来，市政道路的建设与修复对城市供水管网造成极大影响，为配合这项工作的开展，荆州水务集团组织实施了多项应急工程，共进行降管、管改施工18处，如跃进村八组 DN150mm 管改、工农路荆州理工职业学院门前管改、御河二组四区

供水管网改造等；并通过开辟绿色通道快速解决农贸市场用水7处，新装公厕用水27处。在配合棚户区改造方面，先后实施了东岳小区、洪坑小区、大庆路十方庵社区、通会桥、塔桥花园等供水设施改造，改造户数达6000多块。这些项目现场都是老旧住宅区，施工环境狭小，地下管线复杂，沟通协调量非常大，施工人员在夏季极酷热天气里，节假日都没有休息，加班加点施工，现东岳小区、十方庵小区分区施工已全部完工，洪坑小区、通会桥社区改造完成进度90%，工程接近尾声，塔桥小区目前已组织进场施工，进一步为城市打造良好的供水环境。



泉洁公司抓好创卫整改“回头看”

本报讯（通讯员 徐玉华）为配合荆州市创卫工作，泉洁二次供水公司按照集团公司和市创卫办要求，加班加点、马不停蹄地开展二次供水生活泵房达标“回头看”督促检查整改工作。

泉洁二次供水公司创卫专班对前期整改的47家单位仔细复查“回头看”。专班人员每到一处，都要认真检查泵房安全运行情况及水池水箱卫生环境、制

度上墙等落实情况。对未达到要求和标准的单位坚决督促整改。在几次检查中，有些单位泵房内堆积的杂物未清理，地面油污未清除，主管人员的态度生硬。针对这些情况，公司专班人员向市创卫办汇报的同时，多次找到该单位领导，传达市创卫办的精神，耐心讲述泵房的环境卫生关系到供水的安全和质量，提高其对供水泵房安全卫生供水的认识。

功夫不负有心人，该单位立即进行了整改，并达到了创卫整改标准。专班人员在宾馆（酒店）、医院巡查中，仔细认真查看二次供水设施自查及水池水箱清洗记录，发现某大酒店水箱没有清洗消毒。专班人员立即找到酒店总经理，说明情况后，酒店避开供水高峰，利用夜间完成了水池清洗消毒，并通过水质检测，达到创卫标准。

对外服务技巧培训心得

薛淑文

8月24日下午，我有幸参加了客户服务部组织的对外服务技巧培训，这次培训主要学习了如何提升服务态度、电话沟通技巧、投诉应急技巧等。

通过这次培训，我对服务工作有了更多新的认识。好的服务能塑造企业的形象，对于客户服务团队而言，服务是本职工作，简言之，一线服务人员代表的就是公司的形象。培训中，通过工作案例分析，我们了解到了“始终以客户为中心”这个核心理念的五大关键点：一是帮助客户解决问题，培训中强调了“首问制”，即客户首先问到的问题你就答，不能推诿到他人拒绝解决客户问题，二是迅速响应客户的需求，强调时间对于客户更为重要，三是持续提供优质的服务，要设身处地为客户着想，要站在客户的角度去思考问

题，理解客户的观点，知道客户最需要的和最不想要的。四是提供个性化的服务，一个问候、一个微笑、一个眼神、一个承诺是服务的基础，跟客户保持亲密的联系，建立客户微信群，及时与客户进行沟通，经常征询客户的宝贵意见。

在服务工作中，无论是面对面交流还是电话沟通，我们要倾听客户诉说，控制自己的情绪平息客户的怨气。遇到客户来电投诉等，采取全方位倾听是非常重要的，要用心体会、揣摩，听懂弦外之音。此时千万千万别打断客户的话，让客户把心里想说的话全说出来，如果中途打断顾客的陈述，可能遭遇顾客更大的反感。在这个时候我们除了倾听外，还需要控制自己的反应情绪。总之坚持一项原则：可以不同意客户的投诉内容，但不同意不同意客户的投诉方式。由于客户的

