

## 强化培训实效 提升员工能力

人才是企业发展的第一资本，员工素质的提升以及能力的充分发挥，是企业发展的动力之源。为进一步打造职工素质提升平台，推动技能人才队伍建设，近年来，集团公司充分利用“清泉课堂”培训基地，加强职工职业技能培训，取得良好的效果。近期，为提高员工岗位技能，各部门将职工培训纳入日常工作，结合实际建立切实可行的培训体系，为持续培养高素质人才队伍提供保障。

## 强化供水服务 迈入指尖时代

为贯彻落实集团公司指尖水务APP推广使用工作，推进服务品牌的创建，为用户提供多元化、现代化的供水服务。10月15日下午，荆州水务集团指尖水务APP动员培训会议正式召开，集团公司副总经理葛世玉、各客服中心负责人及班组长、党群工作部、生产技术部主要负责人参加会议。

动员培训会上，北京隽恒科技公司技术负责人，针对指尖水务APP六大板块功能内容及推广案例进行了详细的阐述和分享，让大家更加全面地掌握各项功能特点。客户服务部对荆州水务集团指尖水务APP推广实施方案内容，进行了详细解读和目标责任分解，确保推广工作操作可行。

最后，集团公司副总经理葛世玉进行了动员讲话及部署安排，他强调指尖水务APP的推行及培训工作，是在创新智能手机运用方式的同时，提升用户智能生活的便捷程度，进一步推动供水工作“服务+互联网”模式的开展，对我们提升服务形象和服务水平有着重要意义。供水服务要借助指尖水务APP平台，加大企业形象及供水信息的宣传，尽快实现网上营业厅功能，让用户足不出户就能查看供水信息、一键办理供水业务，真正做到让我们的供水服务在指尖起舞，为荆州市智慧城市建设贡献水务力量。

## 提升综合素养 强化责任担当

为进一步提升客户服务部整体形象素质和职业水准，强化员工责任意识，全面提升对外服务质量。近日，客户服务部组织部门全体员工开展员工职业道德培训活动，集团公司领导及100余名干部员工参加了此次培训。

在本次培训活动，邀请到长沙大学马克思学院邓铿教授授课，邓教授分别从职业道德操守、法律法规等几个方面进行详细的讲解。通过供水行业人员实际案例分析、浅显易懂的讲解形式，使受训人员受益匪浅。

培训课程结束后，党群工作部部长刘薇对近期出现的违规违纪情况处理意见进行了通报。最后，集团公司常务副经理唐志国、副总经理葛世玉，针对此次培训活动内容及近期出现的违纪违规情况进行剖析。副总经理葛世玉提出，此次培训学习，除了提升大家的职业道德素养以外，同时也是对服务人员的一

次警示教育学习，客服部全体员工要知敬畏明是非，注重加强个人修为及素养的管理，要严格遵守公司规章制度，共同做好用户服务工作，维护好企业对外形象。集团公司常务副经理唐志国作总结讲话，他强调对于违纪违规行为，各部门要引起高度重视，引以为戒，同时要继续加强公司规章制度及法律法规的学习，在水表抄查、用户服务等工作中，要严格执行公司管理制度，遵守对外服务承诺制度，提高人身安全意识的同时收好人生法律底线。

此次培训教育学习活动，使受训人员深刻认识到加强职业道德、提高自身素质水平的重要性，清醒地认识到做为一名对外服务人员的责任和义务，下一步将继续开展系列学习活动，努力提高员工自身综合素养，维护好企业形象，切实推进对外服务各项工作持续健康发展。

## 加强技能培训 推进分区计量

10月12日下午，信息调度中心联合管网部对客服中心涉及到的分区计量工作进行了针对性培训，就抄表员日常工作中遇到的问题和疑虑提出了解决方法和意见。

DMA分区管理是控制城市供水系统水量漏失的有效方法之一，此次培训从流量计、远传设备与大表平台和分区计量系统三方面展开。供水计量中心负责人讲解了流量计在平常使用中会产生问题并提出了解决方法，重点说明了提高水表处理效率的问题；信息调度中心负责人讲解了大表平台的日常使用方法，就表井内远传设备故障及离线的问题作出具体的解释并提出了明确的解决办法；管网部负责人向大家介绍了我司分区计量工作的推进情况，并对各客服中心的日常工作提出了具体的要求，各个客服中心对自己辖区的水表数量及位置应该有清晰的了解，对于各个片区内自己的水表要分析是否存在漏水、偷水等问题，并且遇到这些问题需要及时处理以及反馈。

