

关爱女职工健康 举办保健知识讲座



本报讯(通讯员 陈丽玮)为关爱女职工身体健康,增强女职工自我保健意识,倡导健康文明的生活方式。3月28日下午,集团公司举办了一场“女职工健康保健知识讲座”,特邀荆州市第三人民医院副院长、妇科专家吴诗筠为广大女职工授课,集团公司100余名女职工参加了学习。

吴院长根据女性的生理特点,结合多年的临床实践经验,用生动的语言,就女性各年龄段常见的几种妇科疾病诱因、预防和治疗方法等方面内容进行了详细的讲解,融知识性趣味性为一体,使女职工们受益匪浅。女性的身心健康,对促进家庭、企业乃至社会的和谐发展都有至关重要的意义。通过此次讲座,集团公司广大女职工对生理保健和疾病防治等知识有了深入了解,不少女职工在讲座后感叹:“尽管保健意识

大家都,可保健知识却不是人人都了解,健康讲座非常有意义!”



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4月10日 星期四 总第119期 地址:荆州市南湖路9号 电话:0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com



3月27、28日,集团公司组织开展了党的群众路线教育实践活动系列座谈会。

请你来当“啄木鸟” 挑刺纠错就有奖

啄木鸟常常啄开树干上的小洞,专吃树上的害虫,是森林的“好帮手”。本期起,《清泉风》邀请广大读者来当“啄木鸟”,为本报“看病”、纠错、找问题。

一直以来,《清泉风》作为荆州水务集团的主流媒体,肩负着传递公司内部新闻和信息的重要责任,同时也承担着弘扬正能量的使命。虽然,在日常的采编工作中,《清泉风》制定了一整套采写、编辑、校对、审核和考核机制,然而记者、编辑在工作中,难免会有笔漏,出现差错和问题。

为把《清泉风》办得更好,《清泉风》特别推出“啄木鸟行动”,欢迎广大读者积极参与,一起来当“啄木鸟”,帮助本报提升办报质量。

本次活动开始时间为2014年4月,凡在2014年4月以后发行的《清泉风》的所有见报稿件都属于纠错的范围。差错类型包括错别字、多字、漏字及地名、人名等事实性差错。



爱心基金会,是荆州水务集团公司的特色组织。爱心基金会的理念,是为贯彻集团公司“以水为本、达善社会”的核心价值观,倡导“文明、友爱、互助、和谐”的精神风尚,扶助集团公司内部困难员工及家庭,在员工需要的时候,雪中送炭,解燃眉之急,以积累的点滴爱心力量,帮助和温暖着员工们的心。

去年年底,集团公司员工孟燕萍因心脏病到武汉亚洲心脏病医院医治,住院花费较大,虽然医疗保险报销了一大部分,但个人出资也花费不少,集

薪火传递 爱心关怀

2510元,切实为身处困境的员工带去了温暖与帮助。而这些救助金,都是集团公司富有爱心员工的捐款以及集团公司拨付的配套款项。每年,集团公司全体干部员工都会向爱心基金会捐出数额不等的爱心款,共同助力爱心基金会成长,从2010年的春芽,到如今可供呵护的夏木,大家共同的爱之薪火,已将暖意传达到整个集团公司的员工心底。薪火不灭,爱心传承,集团公司爱心基金会将继续为内部困难员工及家庭提供帮助,关注员工身心健康,促进企业和谐发展。

集团公司庆三八女职工趣味运动会精彩纷呈

3月7日上午,由集团公司工会组织的2014年“庆三八女职工趣味运动会”在鄂都水厂举行,来自集团公司各部门的200多名女职工分别参加了集体跳绳、摸石头过河、拔河、夹球、山中寻宝等趣味项目的比赛。

为了使活动更加精彩,内容更加丰富,集团公司工会精心策划,周密部署,从而使这次运动会更具趣味性、娱乐性、技巧性和团队协作精神,不仅突出个人能力,更注重团队合作。参赛女职工秉承“友谊第一,比赛第二”的宗旨,比赛中趣味横生,高潮迭起。

