

回眸耕耘路 蓄势再攀高



寒，全年开展了524次营销推广活动。

2024年，我们大力拓展单位集中项目和车站建设，努力实现中心城区小区直饮水全覆盖，全年新增建设项目109个，其中小区直饮水项目2个，单位集中项目18个，水站项目89个。

2024年，我们拓展瓶装水业务，“天天鄂水”亮相2024年度中国电影大数据暨电影频道M榜荣誉盛典。

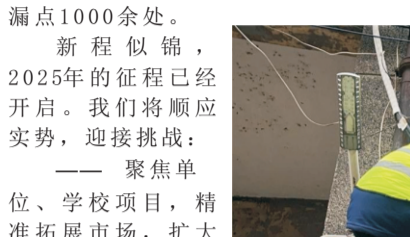
2024年，荆州遭遇了16年来最强低温雨雪冰冻灾害，面对蜂拥而

至的大面积漏水无水问题诉求，我们全力以赴，起早贪黑，查漏点、架梯子、吊绳子，克服各种困难开展抢修。整个抢修历时3个月，抢修漏点1000余处。

新程似锦，2025年的征程已经开启。我们将顺应大势，迎接挑战：——聚焦单位、学校项目，精准拓展市场，扩大市场占有率：——聚焦小区存量项目，盘活现有资产，提高居民开用户率；——聚焦供水安全，实施设备维护升级，提高设备运行效率和水质稳定性；——聚焦品牌形象，强化服务管理，提高用户满意度。

护升级，提高设备运行效率和水质稳定性；——聚焦品牌形象，强化服务管理，提高用户满意度。

市场占有：——聚焦小区存量项目，盘活现有资产，提高居民开用户率；——聚焦供水安全，实施设备维护升级，提高设备运行效率和水质稳定性；——聚焦品牌形象，强化服务管理，提高用户满意度。



护升级，提高设备运行效率和水质稳定性；——聚焦品牌形象，强化服务管理，提高用户满意度。

护升级，提高设备运行效率和水质稳定性；——聚焦品牌形象，强化服务管理，提高用户满意度。



护升级，提高设备运行效率和水质稳定性；——聚焦品牌形象，强化服务管理，提高用户满意度。

心系水务担使命 砥砺前行启新程

王开刚

作为一名基层供水员工，我有幸现场参与公司2025年度工作会议。这场会议既是对过去一年奋斗历程的全面总结，更是对新征程的战略布局。通过领导讲话、先进表彰和任务部署，我深刻体会到集团“稳中求进、守正创新”的发展决心，进一步明确了自身在企业发展中的责任与方向。

会上系统总结了2024年的工作成果。面对复杂的经济形势和行业挑战，全体水务人迎难而上，在安全生产、服务优化、技术创新等领域交出亮眼答卷。在年度表彰环节，水务之星与服务标兵的先进事迹生动诠释了奋斗者的模样。

作为受表彰集体的一员，这份荣誉始终提醒着我：供水事业如同精密运转的庞大机组，每个岗位的螺丝钉都承载着独特使命。在抢修班组的同事身上，我见过冻僵的手指仍紧握扳手的坚持；在客服部的日常工作中，我见过耐心解答用户疑惑时始终保持着微笑。正是这些平凡岗位上的微光，汇聚成了水务人守护城市命脉的星河。此刻的奖章，与其说是对过往的褒奖，不如说是对未来工作的鞭策——唯有将荣誉转化为服务升级的动力，方不负水务之星的称号。

锚定目标 明晰发展路径
年会会对2025年重点工作作出部署，“水价调整优化”“资产盘活转型”“深化数字化转型”等战略令我印象深刻。起初，我对“水价调整”存在疑虑，但通过学习会议精神，认识到这是通过阶梯水价机制平衡资源配置与民生