投诉多数属于发泄性质，消除了怨气，心理平衡后事情就容易解决了。因此，作为一名客户服务人员，在面对客户投诉时，一定要先倾听，设法搞清楚客户的怨气从何而来，以便对症下药，有效地平息客户的抱怨。只有认真听取客户的投诉，才能实现实质性的原因。

通过培训，我认识到客户服务人员是客户与公司交流的窗口。作为客服人员，我们在工作中不要把自己放在客户的对立面，而是要展现公司诚信的形象。凡事都要从客户的角度考虑，不能站在客户的对立面，否则问题是永远都不能解决的。在处理问题的过程中，出现什么问题，应及时与顾客联系和沟通，做到让顾客满意。针对培训内容，我将对服务工作不足的地方及时改正，提高服务质量，与客服人员一道提升我们的企业对外服务形象。

荆水比武场 岗位练兵忙

张平

秋风送爽天作美 荆水比武现场忙 高手如云显身手 气贯长虹人人强

岗位三百六十行 行行都出状元郎 制水工艺和客服 电工机修加安装

情景再现客服场 面对用户笑意漾 倾听用户需耐心 科学解答不慌张

制水工艺像课堂 选手答题把课讲 余氯浊度沉淀池 胸有成竹抢答题

电工全是男人帮 团队合作意识强 绘图划线和连线 一人一样千活爽

实打实的是安装 钢塑 PE 电焊光 比武力气和技术 管道才能保质长

技术比武是战场 没有硝烟也紧张 领导点评更精彩 锦上添花放光芒

一年一度比武场 我来上场我荣光 我为荆水送祝福 一年更比一年强

“水厂110”的好管家

——记管网管理中心仓库保管员潘芝生同志

徐黎

众所周知，管网管理中心抢修队是一支能打硬仗的队伍，他们24小时随时待命，始终把为用户服务的宗旨牢记于心，时刻牢记“高效、优质、安全、快捷”，确保抢修及时率100%，号称水厂的“110”。他们每年完成大小近2000多处管网漏点的抢修任务。但是不为人所知的是，在这支队伍中一直有一名老同志、老党员默默支持着他们所从事的事业。他就是潘芝生同志，管网管理中心仓库一名普通保管员。

潘芝生同志1957年出生，1978年参加工作，党龄34年，曾长期从事管网抢修工作。在管网管理中心抢修队，大家都亲切的称呼潘芝生同志：老潘、潘师傅。不仅是因为他资历老，更是一种对一位老抢修队员、老党员

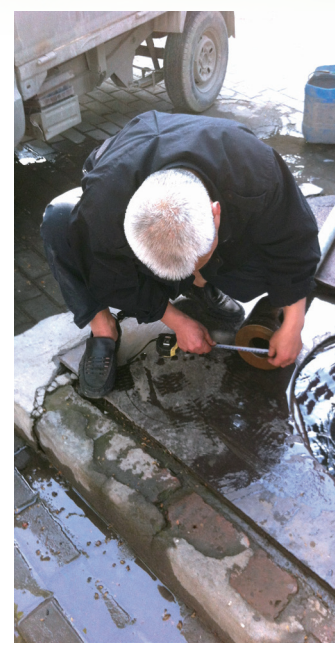
的尊敬和爱戴。老潘二十几岁还是个小小伙子的时候就进厂成为了光荣的供水管道维修工。这一干就是三十多年，岁月如梭，风风雨雨，不经意间，皱纹悄悄爬上了额头，白发偷偷藏入了鬓角。如今，到了临近退休的年龄，他已退居二线，从事着抢修物资和材料的保管工作。在仓库保管员的岗位上，老潘就是一位尽职尽责的贴心管家，他把抢修物资管理得井井有条：每一次设备材料入库时，他都按照收取设备材料所列品名、规格、数量及质量要求进行清点，与公司物资部门做好出入帐交接；设备材料领用时，要凭计划单上所列数量，由领用人签名发放。每一次遇到紧急抢修任务，第一个需要到位的必定是老潘，他需要赶在抢修车