精彩纷呈的趣味运动会,在大家的欢声笑语中顺利的完成了各项活动,女职工们尽情地享受着节日带来的轻松、愉悦与欢乐,愉快地度过了一个难忘的三八妇女节,趣味运动会的开展激发了广大女职工的工作热情,充分展现了大家积极向上的精神面貌,增强了团队的凝聚力。活动结束后,集团公司工会还

为每位女职工送上了一份节日礼物,让大家感受到了企业大家庭的温暖。

Table with 2 columns: Activity Name (e.g., 摸石头过河, 拔河) and Result (e.g., 跳绳, 收获).



运城银龙水务赴我司参观交流

本报讯(通讯员 刘双)3月26日,山西运城银龙水务一行到我司进行参观交流。上午,在总经理张勤、副总经理唐志国、总经理助理葛世玉等陪同下参观了客户服务部、工程公司产品展示厅、水质检测中心、鄂都水厂、天桥小区分户工程、长江尚品二次加压泵站及公司的荣誉展厅。

下午两点半,在十楼会议室召开了参观交流会。会议由集团公司副总经理唐志国主持。集团公司总经理张勤首先对运城银龙水务肖总一行的到来表示热烈欢迎,她说,目前荆州水务在袁董的带领下,取得了稳健持续的发展,公司在生产经营中主要有以下三个特点:一业为主,多业发展;安全供水,优质服务;注重沟通,内外顺畅。张总最后表示希望多与兄弟水司交流经验,同时祝愿运城银龙水务越来越好。

随后,总经理助理葛世玉就公司制度建设和企业文化建设方面,向来宾进行了介绍。副总经理唐志国分享了客户服务的经验。

会议最后,运城银龙水务就关心的问题进行了提问交流,对组织架构设置、人员岗位定编和绩效考核等企业运营中的难题进行了咨询。运城银龙水务对集团公司勇于改革创新的精神表示钦佩,对子公司成为独立法人自负盈亏的成功实践表示赞赏。

公司在客户服务上坚持“引进来”和“走出去”相结合,在企业业务发展上同样适用。在与其他公司的交流活动中,能够增进彼此了解,推广企业形象,学习交流管理经验,活跃企业思维,稳步推动企业快速前进。

深入开展学习教育 广泛征求意见建议

本月,集团公司党委通过召开座谈会、举办专题讲座、播放教育片和开展“夜读原著”等形式,深入开展群众路线教育实践活动。为将活动落到实处,公司党委要求每一位党员干部要办一件实事、帮扶一位员工,并结合工

作实际,查找自身不足,杜绝一切与工作不相适应的现象发生;集团公司全体党员也积极行动起来,深入社区和群众,开辟绿色通道,为了解,以实际行动践行党的群众路线实践活动,深得群众好评。

督导座谈 指导工作

本报讯(通讯员 别丽缤)3月10日,荆州市委第17督导组莅临集团公司,开展为期1天的座谈活动。上午9时,荆州市委第17督导组在组长肖正华的带领下来到集团公司九楼会议室,根据安排,集团公司党委书记、总经理张勤汇报了第一阶段工作进展情况。她说,此次群众路线活动开展以来,荆州水务集团党委班子高度重视,党员干部积极参与,经过周密部署、统筹安排,于2月25日成功

召开公司全体党员动员大会,公司党的群众路线教育实践活动全面展开。在学习教育、听取意见环节,公司及及时发出《关于党的群众路线教育实践活动学习、听取意见环节工作方案》,确保第一环节工作有序开展。2月28日,公司下发了《关于开展“夜读原著”活动的通知》,提出利用夜间或其他非工作时间,党委班子及各党支部开展“夜读原著”活动,就学习内容、学习形式、纪律要求等方面作出了强