保障，既能引导节约用水，又能通过差异化定价为低收入群体兜底。作为基层工作人员，我将加强政策宣贯，耐心解答用户疑问，助力改革举措惠及民生。集团提出的“深化数字化转型”战略正掀起基层变革的浪潮。我深刻意识到，必须从“传统操作型”向“复合技能型”转变，主动学习物联网技术、数据分析工具，以数字化手段提升效率、减少漏洞。

文化引领 厚植为民初心
会议多次强调“发展为了员工，员工成就发展”的理念，让我感受到集团对基层的重视。公司通过优化职业通道、完善激励机制，为员工搭建成长平台。我坚信，只要脚踏实地、敢于创新，我们都能在企业中找到价值支点。

更令我感动的是集团“民生优先”的核心准则。石总强调：“水务工作没有小事，一管一网总关情。”这让我反思日常工作是否真正践行“以用户为中心”。例如，双堰村部分区域居民长期饮水困难，我们团队连续奋战完成管网改造。当村民送来锦旗时，我深刻体会到：唯有将用户需求置于首位，方能赢得信任与口碑。

集团年会如同一盏明灯，照亮了前行的道路。作为基层员工，我或许没有惊天动地的壮举，但愿能以点滴之力汇入企业发展的洪流。未来的日子里，我将以会议精神为指引，心怀“水润万家”的初心，在岗位上精耕细作，与同事们携手并肩，共同书写中国水务高质量发展的新篇章！

我从客服大厅转入话务中心已有两个月的时光，宛如一场意义非凡的职业蜕变之旅，让我对客户服务的理解有了全新且更为深刻的理解，也真切感受到话务员工作的独特挑战与价值。

起初，面对电话这一端看不见面容的用户，我满心都是不适应。过去在大厅客服岗位，还能借助一些肢体语言和现场环境辅助沟通，可在话务中心，一切交流仅靠声音传递。再加上对电话业务的不熟悉，每次电话响起，我都如临大敌，内心被恐惧、无助和无奈填满。那些复杂的业务流程、规范用语、专业术语，常常让我在回复用户问题时卡壳，陷入不知所措的困境。

然而，幸运的是，我从未在黑暗中独行。部门领导以身作则，亲自示范每一个电话接听的规范流程，从礼貌问候的语气语调，到不同类型问题的精准回复策略，都手把手耐心教导。领导的倾囊相授，如同为我点亮了一盏明灯，让我在迷茫中找到了前行的方向。同事小茹更是我这段成长路上的坚实伙伴，她全程陪伴在侧，给予我细致入微的指导。每当遇到那些棘手难题、如同“疑难杂症”般的电话时，她总是第一时间靠过来，凭借她丰富的经验和敏锐的洞察力，为我出谋划策，教我如何巧妙化解用户的不满，用专业和真诚赢得用户的信任。

在领导和同事的悉心帮助下，经过这段时间的不断锤炼，我收获有了很大的成长。如今，我已能熟练地在电话中与用户交流，精准运用业务知识解答他们的疑问，成功地融入了话务员这个角色。每一次顺利解决用户的问题，听到他们电话那头传来的声声满意与感谢，我都深感自己的工作意义重大。因为我明白，我的每一次耐心解答，不仅代表着个人的职业素养，更承载着水务集团的服务形象，是连接企业与用户的重要桥梁。

话务岗位虽小，却承载着水务集团服务民生的重任，是保障城市供水服务的关键一环。未来，我将以更高的标准严格要求自己，持续深入学习业务知识，不断积累实践经验，用心倾听每一位用户的诉求，把每一次电话沟通都当作提升服务品质的宝贵机会。我坚信，只要我们用心服务、认真聆听、合理解答，必将汇聚成推动水务服务升级的强大动力，共同铸就水务服务的新丰碑，为城市的蓬勃发展和居民的幸福生活保驾护航！

跨越岗位边界

孙莹

清泉风

QING QUAN FENG

荆州水务集团有限公司 主办 顾问：刘勇 袁柏华 石明望 总编：唐志国 主编：刘薇

荆州市内部资料准印证第36号 2025年2月28日 星期五 总第255期
地址：荆州市南湖路9号 电话：0716-4309982 E-mail:jsjtqdb@163.com