二次供水设施是否按规定建设、设计及建设的优劣直接关系到二次供水水质、水压和供水安全，与人民群众正常稳定的生活密切相关。通过培训，全体参训人员对二次供水设计的建设和管理的规范有了更加全面的了解与掌握，有效提升了员工的理论水平和实践能力，切实为今后在二次供水工程的设计、施工、调试、验收及移交、运行维护打下坚实的基础。



训不但加强了集团公司各个部门之间的沟通与交流，而且对于集团公司分区计量工作的继续开展起到了推动作用。

## 解读技术导则 规范二次供水

10月10日晚上19:00，集团公司组织鼎鑫源、管网部及设计公司相关部门20余人，在十楼会议室参加了湖北省城镇供水排水协会云课堂第十一期《湖北省城镇二次供水工程技术导则》的培训。

根据《湖北省城镇供水条例》、《湖北省城镇二次供水管理办法》有关要求，省住建厅制定了《湖北省城镇二次供水工程技术导则》。本次培训由省水协副理事长曾卓主持，武汉市给排水工程设计院有限公司副总工程师朱海涛主讲。主要通过对技术导则解读、案例分析等方式，对二次供水工程设计、施工等方面进行全面深入讲解。在培训过程中，全体参训人员认真聆听并做好笔记，培训结束后参训人员开展沟通交流，分享工作经验，查找存在的不足。

二次供水设施是否按规定建设、设计及建设的优劣直接关系到二次供水水质、水压和供水安全，与人民群众正常稳定的生活密切相关。通过培训，全体参训人员对二次供水设计的建设和管理的规范有了更加全面的了解与掌握，有效提升了员工的理论水平和实践能力，切实为今后在二次供水工程的设计、施工、调试、验收及移交、运行维护打下坚实的基础。



本报讯 (通讯员 李美星) 10月30日，荆州水务集团第十届“荆水杯”职工乒乓球比赛在公司职工活动中心圆满落幕。本次比赛共有4支队伍，500余名选手参加比赛。

本次比赛由公司工会主办。为保障比赛顺利进行，赛前制定了安全预案、规划了赛程安排、编制了《乒乓球比赛规则》，比赛当天张贴了赛事动态，整个赛程秩序井然。

比赛分男子单打、女子单打和团体赛。乒乓球在集团公司普及率高，爱好者众多，比赛也异常激烈。比赛过程中，选手们有的打法犀利，扣球凶狠，有的则接球不紧不慢，守得四平八稳，不时有运动员在场上展示大力扣杀、精彩扑救等球技，引来观众们阵阵热烈的掌声和欢呼声。经过一天的激烈角逐，最终周新发、陶海杰和高强分别获得男子前三甲，别丽缤、王吉和秦生惠分获女子前三名，制水分工会荣获团体赛冠军。

据悉，为办好此次乒乓球比赛活动，公司领导高度重视。集团公司高管亲临比赛现场为大家加油鼓劲，并为获奖的代表队颁奖。此次乒乓球比赛不仅丰富了员工业余文化生活，而且为广大员工提供了一次相互交流、切磋球技的机会，展现了选手们饱满的精神风貌及团结协作精神。

集团公司第十届“荆水杯”职工乒乓球比赛圆满落幕

# 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:石明望 主编:刘薇

荆州市内部资料准印证第36号 2020年10月30日 星期五 总第200期  
地址:荆州市南湖路9号 电话:0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com

## 荆州水务集团实施川店镇供水工程



约3.6万人。现行小型集中式供水现状，其水处理能力及技术与其发展不相匹配。随着现代工业化进程的不断加快，目前浅层地下水水质已很难得到保障，安全饮水成为乡镇饮水最关心、最现实的问题之一。经过当地政府与荆州水务集团的多方沟通与推动，2020年9月22日，川店镇供水项目建设协议成功签订，由荆州水务集团从纪南文旅区雨台大道向川店镇铺设供水管网，输送城市自来水，实现城乡供水同网、同质。

川店镇供水工程是一项保障安全用

水的民生工程，荆州水务集团高度重视，抽调了专业素质高、经验丰富的技术人员组建专班，科学施工，确保工程进度与质量。施工人员深入现场，制定方案，做好工程前期排障与材料准备。结合现场实际情况与工期计划，该工程分为两期建设，一期从紫荆山庄至川店水厂；二期从纪南枣林苑育德北路至紫荆山庄，全程共铺设DN400mm球墨铸铁管约30公里。