调。3月5日、3月7日,集团党委班子成员集中开展了2次夜读活动,各党支部学习也逐步推进。下一阶段荆州水务集团将积极保持与督导组联络,稳扎稳打推进群众路线教育实践活动有序开展。

听取汇报之后,督导组成员采取分两组同时进行开展个别座谈。下午5:30,参加座谈的近30人一一座谈完毕。荆州市委第17督导组还对下一步工作提出了指导意见。



举办专题讲座 解读精神实质



三是充分认识全面深化改革和党的群众教育实践活动的重大意义;二是准确把握全面深化改革和“教育实践活动”的精神实质;五是牢牢抓住荆州改革发展的历史性机遇;六是紧紧依靠广大人民群众复兴荆州。他从剖析大国兴衰原因的角度入手,贯穿古今,深入浅出地分析了群众路线与深化改革的重要性——小至一个政党,大至一个国家,唯有得到群众拥护,才能站稳脚跟;唯有不断改革制度,才能实现繁荣昌盛。

刘老师还联系到荆州和供水企业实际,剖析了荆州发展存在的突出矛盾和荆州改革与发展的方向,阐明了荆州的加速发展给供水企业提供了良好机遇,供水企业实践党的群众路线就是要确保城市安全用水,为荆州社稷工程作出新贡献,让人民群众用水更安全、更方便。

此次讲座让集团公司的党员干部更深入地理解了党的群众教育实践活动的意义,有利于指导党员干部更好地践行党的群众路线,提升供水服务水平。

本报讯(通讯员 陈丽玮)3月21日,集团公司邀请荆州市委政策研究室副主任、荆州市委宣传部专家宣讲团成员刘义军博士,开展了一次“党的群众教育实践活动专题”讲座,集团公司党委班子成员及全体党员共140余人参加。

本次专题讲座,刘老师从六个方面解读了党的群众路线的精神实质,一是从大国兴衰看人民群众和改革发展的重要性;二是牢记改革开放前30年的历史教训和后35年的重大成就;

对内对外广泛座谈 深入查找“四风”问题

本报讯(通讯员 陈丽玮)为广泛征集群众意见建议,自觉践行党的群众路线活动要求,3月27、28日,集团公司组织开展了党的群众路线教育实践活动系列座谈会。

3月27日,集团公司组织内部职工代表30余人在十楼会议室,召开党的群众路线教育实践活动交流座谈会,与公司管理层面对面沟通。大家结合自身工作实际,对公司工作与管理现状提出各自的意见与建议,集团公司总经理助理葛世玉认真听取并记录了大家反映的问题,在会议最后进行了集中解答。他表示,大家的发言十分踊跃,公司畅通内部交流渠道,就是为了拉近距离,广开言路,群策群力,共谋发展。集团公司将进一步梳理汇总大家的意见与建议,进一步吸收消化并改进工作。

3月28日,集团公司邀请了市委党的群众路线第17督导组副组长肖正华提出了三点希望,希望代表们放下包袱,客观填写征求意见表格,并多渠道反映问题;希望荆州水务集团党委及时梳理汇总分类问题,能整改的及时整改,边学边改边改;希望荆州水务集团水质更好、服务更优。

集团公司在党的群众路线教育实践活动开展以来,采取各种形式,广泛征求内部职工群众与广大用户群众的意见建议,深入查找“四风”问题,为下一步的整改环节顺利开展提供可信依据。集团公司将进一步采取背靠背、一对一等形式,扩大意见听取面,为扎实推进群众路线筑牢基础。



「夜读原著」学习充电

本报讯(通讯员 陈丽玮)近日,根据市委党的群众路线教育实践活动领导小组《关于在全市党的群众路线教育实践活动中开展“夜读原著”活动的意见》,集团公司党委班子成员及所属各党支部党员干部中开展了“夜读原著”活动,利用夜间,组织党委班子成员、党员干部集中学习习近平总书记系列重要讲话、党的群众教育实践活动读本等原著。