2月14日，荆州水务集团有限公司召开2025年度工作会议，全面总结2024年的工作成果，并谋划部署2025年目标任务。



激励着全体荆水人承压奋进，为实现荆州水务集团高质量发展攻坚克难，砥砺前行！会上，集团公司常务副总经理唐志国宣读了中国水务集团及荆州水务集团表彰文件，先后对获得年度“优秀员工”、“优秀干部”、“先进

集体”和获得集团总部“水务之星”、“服务之星”荣誉称号的先进个人和先进集体进行了表彰。会议最后，荆州水务集团党委书记、总经理石明望首先向大会传达了，中国水务集团董事局主席段传良先生在集团年会上讲话精神：一是聚势数智赋能，把扩大供水主业范围，重点放在推进现场数字化、产供销服集成化、数据要素智能化上，增加收入来源。二是聚焦绿色低碳，解放思想将发展重点放在全方位、全场景、高质量的直饮水主业上。三是聚力创新驱动，把产业拓展

重点放在高附加值涉水产品的推广销售上。四是聚合管理效能，把内部管理重点放在安全生产、固投控制、冻编冻薪、成本控制和风险防范上。五是聚集政策优势，把水价调整、优化公司经营环境放在争取地方政策支持机制上。

行之切重点工作提质增效
过去一年的成绩来之不易，成绩的取得离不开全体荆水人的脚踏实地、于风雪之中

任务：一是着力增长、提升水量。全力以赴实现最优经营业绩。二是破立并举、先立后破。整合组织结构，优化绩效考核、严控产销差率。三是降本增效、突出成果。强化精细管理，勇当降低电耗、药耗排头

兵。四是盘活资产、深化转型。助力直饮水水费收入、瓶装水销售收入及涉水产品销售收入“三项提升”。五是系统谋划、注重成效。确保高质量完成荆州区旧改、水厂改造、争创“十优科室”等专项工作。六是品牌创新，凝心聚力。提升供水服务质量，加强“两个文明”品牌的创建，把文化落地重点放在“发展为了员工，员工成就发展”的宗旨上。梦虽遥，追则能达；愿虽艰，持则可圆。2025年的崭新旅程已正式拉开序幕，集团公司上下将以更加饱满的热情和坚定的决心，奋勇前进！



石总细化部署了2025年重点工作

任务：一是着力增长、提升水量。全力以赴实现最优经营业绩。二是破立并举、先立后破。整合组织结构，优化绩效考核、严控产销差率。三是降本增效、突出成果。强化精细管理，勇当降低电耗、药耗排头



石总细化部署了2025年重点工作

集团公司党委召开年度组织生活会



本报讯（通讯员 毛小丽）2月27日上午，荆州水务集团党委组织召开2024年度民主生活会。集团公司党委书记石明望主持会议，党委班子成员参加会议。

集团公司党委对开好本次民主生活会高度重视。会前，严格落实上级党委部署要求，认真制定工作实施方案，扎实组织学习研讨，广泛征求意见，深入开展谈心谈话，全面查摆问题，结合反面典型案例认真剖析根源，撰写领导班子对照检查材料和个人发言提纲，为开好本次民主生活会

打牢思想基础。会上，党委书记石明望通报了2023年度主题教育专题民主生活会整改落实情况及本次民主生活会征求意见情况，并代表党委班子作对照检查，围绕“带头严守纪律和规矩，维护党的团结统一”“带头增强党性、严守纪律、砥砺作风”“带头在遵规守纪、清正廉洁前提下勇于担责、敢于创新”“带头履行全面从严治党政治责任”等方面，深入查找存在的差距和不足，深刻剖析问题产生的根源。在批评与自我批评环节，党委班子成员们坚持以刀刃向内的勇气，直面问题，结合自身工作实际，认真查摆问题，不遮遮掩掩、不避重就轻。在自我批评时，坦诚相见，深刻反思自己在工作中的失误与不足；在相互批评时，出于公心，直截了当，提出了许多建设性的意见和建议。在坦率地批评与自我批评中，党委班子成员进一步统一了思想，增进了团结，达到了改进作风、促进工作的目的。最后，石明望代表党委领导班子作表态发言。他表示，本次民主生活会是一次深刻的思想洗礼和党性锻炼，班子成员要以此次会议为新的起

