

积极服务省运会 确保安全优质供水

今年,荆州市作为湖北省第十四届运动会的承办城市,自5月份以来,各类赛事已陆续开展,主体赛事将于10月8日——13日正式进行。体育馆和道路基础设施建设也进入紧锣密鼓的冲刺阶段。期间,集团公司抽调人手加强管网铺设工作,如期确保了前期的各类赛事举办。为确保主体赛事的顺利举办,集团公司采取多项措施,全力保障省运会期间安全优质供水。

集团公司 多措并举确保省运会用水

本报讯(通讯员 荆雨晴)在湖北省第十四届运动会召开之际,集团公司采取多种措施,确保供水安全优质供水。为迎接省运会的顺利召开,集团公司成立了以党委书记、总经理张勤为组长的安全供水保障领导小组,并采取多种措施确保安全优质供水。一是通过安全隐患排查、设备检修保养、组织应急演练等方式,加强水厂的安全生产管理;二是加强供水调度管理,平衡供水管网压力;三是主动联系省运会指定场馆、酒店,协助检查内部供水设施,确保用水安全;四是水质检测中心加强对原水、滤后水、出厂水、管网水水质的综合监管,检测结果及时上报;五是管网抢修部24小时随时待命,并另外成立3支抢修后备突击队,配备各类应急物资,提高应急抢修能力;六是强化窗口服务管理,服务热线电话8510000和4310000确保24小时畅通,各服务窗口及时解决客户诉求,化解矛盾;七是遇到重大险情或突发事件时,加强与政府应急办、住建委、公安、环保、海事、卫生、电力等各部门的联动,全力确保安全供水。



柳林水厂 更换取水钢桁架联络管

本报讯(通讯员 高传)9月18日,柳林水厂取水船8根取水钢桁架联络管全部更换完毕,同时柳林水厂还对桁架移动小车进行了解体大修,大大提升了供水安全可靠。正常情况下,取水船的桁架及取水管是不能左右移动的,否则会造成断裂。当涨、退水移动时,主要依赖于桁架与取水船的连接钢轴和联络管调节。柳林水厂取水船的取水钢桁架联络管由于使用年限长,表面老化严重,同时由于连接钢轴磨损情况不明等问题,存在一定安全隐患。为保障设备稳定、安全运行,集团公司决定投入40余万元对其进行更换。但如果一次性进行更换,势必造成柳林水厂停产。为不影响城区正常供水,柳林水厂制定了详细的改造方案,自8月22日开始对8根联络管,分批次逐一更换。柳林水厂将各项工作细化,责任到人,大家分工协作,互帮互助,由值班运行班负责生产的调度,检修班负责全部工程的施工,大家相互配合,合理的生产调度,既方便了联络管的长时间更换,又不影响到正常供水。为了更快的完成改造任务,检修人员每天都在条件艰苦的工作现场忙碌,连续作战。经过大家的共同努力,9月18日,整个更换和检修工程全部完成。



水质检测中心 加大检测力度服务省运会



本报讯(通讯员 余勇)为了保障省运会顺利召开,水质检测中心对来自全省各州市、各行业体育代表团、教练员以及运动员近8000余人入住的宾馆、酒店、运动员村等场所的自来水水质情况提前进行了现场检测。国庆期间,水质检测中心的水质检测员来到了位于江津东路的运动员村,对各个房间内的水龙头消毒,并放入试纸进行余氯测试。经过检测,运动员村的自来水含氯量符合国家标准。随后,检测员又通过专业仪器,对自来水的浊度等指标进行取样测试。据悉,为了保证优质供水,省运会期间,荆州市水务集团还将对所有运动员驻地区域的水质进行每天一次的抽样检测,同时加大对供水设施和管网的巡查,力保供水畅通和饮水安全。

郢都水厂 更换排水止回阀

本报讯(通讯员 乔成)9月3日,郢都水厂对排水管道上的DN800mm止回阀进行了更换。郢都水厂排水泵房至江边排水管道上安装有DN800mm止回阀,常年埋于地下,加之运行动作频繁,主要部件已磨损严重。如发生故障,会使排水泵停机后造成泵组反转,从而造成排水机组轴间

泉洁二次供水公司 确保省运会期间二次供水设施安全正常运行

本报讯(通讯员 徐玉琴)近日,泉洁二次供水公司为保障第十四届省运会顺利召开,提前认真组织,积极配合涉赛场馆和酒店二次供水设施检查、维护检修、水池(水箱)清洗消毒等工作,确保省运会期间安全优质供水。泉洁二次供水公司克服人员紧张的情况,抽调专人成立了宾馆(酒店)二次供水设施普查及安全供水专班,拟定省运会期间二次供水设施安全保