10月8日，一期紫荆山庄至川店水厂主管工程正式开

工建设，沿荆川公路铺设DN400mm供水主管，途经藤店村、双店村等7个村组。为加快工程建设速度，项目部将

其划分为4个工作断面同步施工，荆川公路是川店镇的一



## 攻坚拔寨 决胜全面小康

村委会，为村民宣传安全用水知识。虽然天气阴冷，但是现场宣传人员和村民热情高涨。宣传人员通过发放手册、现场问答、知识小讲座等形式，向村民宣传饮水安全、节水知识等内容，从而提高村民的安全饮水和节水意识。

在活动现场，荆州水务集团组织专业技术员用轻松、幽默、喜闻乐见的形式为村民讲解节约用水、农村饮用水存在的安全隐患、安全用水等科学知识，并现场对村民的饮用水进行了浊度检测。活动现场，群众们争先恐后地领取宣传资料。面对村民的提问，荆州水务集团的宣传员们不厌其烦地讲解。

此次宣传活动受到村民的欢迎和一致好评。据悉，荆州水务集团深入乡村开展饮水安全、节水宣传活动，旨在让村民对自己的饮水安全有更清醒地认识，引导广大村民树立节水、护水、管水的良好意识。下一步，荆州水务集团将组织党员志愿服务队深入结对帮扶村，为村民讲解节水小窍门，倡导贫困户节约用水，从源头上保障贫困户生产生活用水。



“我们给你买了新书包，还有文具盒，喜欢吗？”荆州水务集团驻村干部陈亮拿着文具，蹲下身来问道。小女孩低着头，小声地问：“这个是什么？”“是自动文具盒，很漂亮哦！”虽然没有太多言语，但是看得出，她很喜欢。

据了解，村里的留守儿童大多父母都去外地打工了，现在和爷爷奶奶一起居住。荆州水务集团常务副经理唐志国表示，希望我们的关爱，能让孩子们以更加自信的心态好好学习，早日成才，回报社会！

水质宣传 助力脱贫攻坚  
慰问活动结束后，荆州水务集团志愿服务队来到

# 减损耗 降成本 大力推进分区计量管理

为推动公司高质量发展,有效降低漏损率,2019年开始,集团公司开展了降损减漏专项行动,并按专项行动要求开展分区计量工作。随着分区计量系统的全面建成,集团公司管网部、各客户服务中心等相关部门根据计量数据的在线监测掌握了各个分区的漏损情况,实现分区水量突变预警,通过漏损数据的轻重缓急,有针对性地开展漏损控制,构建起管网智能化运行分析决策平台,实现对管网运行情况的综合分析和智能管控,减少爆管次数,提高供水保障,分区计量工作的开展改变了传统管网漏损控制方法,是一种先进的供水管网管理模式,通过精细化管理计量,为集团公司开展降损治漏和智慧水务工作奠定了基础,并收到明显效果。

## 合理规划 构建分区计量格局

自2019年开展分区计量工作以来,集团公司编制了荆州市中心城区分区计量规划,确定了自上而下和自下而上的分区计量路线,并严格按照规划逐步实施,确保了分区计量工作持续推动。

2019年实施了临江、荆州古城、开发区片区三个分区计量试点,2020年新增了荆州市大道、沿江片区2个分区计量试点,同时在6个客户服务中心选取了14个三级分区计量小区,开展了考核小区产销差情况,针对产销差较大的利民小区、荆安小区开展有针对性的测漏工作,有效地控制了产销差,减小了测漏工作量,也达到了自上而下,自下而上控制产销差的目的。



## 细化管理 取得经济和社会双效益

公司下大力气细化管理,一是加强表计管理,2019年开展了“上善若水映党徽”主题党日活动,对客服经理所属区域大表、消火栓、公厕进行建档立册,对区域内水表进行跟抄,查找问题,进行整改,极大地减少漏损及表计管理漏损,同时每月出台分区计量简报,对表计问题进行分析查找。2020年开展了零吨水表清查、大口径电子水表普查建档等专项工作,有力地促进了水表管理查抄工作。二是加强漏损管理,在漏损人员紧张的情况下,抽调抢修人员转岗测漏,分片到人,进行白天测漏与夜间测漏相结合的模式,截止10月份,共自测分区计量区域内漏点115处,极大地降低了漏损。三是提高维修效率,将维修及时率与维修人员绩效挂钩,明确维修区域,主动挖掘,测得的漏点加班维修,确保测得漏点两日内维修。四是合理进行压力调度管理,例如摸索临江片区日间夜间合理压力区间,逐步调整,供水压力经过调度合理适当降低,但售水量并没有降低,用户满意度也未受到影响,漏损大幅下降。五是加强管网改造管理,对分区计量区域内拆迁区域,进行管网拆除封堵,对反复维修仍反复漏水的管段,进行低成本改造,同时跟进国家政策,开展老旧小区供水管网改造工作,有力地降低了漏损。