3月5日晚,集团公司党委班子全体成员在公司9楼会议室开展“夜读原著”活动,集中学习《党章》、《论群众路线——重要论述摘编》等著作。此次学习由成员带读、自学、讨论学习三个部分组成。群众路线经典论述给班子成员带来深切触动,在讨论学习环节,集团公司党委书记、总经理张勤结合工作实际,谈了自己对群众路线的认识,她指出,党委班子成员必须意识到群众路线活动的重要性,提高对自己的要求,以实际行动践行群众路线。供水是与广大人民群众接触最为广泛的行业之一,既要“低头拉车”,也要“抬头看路”,重温《党章》等经典原著,可以给我们的大脑充电,为思想提供营养,也为工作提供指导,更好地服务群众,班子成员一定要珍惜理论学习的机

会,给各支部党员群众做出表率。3月7号晚间,集团公司领导班子开展第二次“夜读原著”活动,集团公司请市委第17督导组组长与成员督导学习。本次夜读学习了中央八项规定、省委改进工作作风“六条意见”、《李克强总理2013年政府工作报告》等著述。督导组组长在审阅了集团公司群众路线教育实践活动小结材料后,对集团公司“夜读原著”学习情况给予较高评价,希望集团公司能再接再厉,继续做好后续工作,扎实推进党的群众路线教育实践活动。之后,班子成员结合工作实际,开展了热烈讨论。

4月8日晚,集团公司开展了党委班子成员第三次“夜读原著”活动,深入学习领会习总书记兰考重要讲话以及焦裕禄精神,并就个人存在的“四风”问题展开自我评议,反思日常工作与工作中的作风,也表达了要切实转变和改进作风的态度。集团公司党委班子三次“夜读原著”活动给全体党员干部做出了表率,各党支部按照统筹兼顾工学矛盾的要求,根据实际,也制定了夜读计划并逐一落实。荆州水务集团的“夜读原著”活动全面展开。

客户服务部荣获“三优一满意”优质服务竞赛“优胜单位”称号

本报讯(通讯员 别丽斌)3月31日,市文明办组织召开了中心城区“三优一满意”优质服务竞赛活动工作会议,会上表彰了50个2013年度“三优一满意”优质服务竞赛“优胜单位”,荆州水务集团客户服务部榜上有名。

2013年4月,市文明办组织中心城区19个行业408个窗口单位开展了创优美环境、优良秩序、优质服务和提高群众满意度的“三优一满意”优质服务竞赛活动。荆州水务集团积极响应号召,成立工作专班,制定实施方案,以客户部为重点,组织窗口服务部门扎实开展活动。

在工作中,客户服务部坚持把“让用户

满意”作为工作出发点,对照标准,针对问题抓整改、服务群众转作风,想用户之所想、急用户之所急,热情、高效、细致、温馨地为用户提供全方位的供水服务,树立了良好的窗口形象。一是认真履职,真情服务,让用户带着问题而来,带着满意而归。在服务每一位用户时,无论多忙多累,她们始终都能热情接待,文明礼貌,微笑服务,耐心细致解答群众咨询的各种问题。二是倾听民意,承诺服务,按时办结群众反映和投诉的各种用水问题。严格执行公司制定的《社会承诺制度》,强化转办督办工作力度,确保群众反映的问题都能迅速得到解决,真正做到了件件有落实,事事有回

音。三是加强业务培训,创建学习型团队,不断提高服务水平。客户服务部不间断地开展国家法律法规、行业政策、地方政府文件、公司制度、服务礼仪、沟通技巧等各种类型的学习和培训,一线员工在实践中锻炼业务能力,增强沟通技巧,提高自身水平。整体业务能力的提升,极大地促进了部门工作高效顺畅地开展。