客户服务中心 新改造客服大厅正式营业

本报讯(通讯员 荆雨晴)9月21日,改造一新的荆州水务集团客户服务中心正式营业。本次改造将原有客户服务中心与南湖客服中心合二为一,大厅业务涵盖用水报装、业务咨询、受理投诉、客服热线、水费收缴等,为打造荆州水务“一站式”服务提供良好的硬件设施。集团公司原有客户服务中心大厅受理业务包括用水报装、业务咨询、客服热线接听等,由于受场地限制,有些业务无法在大厅内容纳。今年环评过程中,为深化“一站式”服务,集团公司投入45万元,从7月份开始对其进行改造。改造后的大厅面积比原来扩大了一倍多,功能区划分为前台接待区、热线接听室、业务受理区、缴费区、等候区、客户休息区等,墙上电子显示屏滚动播放公司的服务承诺及价格公示内容,摆放的绿色植物清新宜人,服务人员热情引导和接待给人如沐春风之感。为深化“一站式”服务,集团公司除了在硬件上实施改造,还切实简化用水报装流程,将原来的内部审批流程变为内部网上审批,将原应由用户自行到辖区住建局办理的盖章开挖许可证以及到工程部门签订的工程合同,均纳入客户服务大厅代办,方便用户。同时,针对开发区进驻的重点招商企业,用水报装实行代办业务,开通“绿色通道”,为我市招商引资营造优良的服务环境。

荆西村用户代表走进水厂



荆西村用户代表走进水厂,实地察看自来水生产工艺流程以及水质检测情况,并就水改分户问题进行了面对面交流。

户代表先后参观了郢都水厂加药车间、反应池、沉淀池、过滤池、清水池和加压泵房,代表们认真了解了整个制水工艺,亲眼见证了原水变为清澈自来水的复杂过程。纷纷表示,现场观摩以后,才知道自来水的生产要经过这么多道工序,很不容易。在参观结束后,荆西村代表与集团公司副总经理唐志国就荆西村的水改问题进行了交流。荆西村的水改方式仍沿用旧体制下的集体户表,近年来,该村自来水管网因使用年限过长,漏损严重,导致水压普遍偏低,由于漏损水量的分摊使村民的水费居高不下,水改分户是荆西村村民期盼已久的大事。在交流会上,荆西村代表就水改分户的价格、水费的价格和收取方式进行了咨询,唐志国一一进行了耐心解答。此次活动搭建了双方零距离沟通的平台,让荆西村民对自来水的来源及处理过程有了更加直观和深刻的了解,建立了彼此之间的信任与理解。

集团公司与绿化村社区 共庆重阳节

本报讯(通讯员 荆雨晴)9月23日,由沙市区绿化村社区主办、荆州水务集团等单位协办的“迎省运传递苹果活动”在绿化村社区开展,老年朋友们以自己的方式共庆重阳节。荆州水务集团到场并开展义务服务活动。上午9时许,绿化村社区热闹非凡,这里聚集了上百名老年人,参加活动的老年人统一着装,精神抖擞,容光焕发。活动现场,集团公司工作人员主动开展咨询活动,帮助老年人解决家庭用水问题。家住16栋2门4楼的80多岁的韩奶奶,听说水务集团来社区义务服务,连忙反映说,家中卫生间的水龙头坏了漏水,老伴84岁搞不动了,正希望帮忙的时候水务集团就来了,太及时了!南湖客服中心“三微”志愿服务队员彭寿银、牟中华二人立即上门查看,发现龙头由于滑丝关不死,便立即帮忙予以更换。忠诚祥和的两位老阿姨反映,他们都是十多户人家共用一块总表供水,近期发现总表和分表水量差距越来越大,咨询是什么原因。工作人员耐心予以解答,并安排了上门服务。据悉,集团公司与绿化村社区为共建文明单位,每年重阳节都会联合举办各种文艺活动丰富社区老年人文化生活,同时,经常性地开展义务服务,帮助困难家庭解决用水问题,营造和谐文明的氛围。