搭建平台  
强化系统预警机制



通过上述工作,公司大胆变革,加强管理,加大投入,引入新技术,降低了产销差,提升了用户水量水压,降低了能耗,取得了良好的经济效益及社会效益。

分区计量工作是一项持续性工作,你认真,他也会对你认真,你懈怠,他也会让你出其不意。当前分区计量工作虽取得了一定进展,但也存在诸多问题需要我们去改进,如公司整体产销差仍较高,需要分片区摸清产销差现状,集中力量攻坚;表计管理仍需要改进,真正做到熟悉表、及时抄、准确抄、会分析;漏损人员紧缺,力量不足需要培养;信息平台仍需要加强管理,真正起到及时分析,及时预警,及时处理。

逆水行舟,不进则退,分区计量工作需要集团公司各部门通力配合,真正把降低产销差融入到日常工作中去,才能取得较好的效果,公司的产销差控制就一定能成功。

# 三季度生产经营会工作安排

10月29日下午,集团公司在活动中心三楼召开了2020年三季度生产经营会。会议组织观看三季度生产经营会视频,对公司三季度经营管理工作进行了回顾,通报了三季度经营指标完成情况,对外服务及宣传工作、稽查以及各部门绩效考核情况,并对季度之星予以表彰。

会上,在听取了季度之星代表和干部代表发言后,总经理石明望及各分管领导对近期工作进行了安排。

## 一、协调性工作

1. 采购部加强与负责老旧小区改造现场的项目经理对接,做好老旧、废弃管材等物资的及时回收,杜绝遗失、擅自处理或售卖等现象,拟定老旧小区物资材料领用与使用的管理办法;

2. 质量技术部制订老旧小区改造的结算标准,各项目经理要熟悉下达文本的工程造价及相关费用,做好成本控制;

3. 各部门要做好秋冬季节安全生产及防火工作,安保部拟于11月组织消防安全演练,请各部门积极参与;

4. 客户服务部近期将召开专题会议,针对历次费回收、供水合同签订及指尖水务APP推广等专项工作进行商讨,查漏补缺,积极解决经济指标完成滞后等问题;

5. 各对外服务部门持续做好优化营商环境相关工作,将“减证便民”落实到位;

6. 鼓励海润乡镇供水公司积极参与老旧小区改造,按照施工标准要求文明施工,规范施工;

7. 工会、协会活动要有序开展,希望各部门予以支持,积极参加;

8. 各部门负责人要重视宣传工作,围绕重点项目、关键人物、焦点事物、正反案例,做好部门宣传工作,党群工作部加强考核及约稿;

9. 各部门重视“三大攻坚”战役,持续做好精准扶贫、重大风险防控、污染防治工作,中央将组织年底验收,不能掉以轻心;

10. 品牌建设专班近期要组织检查,针对各生产、营业场所标识牌脱落、褪色等情况下达整改清单,相关部门11月底按要求完成整改工作,做好12月总部的年度品牌建设迎检准备工作。

## 二、四季度重点工作安排

会上,总经理石明望对中层干部从自我学习、自我激励和自我调整三个方面提出了具体的要求,各中层干部在部门工作上要能谋事管人,对四季度工作也进行了以下安排:

### (一) 唐总负责落实工作:

1. 保障供水厂出厂水质合格率;

2. 提前谋划南湖水厂二、三期改造方案,提高产能;

3. 11月30日前完成大表流量计的普查、梳理、统计工作,建立工作台账。

### (二) 吕总负责落实工作:

1. 加快推进川店供水工程建设工作,力争春节前实现川店通水;