经市直各窗口行业主管部门推荐,结合明察暗访情况和窗口测评成绩综合评定,荆州水务集团客户服务部成绩优异,被市文明办授予2013年度“三优一满意”优质服务竞赛“优胜单位”称号。

柳林水厂技改项目顺利推进

本报讯(通讯员 杨超)3月25日,技改项目组对柳林水厂技改净水设施进行了试水,现技改项目组正在对滤池滤料进行铺设,预计在4月30日前实现通水。

优化布局 操作自动化

在技改项目中,电气系统的恢复和更新是非常重要的而又难度较高的一部分,在初期勘察原有电气设备及各种线路时,发现原有设备和线路或缺失或失效,而且考虑以后趋势是自动化系统在电气系统中的分量会逐步增加,用自动

操作取代手动操作的好处是可以减轻工作人员的工作负担,还可以减少工作人员的错误操作而且方便以后维护。所以在恢复各种电气设备和线路的基础上还增加了一些自动化操作系统。同时在设计控制柜时,努力做到优化布局,把各种电气设备的操作平台按区域和功能集中到临近的控制柜中,便于集中操作。

技术创新 设计人性化

技改涉及的多台开关柜和排泥

控制柜都是自行设计和组装,在设计过程中已经充分考虑到日后操作人员的“人性化操作”,对每个按钮及开关的位置与标示都站在操作人员角度来设置。除了这些看得见的部分,还有隐藏部分也体现了自主创新,像滤池反冲洗采用了PLC控制,其系统自主编写,仅这些不光能节约大量资金而且自主掌握技术也便于以后的维护和技术升级。

集团公司积极参与3.15活动

本报讯(通讯员 李美星)3月14日上午,由荆州市工商行政管理局、荆州市消费者委员会主办的“新消费、新权益、新责任”为主题的“荆州市2014年3·15国际消费者权益日纪念活动”在沙隆达广场隆重举行。此次活动为期三天,集团公司提前筹备,全程参与,积极受理消费者的各类诉求。

为展示诚信经营、求真务实的行业作风,集团公司对展区进行了精心布置,制作大型喷绘将企业的服务理念、服务举措等内容以图文并茂的形式展现。与此同时,各客户服务中心抽调精兵强将轮流值守,接待用户咨询,耐心解答,并将用户反映的问题详细记录,认真落实,做到“件件抓落实,事事有回音”。

除了接受用户咨询,集团公司还安排业务服务队伍上门服务。3月16日,家住三进花园的李先生匆匆来到咨询现场,反映一个多小时前不知什么原因家中停水,现在没有用水。工作人员在确认该区域无计划性停水后,立即上门检查停水原因。经检查,是该用户邻居家装修,错将李先生家的阀门关闭,导致其家中无水。工作人员立即将阀门重新开启,恢复了正常用水。

3天活动期间,集团公司累计接受用户咨询100余起,转办解决25起,相关问题均得到满意的答复和解决。

本报讯(通讯员 陈丽玮)3月19日,中国水务集团内部二次供水专题会议在荆州水务集团公司召开。中国水务集团总经理助理陶华、企管部总经理石艳、企管部副总经理文威及中国水务集团旗下其他公司的代表莅临荆州水务集团。我公司总经理张勤、副总经理唐志国等领导与会。中国水务集团企管部副总文威主持本次会议。

会上,荆州水务集团公司总经理张勤首先致辞,向与会代表表达了荆州水务集团对来宾们的由衷欢迎。随后,与会代表就各自区域内二次供水工作情况进行了发言。

新余水务供水公司副总经理陈细毛就目前新余水务在城市二次供

水市场开拓及管理方面所做工作进行了介绍。接着,荆州水务集团泉洁二次供水公司经理吕燕华介绍了泉洁二次供水公司的组建过程以及专利产品泉洁无负压二次供水设备的产品优势。