辆到达仓库前就提前准备好物资材料，在做好仓库保管的同时，他凭借丰富的抢修工作经验，默默无闻地做好管网管理中心抢修队技术力量的“传、帮、带”工作。平日他以厂为家，来得早走得晚，遇到节假日也是吃住在单位，为抢修队员们做饭洗衣也是常事，真正到了一名优秀后勤保障工作人员应尽的职责。只要有管网爆管险情和任务，他总是第一时间准备好抢修需要的物资和材料。在节约抢修任务时间、提高效率上付出了巨大的努力和辛勤的汗水。可以说每一次抢修任务的成功和成绩有一半就是潘师傅的功劳。曾经在一次爆管事故中，开发区幸福村供水管道因私人野蛮施工导致管道多处断裂，大面积停水。市民生活受到

影响，接到报修电话后，抢修队赶赴现场迅速止水，现场调查发现该处地下管线异常复杂，供水管道被人为破坏严重根本无法维修，只能更换供水主管。但是时间紧迫，停水范围大影响面广，管网中心领导一时犯了难，潘师傅在得知这一消息后，主动向领导请缨，提出由他到事故现场指导现场抢修，凭借着丰富的抢修经验，老潘师傅一锤定音，平时需要24小时完成的工作量，在潘师傅的指导下8小时就得以完成，这段故事在业内也传为佳话。

作为一名老党员，在普通平凡的岗位上辛勤耕耘了一辈子，他所创造的成绩是我们每一名荆水人前进的方向和学习的榜样，代表和传承着一代荆水人“上善若水、情牵万家”的高尚品格和

精神。



荆州水务集团申报 2015—2017 “市级文明单位”

本报讯（通讯员 马卫华）根据市委、市政府《荆州市文明单位创建管理办法》（荆发〔2016〕9号）文件精神，荆州水务集团为扎实推进精神文明建设，提高文明建设水平，不断深化和拓展文明建设内涵，全面提高干部职工的文明素质，已经全面启动新一轮 2015—2017 文明单位创建工作。

荆州水务集团在市委、市国资委的正确领导下，以履职尽责为主线，将各项业务工作有效串联起来，共同提升。公司连续荣获 4 届“全国文明单位”，蝉联 11 届“湖北省

最佳文明单位”，18 年连续荣获“湖北省消费者满意单位”，数次获得“全国实施用户满意工程先进单位”、“全国实施卓越绩效管理绩效企业”等荣誉称号。此次创建市级文明单位，将使公司精神文明建设和各项经营管理有机融合、相互促进，在持续提升创建活动中推动供水服务工作向更高层次发展。

目前，荆州水务集团已按照文委的相关要求，加强组织领导，成立新一轮文明创建工作领导小组和工作专班，制订落实新一轮文明创建工作规划和计划，各司其责，逐步实施。并

认真准备好创建单位基本概况、创建申请、新一轮创建规划、年度工作计划、创建工作专班文件、创建工作会议材料等建档材料，向市文明办、市建委申报建档备案。接下来荆州水务集团将结合本公司文明创建工作的实际情况，继续将创建“全国文明单位”作为我公司文明创建总体目标，紧紧围绕提升行业文明程度和加强职工队伍素质建设的创建核心，保持和发扬优良的工作作风，深入基层开展供水便民活动，以活动为载体，再接再厉，实现创建“全国文明单位”的总体目标。

郢都水厂完成供水机组阀门改造

本报讯（通讯员 李大华）近日，郢都水厂供水机组配套液压阀的换代升级工作如期完成，现已投入使用。

郢都水厂供水机组配套阀门原系液压油系列，该阀门不同于换代升级的自动多功能止回阀，它是通过电气补压装置给罐体内的液压油施加压力，在压力作用下开启或关闭阀门，但由于油的高压挤压和环接气温的影响，易使阀体工件的胶合部密封圈老化而渗油，并影响阀门的工作压力和罐体的清洁卫生。为此，郢都水厂选配多功能自动止