中秋节连夜抢修为民解忧

本报讯(通讯员 李玉萍)9月10日上午,沙市区碧波路商铺的用户为管网检修部送来一面印有“检修及时,为民解忧”的锦旗,感谢管网检修部中秋之夜不辞辛劳,解决了他们的用水难题。中秋当晚9时,管网检修部值班经理陈亮接到用户的求助电话,碧波路的5家商铺突然停水。陈亮迅速赶到现场查找原因,发现该处正在所迁施工,商铺的进水管在拆迁时被切断,导致无水。了解情况后,陈亮迅速对周边管网分布情况进行摸底,立刻组织设备,调齐测漏人员赶赴现场。由于该处位于拆迁建设施工段,周围全是堆积成山的建筑垃圾和碎石块,车辆、设备都无法进入现场,即使找到



管网检修部为用户送来锦旗,感谢管网检修部中秋之夜不辞辛劳,解决了他们的用水难题。

行风建设信息台		
2014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118项,下达设计84项,下达施工75项,下达立户96项,配合验收1630户,受理用户信息589起,转办解决303起,综合部门维修反馈28起,解决率100%,及时率100%。	1.继续派专人驻凤台社区现场办公,现场收取报装费用。 2.营业厅完成装修,业务实现一站式整合,大厅已完成搬迁,9月21日对外营业。 3.尽快开展用户报漏抽奖活动。 4.对一些长期未解决的服务问题,应加大督办与考核力度。 5.落实片区问题片区办理的责任制度。
管网抢修部	下达转办任务243处,及时处理243处,解决率100%,及时率100%。	1.注意管道抢修后及时回填,因施工高空不能回填时,应采取施工防护。 2.及时修复八中拆迁用户用水。
水业公司	辖区客户服务中心 配合验收1630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%。 水业办公室和荆本月无转办事项。	1.继续开展凤台社区现场办公。 2.发送停电短信时,报水业办公室审核后才能发送。 3.告知业务自10月份恢复正常办理,各片区对6月至9月期间,申请被受影响的用户做好解释工作。 4.严格落实首问责任制。
水质检测中心	本月转办5项,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。	对未按时申报水质检测的工程,严格记录,事后补办属于违规,通报工程管理部。
水质检测中心	本月转办5件,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。	严格执行四方到场制度,注意与用户的沟通。
工程管理部	本月无转办事项。	工程验收时严格执行水质检测手续。
稽查部	下达转办任务22项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	加大违规公益用水的查处力度。
设计公司	共下达设计任务84项,累计完成设计任务67项,不具备设计条件的7项,设计完成率100%,及时率100%,无超时现象。	严格执行设计规范,用户水表应安装在产权人所有范围内。
二次供水公司	下达转办任务1项,已及时到现场解决,解决率100%,及时率100%。	1.施工队必须提前三天通知片区和用户。 2.部分工程施工材料上交不及时,如三红村,王场村委会施工材料上交不及时,应加快办理。 3.塔桥小区水表存在查封现象,施工队应督促整改,确保正常查封。 4.提高结算速度,对重点工程能满足用户要求,尽量缩短时间。
工程管理部	下达施工任务75项,累计完成施工任务62项(含增利和公司工程),不具备施工条件的13项,转办任务65项,超过时限1项。施工完成率99%,及时率99%。	
质量技术部	本月无转办事项。	
水之通给排水技术服务公司	下达转办任务4项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。	注意质量,加强与用户的主动沟通。

水质检测中心 实行双向轮岗制提高水质检测水平

本报讯(通讯员 余勇)为提高水质检测人员的整体业务水平,保证安全优质供水,自九月份起,水质检测中心在化验室实行了定期岗位轮换制,员工之间组织“包学包会”的双向学习活动,并定期对双方进行考核评优,把每一位员工都培养成能独当一面的复合型人才。水质检测中心拥有大型仪器5台,价格相对其他仪器较昂贵,操作相对比较复杂,操作人员平日各司其职,缺少设备“共享”的理念。近日,水质检测中心采取“一专多能”、“能者上、弱者下”的方式,让大家能熟练操作每一台大型仪器,对仪器的原理、使用方法、故障排除都能学会并灵活运用。同时,轮岗换位方式也给大家注入了一针强心剂,消除了员工长期在同一岗位上工作的厌倦感,避免了疲沓倾向而缺少创造性,增加了员工之间“赶、帮、超”的工作热情,更好地发挥了创造性。并且员工在交换工作中,不但享受到了新鲜和乐趣,同时也从相互学习中认识到了自己的优、缺点,互相换位思考,取长补短,提高了适应能力,打破了只掌握单项专长的局限,向“多面手”、“全能工”靠近,也进一步提升了水质检测中心整体业务水平,提高了部门整体工作效率。