随后,集团公司副总经理唐志国对荆州二次供水工作情况发言,他首先介绍了荆州水务集团在规范荆州市二次供水市场方面所做的努力,包括组建泉洁二次供水公司,为开拓二次供水市场打好技术基础;下大力气推进城区水改造工程,并从制度上规范二次供水报装流程,为实施二次供水工程提供便利条件;通过人大提案、媒体宣传等方式争取市民与政府支持;目前,荆州市已经出台了二次供水管理办法。他表示,作为湖北省第一个出台规范性二次供水管理办法的城市,荆州水务集团在二次供水市场方面的工作需要不断探索。

最后,大家展开了积极探讨,与会代表们一致认为,荆州水务集团在二次供水方面的先行工作,有很大的借鉴意义,希望日后各水司间加强交流,多举办类似的经验技术交流会,为规范二次供水市场,推进二次供水工作集思广益。

简讯

★3月17日,荆州市卫生监督局有关领导一行莅临集团公司水质检测中心检查指导,对水质检测中心软硬件设施给予了高度的评价,并安排随行的2名相关检测人员驻点进行为期1周的微生物实验学习。(余丽)

★3月14日,第三届楚商论坛荆州报告会暨首届荆州楚商论坛在集团公司举办。(李美星)

★为完善城区主供水管网资料,管网抢修部对城区主干管进行巡检,并分别以各水厂输配水方向

为源头沿配水干管进行梳理,主要针对主干管上闸阀完好、闸阀主控区域及管网暗漏进行核查,为今后管网原始资料的实时更新打下基础。(李玉萍)

★柳林水厂为配合四月份技改项目的正常投入运行,分批对取水及供水机组进行全面维护,着重对送水泵房3#—6#进行了逐一检修,确保了送水泵房的正常生产,也提高了生产的安全性和稳定性。(王亚)

★3月3日,南湖水厂配电系统直流频标招标会在集团公司十楼会议室顺利召开。(李美星)

为源头沿配水干管进行梳理,主要针对主干管上闸阀完好、闸阀主控区域及管网暗漏进行核查,为今后管网原始资料的实时更新打下基础。(李玉萍)

★柳林水厂为配合四月份技改项目的正常投入运行,分批对取水及供水机组进行全面维护,着重对送水泵房3#—6#进行了逐一检修,确保了送水泵房的正常生产,也提高了生产的安全性和稳定性。(王亚)

★3月3日,南湖水厂配电系统直流频标招标会在集团公司十楼会议室顺利召开。(李美星)

用实际行动践行党的群众路线教育实践活动

集团公司自开展党的群众路线教育实践活动以来,各部门用实际行动积极践行群众路线教育实践活动,本着提高服务群众能力的宗旨,重点围绕群众关心的热点难点问题及时走访调研,积极开展“每个部门办一件实事,每一位党员做一件好事”的活动,坚持“请进来”、“走出去”,切实围绕群众的需求,努力为群众办实事、办好事,受到群众的一致好评。

慰问企业困难职工

本报讯(通讯员 程捷)3月12日,集团公司党委书记、总经理张勤与工会副主席岳晓邵一道,对困难职工进行了走访和慰问,为他们带去了党组织的关爱。

为扎实开展党的群众路线教育实践活动,密切联系职工群众,帮助困难职工解决实际困难,集团公司对困难职工

情况进行了了解,积极开展帮扶救助活动,以实际行动关爱困难职工。3月12日,首先看望了已故职工顾艳霞的家人,并为她6岁的女儿送上学习用品和慰问金。之后,张总来到郢都水厂,看望困难职工刘建立。小刘是公司新引进不久的大学生,其父母均在家务农且常年疾病缠身,家庭经济特别困难。他每