回阀进行换代升级。该阀在开泵时的水压作用下可自动缓缓打开，停泵时，由于水压下降和出水反压力的作用，即刻止回关闭。同时，该阀门以水泵出口水压作为驱动阀板的动能，水封圈也具有抗腐能力强、无污染等优点。

为确保在施工中供水不受影响，防止在切开阀体泊位管段时因水泵前后端阀门关闭不严而造成供水泵房淹水等安全事故，郢都水厂在采用固有的自动排水装置的前提下，临时增加三台潜水泵进行抽排水工作，同时为减轻主管上的综合

压力，避免施工不便，决定关闭深井中的互通阀门。在关闭阀门之前，事先申请集团公司相关部门对井下是否有可燃性气体进行测试，通过安全测试后许可将互通阀关闭，以防止人体静电引起井下可燃性气体爆炸。

技改项目施工时，正值高温酷暑，施工员不顾天气炎热和电氧焊火焰的炙烤，连续奋战两天，顺利完成了 1#、2# 供水机组配套液压阀的换代升级工作。截止目前，已先后完成 5 台供水机组液压阀换代升级，并相继投入使用。

临江加压站更换 DN400mm 进水管

本报讯（通讯员 甘明霞）临江水厂加压站 DN400mm 进水管更换项目经过一周的紧张施工，于 9 月 29 日顺利完成。

临江水厂加压站原有清水库进水管为 DN700mm 钢管，已为城市供水服务近 30 年，为进一步提高供水安全性，保障市民的用水需求，集团公司决定对其废除，重新安装

DN400mm 钢管，全长约 120 米。

经过前期的紧张施工，9 月 29 日，该工程进入最后的停水连接作业，当日上午 8 时开始，施工人员冒着 5 级强风，在狭小潮湿的现场连续工作近 10 小时，先后完成了管道焊接安装和冲洗消毒等工作，待水质检测达标后，新装钢管与清水库连接通水。整个工序衔接紧密，

一气呵成，晚上 6 时工程完工，比原计划停水提前 3 小时。



浩宇给水排水设计公司完成江北农场管网延伸工程设计

本报讯（通讯员 曹安陵）9 月初，荆州市荆州开发区江北农场委托湖北浩宇给水排水设计有限公司完成江北农场管网延伸工程设计。

为了在最短时间内保质保量地完成设计任务，浩宇给水排水设计有限公司设计人员查阅城区管网资料，设计在 DN400mm 主供水管道上开口，设计 DN300mm 管

道 72 米穿越荆监一级公路后，就地设计安装带信号远传装置的电磁流量计进行计量，可实现精确计量水量和压力在线监测。由于表后近 3000 米管道要经过农田和道路，地形状况较为复杂，设计人员依据设计要求和技术规范，在近 3 公里的表后管道设计中，沿线设计 4 台 DN300mm 暗杆楔式闸阀进行

流量控制，在地形高点设计 2 台 DN50mm 单口排气阀进行排气，在地形低点设计一座 DN100mm 排泥阀及排泥湿井进行泄水，保障管道的安全可靠。

本项目建成后，可为江北农场供水 3000 吨/日，使江北农场人民喝到期盼多年的长江水，为人民群众造福。

钢管，计划工期为 50 天。（甘明霞）
●9 月 1 日，受省住建厅城建处委托，水质检测中心对黄石、黄冈、鄂州、咸宁和武汉 5 个省内重点城市的供水水质进行了抽查。（王小雪）
●国庆前夕，柳林水厂送水泵房高压变频器所有开挖沟槽及槽钢基础焊接完毕，前期准备工

作已经完成，下一步将开展高压变频柜的安装工作。（高倩）
●9 月 2 日上午，在集团公司活动中心 3 楼举办了一场有关水质问题的对外服务业务培训活动。（王小雪）
●9 月 23 日，泉浩二次供水公司利用双休日开展了第三阶段周末课堂专业技能培训。（徐玉华）