2. 纪南水厂11月投入试运行,解决枣林苑、长江职业学院及关沮新城的供水问题。

### (三) 唐总负责落实工作:

55个老旧小区改造工作,按照动员大会明确分工,责任到人,党员巡查组长积极配合,春节前完成老旧小区改造工作。

### (四) 葛总负责落实工作:

1. 加强乡镇供水管理与整合,下一步与江北、纪南镇、沙市农场接洽,实现供水移交;

### 2. 做好老旧小区改造的配合工作。

(五) 罗总负责落实工作:

1. 务必完成财务资金的回笼,积极跟进纪南水厂补贴资金到位情况;

2. 设计公司鼓足干劲,完成老旧小区改造的设计配合工作,积极参与直饮水设计、新建小区及管网改造等项目设计。

### (六) 陈总负责落实工作:

1. 工程部加强与总部及对外各政府部门的沟通,完善各个项目工程手续;

### 2. 隆锦置业要进一步推动地产销售工作;

3. 物业部门牵头,生产技术部配合,共同解决沁园小区用电管理混乱的问题。

**工程公司全力推进老旧小区供水项目改造**

本报讯 (通讯员 陈欣羽) 日前,沙市区黄家塘社区文化宫路段机器轰鸣,由鼎鑫源工程公司实施的给水管网改造建设正如火如荼,这标志着沙市区老旧小区给水项目改造已拉开序幕。

黄家塘社区是沙市区老旧小区给水管网改造项目第一个开工建设的社区,该社区建成时间较为久远,很多楼栋仍共用一块总表,在多年运行中,管道已出现锈蚀老化情况,且管壁内部杂质较多,严重影响了自来水的输送效率,老旧的配套基础设施已无法满足居民对幸福生活的追求。

“在这个项目中,设计员很有耐心,我们沟通非常愉快,真的很感谢他们的用心服务!”荆州亿轩房地产开发有限公司负责人谈及此次设计工作时连声称贊。

## 高效设计不打烊 真情服务获点赞



管线设计。为了让吾悦华府一期1449户用户交房后能够第一时间用上自来水,湖北浩宇给水排水设计有限公司接到报装任务后,迅速安排设计员进行现场勘查及沟通,在初步设计方案确定的当日,浩宇设计公司加班完成了设计图纸的绘制。在之后的沟通中,吾悦华府楼盘又多次调整了楼盘泵房位置,浩宇设计公司都积极配合,耐心细致地将图纸方案进行变更修改,为后续项目施工赢得了宝贵的时间。

“在这个项目中,设计员很有耐心,我们沟通非常愉快,真的很感谢他们的用心服务!”荆州亿轩房地产开发有限公司负责人谈及此次设计工作时连声称贊。

鲜红的锦旗,暖心的话语,不仅是对浩宇设计公司工作的一份感谢,更意味着一份肯定和责任。接下来,浩宇设计公司定当不负所望,继续秉承“诚信、严谨、高效、优质”的服务宗旨,真情服务用户,工作铸就品牌。

行风建设信息台	
2020年10月份对外服务考核情况	
部 门	评 价 及 建 议
客户服务部	各辖区客服积极主动配合稽查部门,共同加快零吨表及拆迁区域表务情况筛查。
管 网 部	建议针对突发事件发生,要迅速反映,采取预案措施,尽量缩短时限。
生 产 技 术 部	加强调度人员综合素质的培训管理及突发供水情况时人员排班安排。
水 质 检 测 中 心	部门未能很好快速处理问题,需加强与相关部门协调,作为专业技术部门需综合预判、分析,协调相关部门尽快解决用户反映问题。
水 表 检 定 中 心	建议加强部门内部流程管理,明确告知用户,校验水表操作过程中除工作人员以外不得他人入内。
工 程 部	建议加强部门人员责任意识及现场验收流程管理,对各大小施工现场严格把关,共同树立好企业对外施工形象。
稽 查 部	加强对供水法规宣传,增强对破坏供水设施行为的处置手段,加大处罚力度。
设 计 公 司	针对管网铺设年代较久远、图纸资料不齐全情况,建议废除封堵之前进行开关阀门实验,确认管道走向及无用户情况下,再进行废除设计。
信 息 中 心	遇到外部业务单位维修时,尽可能预估可能发生的问题,做好提前准备。
采 购 部	建议对目前现有库存进行清查,对存在明显质量问题物资及时与厂家进行反馈,并加强对物资采购验收人员管理。
工 程 公 司	
二次供水公司	
工 程 项 目 部	建议加强施工人员责任心培养,同时建立工程责任相关制度,工程内部质检部门要加强质量监管。