月的工作除了贴补家用,还要用于银行还贷。张总一边嘘寒问暖,一边鼓励小刘自强不息,勤奋工作,用自己的辛勤劳动和健康成长报答父母的养育之恩。

通过深入基层登门走访慰问,密切了干群关系,拉近了集团公司领导与群众的距离。受助人对领导的关怀也表示了衷心的感谢。

解决弱势群体的实际困难

本报讯(通讯员 程宇)日前,沙市开发区跃进村一位沈姓用户因为水表镜面破损,私自拆除后导致无法正常用水,稽查部帮助其更换了新的计量水表,解决了用户的用水难题。

集团公司积极开展党的群众路线教育实践活动,围绕群众办实事,利用各种形式解决用户难题。3月中旬,玉桥客服中心抄表员反映,跃进村一组一用户水表镜面破损。稽查部立即组织人员到现场核查,在用户家外面看到水表已被拆除,两头断接处由一根简易水管相连。稽查员想找用户了解具体情况,但是他们却拒绝开门,而且言行举止有些异常,之后通过向周边用户打听,才知道该住户夫妻两人均为精神病患者,较少与外人接触,只知道其有一位兄长住在同村,稽查员马上又联系到他,请他帮助协调,经过沟通,了解到水表镜面破损后他们就自行拆表,导致无法用水。考虑到该用户为特殊人群,没有追究当事人的责任。本着群众为群众办实事、办好事的精神,稽查部为该用户更换了一台新的计量水表,解决了用户的用水难题。

便民面对面 服务心贴心



本报讯(通讯员 李美星)家住沙市区十方庵社区的杨先贵老母亲最近向荆州水务集团反映,他居住的农具宿舍楼水压低已经由来已久,

由于该栋楼属于一块总表供水,损坏后没有居民牵头处理此事,所以水压偏低一直持续至今,希望水务集团帮助解决。

虽然是表后故障,理由由居民自己负责维修。了解到该处大都是贫困或困难居民,为了解决居民用水难题,集团公司决定安排义务服务队为该栋居民进行维修。3月29日星期六,集团公司义务服务队一行8人来到该小区楼栋,经检查,该栋楼的总闸门因为年久闸门丝杆上的螺纹已经被磨平,闸门无法完全开启,造成该栋楼的居民水压偏低。为不影响周围居民用水,维修人员带水作业,为该栋居民换上了新闸门。经居民试水,水压恢复正常。“真是太感谢水务集团了,为我们做了一件大好事!”该栋居民高兴地说。

真诚服务受称赞

本报讯(通讯员 杨彦豪)集团公司自开展党的群众路线教育实践活动以来,各部门用实际行动积极践行群众路线实践活动。日前,楚天明珠一住户陈老伯因盥洗器具使用不当造成家中水量异常,集团公司通过检查用户内部管网,核对用户水量数据及观察用户的计量器具,找到了问题的原因,化解了用户用水疑惑。

“我家里的水表好像有问题,而且家里这几天没有水用。”近日,一位年近七旬的老人焦急地来到集团公司进行咨询。经过了解,老人姓陈,是楚天明珠一住户,因上个月家中水量异常,特到水务集团前来咨询求助。

本着提高直接服务群众能力的宗旨,切实围绕群众需要,努力办实事、办好事的精神,集团公

司工作人员热情的接待了他。稽查部稽查员王军通过交流,了解到该用户的三项疑问:水量异常原因、水表计量的准确性、已发生水量的责任。之后,王军联系了该小区的抄表员及物业公司,一起到用户家里进行实地查看,经过对用户内部管网、水表以及盥洗器具的仔细检查,初步断定为用户表后盥洗器具操作不当造成水量异常。对于未用而出现的漏水损失,王军同志也向该用户解释了因用户自身原因造成的漏损,应当承担的责任,建议用户注意用水器具的关闭、观察以后水表用量的变化。如对本水表还有疑问,可到水务集团水表检测中心进行检测。通过解释沟通,打消了用户所有疑虑,用户对集团公司良好的服务态度和品质给予了高度赞扬和评价。