新闻速递

“金秋助学”送温暖

本报讯（通讯员 马卫华）9 月 2 日，集团公司工会组织 10 名困难员工及其子女在公司十楼会议室进行了亲切座谈，总经理张勤和工会副主席岳晓郁向困难员工子女发放“金秋助学”助学金，带去集团公司党委和工会组织的关心。

集团公司工会多年来把开展“金秋助学”活动作为关心员工、关心困难员工，创建“劳动关系和谐企业”的重点工作来抓，资助的主要对象是公司内考上本科、专科院校及初中升入高中的困难员工子女。为将“金秋助学”活动落到实处，今年 8 月以来，荆州水务集团组织各基层分工会深入到每一个困难员工家庭了解生活现状，集中进行调查摸底，确保不让任何一个困难员工子女因家庭经济困难上不了学。

在座谈会上，荆州水务集团工会向 10 名困难员工子女发放“金秋助学”资金共计一万余元，总经理张勤和与会困难职工亲切交流，对其子女取得的优异成绩表示了祝贺，同时也感谢这些员工能够克服自身的家庭困难，在工作中辛勤付出，并祝愿大家的子女好好学习，早日成长为对社会有用的人才。

荆州城区 38 处集贸市场及公厕给水配套工程将升级

本报讯（通讯员 曹安陵）自创卫工作开展以来，集团公司接到城区 38 处公厕升级改造及集贸市场升级改造给水配套报装任务。截止到 9 月 8 日，浩宇给水排水设计公司共完成 38 处公厕及集贸市场的升级改造给水配套设计，有的工程已进入施工阶段。

据介绍，由于 38 处公厕及集贸市场分布在城区不同的位置，具有面多线广、周围环境复杂的特点，设计人员分成几个小组加班加点工作。本次设计对荆州市市区 10 个旱厕升级为水冲式厕所用水设计安装 DN20mm 水表 10 块，如在滨湖路旱厕改造中，原来的旱厕卫生状况存在“脏、乱、差”，改成水箱式冲洗厕所后将彻底改善周边环境卫生状况；对 8 个普通公厕用水设计安装 DN25mm 水表 8 块；对 12 个安装了延时自闭阀和自动反冲洗阀的二类公厕，设计人员根据《建筑给水排水设计规范》进行了水量计算及水头损失计算，设计安装 DN50mm 水表 12 块。

同时，设计人员还根据各个集贸市场升级改造的设计图纸，完成 8 处集贸市场用水设计，如在航空路新生大市场，设计人员充分考虑了现场的实际情况及集贸市场管理方的合理要求，表务设计较为科学、经济，既能满足集贸市场用水需求，又有利于水表的查抄及今后水表的表务管理。为集贸市场的升级改造达标创造了合格的用水条件。

集团公司组织新媒体写作培训

本报讯（通讯员 陈丽玮）9 月 28 日下午，集团公司组织各部门负责人、通讯员 60 余人开展了一次新媒体宣传写作技巧培训。

此次培训邀请荆州资深记者老师授课。授课老师从新媒体平台及网络发展趋势入手，为大家讲述了在新媒体被广泛应用的时代，宣传报道应该如何与之相结合，如何推陈出新并吸引眼球。培训过程中，授课老师结合水务集团工作实际，建议将供水工作宣传与新媒体特点相结合，利用新媒体能够随时接收信息和及时发布信息等特点，将抢修工作、水厂开放日活动等日常工作内容及时展现在用户眼前，强化企业良好社会形象。同时，他也讲到，新媒体平台不仅仅是一个新闻发布平台，更应注重与用户等受众的及时交流与互动，丰富新媒体宣传方式，真正发挥其价值和影响力。

课程完成后，各部门通讯员深受受益匪浅，认为此次培训针对性强，对各部门宣传工作思路非常有帮助，日后将会继续关注新媒体平台发展趋势，不断提升写作水平，更好地为企业形象和品牌建设贡献力量。

沟通交流 经验分享

本报讯（通讯员 杜贵峰）9 月 29 日上午，供水部所属 6 家客户服务中心开展了一场别开生面的工作经验交流分享活动。活动现场大家踊跃发言，气氛热烈，取得了十分圆满的效果。

此次活动中，城区、城郊、南湖三家客户服务中心被编为第一小组，江汉、朝阳、玉桥三家客户服务中心被编为第二小组。两组人员相互参观了彼此的办公场所、服务大厅，听取了各自部门有关管辖区域、人员分工、特色服务等基本情况的讲解，查阅了“进区入户”、“三微服务”等台账资料，随后，在集团公司十楼会议室就工作中积累的经验与感悟进行了分享式交流。各部门以 PPT 形式将经营管理、“进区入户”、“微实事·零距离”等工作内容配合以现场讲解，全方位对各自的

工作成果予以展示，区域经理也结合自己的工作体验，与大家进行了分享交流，现场生动活泼，精彩纷呈。南湖客户服务中心的区域经理黄蓉畅谈了职业操守、服务意识与团队合作精神；玉桥客户服务中心的区域经理朱卫红分享了自己利用微信平台服务的经验，不仅可以及时答复客户诉求，快捷办理，而且将 8 小时的服务延伸至 24 小时，突破了时间与空间限制，达到了“客户若邻”的境界；江汉客户服务中心的区域经理刘艳向大家推广了自己根据客户群体，定位为“敏感客户”、“复杂客户”等四种属性，分门别类量身订制服务方式；朝阳客户服务中心区域经理周红艳介绍了自己开展“百户帮扶”的过程中，为老人上门收缴水费的同时，还帮助空巢老人代缴电费等等延伸服务。这些发

言都引起了与会人员的一致共鸣，大家感同身受，获益匪浅。

集团公司总经理助理葛世玉向全体工作人员辛苦付出表示由衷的感谢，充分肯定了各客户中心开展的特色服务。他说，今年以来，我们面临着超长的雨水天气、外部经济下行、市政开挖影响供水管网等一系列不利因素，我们自加压力，迎难而上，取得了经济效益与社会效益的节节攀升，实属不易。区域经理们在表量不断增加、任务不断加重的情况下，积极配合老旧表箱整改、二次供水水箱水池摸底、消防检查等一系列



开展工程质量整顿 提升施工队伍素质

本报讯（通讯员 甘明霞）近期，针对给水工程中出现的质量问题，集团公司开展了为期两个月的工程质量整顿活动，工程公司引起高度重视，积极开展质量整顿，主动接受集团相关部门的监督管理。通过这次整改活动，促使全员转变观念，使工程质量真正得到提升。

目前，由于工程施工队伍整体专业水平不足，在质量控制和管理环节还存在诸多问题，工程质量标准不高，要求不严，规范管理不够。为使工程整改活动取得实效，公司领导先后组织召开了全体施工、质检以及外协人员的座谈会，听取大家的意见和建议，对收集到的问题和存在质疑的环节，又与设计、管网、工程管理部等部门召开

联席会议，现场交流，提出解决办法。各项目也迅速行动起来，每天利用晨会时间开展《规范》学习，坚持每天工作安排到人，严格按照规范执行，加大工程质量自检和巡检力度，同时公司还出台工程管理奖励及处罚办法，做到有奖有罚，提高大家的积极性和责任意识。

工作中不怕问题与不足，怕的是不敢正视问题，只要积极去解决，就会有收获。目前全体施工人员用更加积极与严谨的态度投入到每项工作，讲规范，抓质量，主动学习，积极探索。例如，关于防腐后的管件吊装问题，如何保证吊装安全又不损坏管件，他们尝试使用各种吊装设备和辅助绳，甚至更换原料品牌，力图找到更好的办法。后来通过翻阅书籍，寻找相关工程案例，

尝试调整防腐面漆添加剂配比，最终在工农路主管改造工程中进行了试验，所有面层涂料基本在 2-3 小时内凝固，达到表面光滑，触感干燥，在吊装时未出现防腐层破损情况，有效解决了防腐与吊装矛盾的难题。在公司建立的微信群里，大家展开热烈讨论，共同探索解决方法，目前，大家对质量管理工作的主观性与积极性得到了极大调动，信心十足。