| 行风建设信息台 | | | |
|------------------|--|---|--|
| 2014年3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131项,下达设计93项,下达施工65项,下达立户87项,配合验收1300户,受理用户信息499起,转办解决314起,综合部门维修反馈17起,解决率100%,及时率100%。 | 1. 重点明确生产性停水或降压的申报流程和申报责任部门。 2. 一站式服务尚未完成。 3. 供水合同有待更新。 | |
| 管网抢修部 | 下达转办任务251项,及时处理250项,解决率100%,及时率99%。 | 1. 重点明确生产性停水或降压的申报流程和申报责任部门。 2. 一站式服务尚未完成。 3. 供水合同有待更新。 4. 转办单应及时回复,回单时间应不超过3日。 5. 宝塔湾公园管涌问题解决不彻底,紧急管改受阻,用户投诉。 6. 27日,建委反映北小三学校附近管涌维修不彻底。 7. 协助辖区解决十方庵社区表阀故障,受用户表扬。 | |
| 水业公司 | 辖区客户服务中心 | 1. 为大客户建立短信群,优先发放大客户停水通知。 2. 为用户上户时需再次核对银行卡信息。 3. 帮助十方庵用户解决表阀故障,受用户表扬。 4. 加强前台接待员培训。 5. 生产停水、减压时也应严格履行报批手续。 6. 津渡小区的欠费和分户问题需加强跟进。 7. 收费系统更新需加快进度,短信系统需进行改进。 | |
| | 水业办公室 | 1. 与客户服务中心配合,加大水质常识的宣传力度。 2. 严格履行稽查、抄表员、用户三方到场的换表程序。 | |
| 水质检测中心 | 本月转办1项,及时处理,解决率100%,及时率100%。 | 1. 为确保紧急管改的时效性,开通绿色通道,由工程管理部报批。 | |
| 水质检测中心 | 转办12件,及时处理,解决率100%,及时率100%。 | 2. 对2013年尚未完成的管改件进行梳理,加强督办,直至完成。 | |
| 工程管理部 | 本月转办1项,及时处理,解决率100%,及时率100%。 | 1. 注意违章查处的方式、方法。 2. 摩尔城拆迁后造成的管道漏损至今未处理解决。 | |
| 稽查部 | 下达转办任务15项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率99%。本月查处公示牌5处,均按要求公示。共下达设计任务93项,累计完成设计任务65项,设计完成率100%,及时率100%。 | 1. 对旧式小区出现的管道鸣响问题能够在管网更新时一并考虑解决办法。 2. 荆州城区部分老管网资料不足,应尽快完善管网资料,满足设计需求。 | |
| | 设计部 | 本月无转办事项。 | 1. 分批施工或局部施工的大型工程,存在施工进度不完善等情况,应及时将施工进度及信息反馈给相关部门,以便后期的跟踪督办。 2. 在通水前加强管道冲洗,通水后关闭住户的表前阀,要求物业公司加强室内冲洗,采取以上三项措施避免黑表出现。 3. 停水催办江南好小区、天阳小区立户资料不全,沟通长期不畅问题。尽快立户立户等用户资料。 4. 工程项目部:雅泰金锐小区出现黑表42块,应加强管道冲洗;龚雨华庭时4天、代开俊时4天。 5. 质量技术部:马河渔场结算时间长。 |
| 工程公司 | 二次供水公司 | 本月无转办事项。 | 1. 部门服务范围进行了调整,对用户范畴的服务,也要保证质量和售后,体现优质服务品质。 2. 转办单回单不及时。 |
| | 工程项目部 | 下达施工任务65项,累计完成施工任务79项(含增补和公司工程),施工完成率100%,及时率99%。转办件58项,完成件16项,不具备施工条件1项,超过时限2项。结算超时1项。结算完成率100%,及时率99%。 | |
| 质量技术部 | 本月无转办事项。 | | |
| 水之道给排水技术服务公司 | 转办任务3项,完成较及时。解决率100%,及时率99%。 | | |