通过质量整顿活动的开展，工程质量较以往有了很大提升，但与规范和高标准有一定的差距，但全体施工人员相信，只要转变观念，化不足为动力，就一定能将细节做细致，把工程质量提升到新水平、新高度。

本报讯（通讯员 薛淑文）9 月 29 日，集团公司举办了主题为“沟通交流、共促发展”的水厂开放日活动，邀请楚天都市佳园、中豪明珠、文湖怡景、万达等近 40 位小区物业管理代表走进水务集团，共同沟通交流，携手做好小区用水服务。

当日下午，物业代表们在水务集团工作人员带领下参观了柳林水厂、客户服务中心、水质检测中心等工作场所，直观地了解了自来水的生产工艺流程以及水质检测、客户服务、报装缴费服务等供水业务。代表们纷纷表示，通过水厂开放日活动看到水务集团为保证城市供水安全，加大资金投入引进先进设备、改进制水工艺、水质检测能力提升等各方面做出的努力，对城市优质供水更加充满信心。

参观结束后，集团公司组织召开了物业经理专场座谈会。会上，副总经理唐志国就物业代表们反映较多的二次供水、水压及水质等用水问题一一进行了详细解答，建议各物业管理单位定期清洗水箱，确保水质安全，并对有关用水问题交办各辖区经理会后及时跟踪督办。

携手物业共谋服务

行风建设信息台		
2016 年 9 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 140 项，下达设计 97 项，下达施工 109 项，下达立户 37 项，受理用户信息 932 起，转办解决 475 起，综合协调处理 29 起，解决率 100%，及时率 100%。	1. 注意审核对外发布的信息。 2. 加强服务岗位员工培训，对新知识重点培训。
管网管理中心	下达转办任务 376 处，及时处理 376 处，解决率 100%，及时率 99%。	原路水压低尚未查明原因。
供水部含综合办公室	配合验收 1500 户，抄表准确率 100%，及时率 100%，无转办任务。	1. 加强调整水价后的解释与宣传。 2. 严格开展 6S 的现场管理，准备迎接集团总部检查。 3. 大型停水及时开展义务送水，受到用户欢迎。
制水部含调度中心	本月无转办事项。	
水质检测中心	本月转办 4 项，均已及时处理，解决率 100%，及时率 100%。	
水表检测与发展中心	本月转办 4 项，均已及时处理，解决率 100%，及时率 100%。	
工程管理部	本月无转办件。	加强验收时的检查，确保工完场清。
稽查部	下达转办任务 36 项，已及时到现场查看，解决率 100%，及时率 100%。	
设计公司	共下达设计任务 97 项，累计完成设计任务 96 项，不具备设计条件的 7 项，设计完成率 100%，及时率 100%，超时 0 项。	完善设计档案，对于有特殊情况的地段，需要进行摸底与完善。
工程公司	二次供水公司	下达转办任务 4 项，已及时到现场查看，解决率 100%，及时率 100%。
	工程项目部	下达施工任务 109 项，累计完成施工任务 27 项（含增补和公司工程），不具备施工条件 2 项，转办任务 15 项，施工完成率 100%，及时率 99%，无超时现象。
	质量技术部	本月无转办事项。
	水之道给排水技术服务公司	本月转办 4 项，均及时完成。
		1. 向物业公司开展重启加压设施的告知。 2. 法院小区用户感谢及时安装二次加压设施，完成供水施工，赠送锦旗。 3. 9 月 19 日春菜市场原食品公司宿舍废除管道漏水，需要对废除管道彻底断除。 4. 加快年底各大型小区的结算办理进度。

简讯

●9 月 7 日，红星北路（荆沙大道至翠环路）给水管网建设工程开始动工，全长 2.2 公里，沿线铺设 DN400mm 球墨铸铁管和