青春正当时 奋进谱新篇

产业团支部召开年度组织生活会

本报讯（通讯员 陈欣玥）为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，落实从严治团要求，提升基层团组织的凝聚力和战斗力。2月19日下午，荆州水务集团有限公司产业团支部组织召开2024年度组织生活会暨团员教育评议会，共青团荆州市委书记熊燃一行莅临会议指导。荆州水务集团党委成员、常务副总经理唐志国及群团工作负责人列席会议。

会上，产业团支部书记陈欣玥组织全体团员进行团纪学习教育，通报团支部委员会纪律建设、团员和青年主题教育专题组织生活会查摆问题的改进落实情况，客观分析了存在的问题和不足，并提出改进措施和努力方向。团支部书记、团支委委员、所有团员结合对照检查材料依次发言，交流体会、查找不足。大家敞开心扉、坦诚相见，见人见事见观点，通



过思想的碰撞、真诚的交流，既指出了存在问题，又提出了改进的建议，达到了红脸出汗、增进团结、共同提高的目的，会议氛围热烈浓厚。随后，按照程序开展民主评议。会议尾声，进行了重温入团誓词，团员们再次明确入团时的责任与使命，强化了身份认同与集体意识。唐志国同志强调：强化政治理论学习，筑牢理想根基。旗帜引领方向，思想就是力量，青年团员要坚持读原著、学原文、悟原理，加强自身理论基础建设，做到入脑入心，将理论学习成果转化为推动工作的强大动力，在实践中践行初心使命。提升岗位技术水平，彰显新生力量。青年作为企业的主力军，对于推动企业发展发挥着重要作用，青年团员们要锤炼实践本领，不断提升自己的专业素养、技术水平与综合能力，以青年力量助力企业高质量发展，同时展现自我价值、实现个人成长。加强支部建设，激发青春活力。团工委要深入调研，精准把握团员思想动态，密切关注团员成长需求。通过

创新形式、丰富载体，积极开展主题鲜明、内容扎实的学习培训，组织贴近实际、富有意义的实践活动，使团员们更好的感受企业文化，增强思想认同感和组织归属感。丰富业余活动，凝聚青春力量。支部要以服务青年成长为核心，精心策划形式多样、内容丰富的业余活动，将趣味性与教育性相结合，既满足团员的精神文化需求，又助力其业务能力的提升，让青年在轻松愉快的氛围中增进友谊、共同进步，为团支部注入更多活力与创造力。熊燃同志对青年团员提出三点希望：一是坚定理想信念。加强学习党的理论知识和方针政策，筑牢思想根基，树立远大理想，将个人奋斗融入时代发展大局，以实际行动践行青春誓言。二是抓好组织生活会问题整改。针对本次组织生活会中查摆出的问题，制定切实可行的整改措施，确保整改落实到位。同时，坚持以青年为中心，关注青年需求，解决青年困

优质服务显坚韧 踔砺奋发创新绩

荆州水务集团供水服务，有你！



务帮扶、节水宣传等多主题公益活动十余次，贴心服务收获用户好评。

门，优化供水调度，优化服务举措，全力保障三高期间用户用水需求。

三高保供水

为保障夏季三高期间用户安全用水，水务集团各辖区客服中心深入开展三高期间重点用户用水服务保障走访与送水工作，并联合调度中心、管网部、各制水厂等生产部

深入开展小区绿化消防巡查工作

针对2024年下半年连日干旱天气，客服部组织开展专项小区绿化消防设施巡查工作，累计巡查用水设施2300余处，有效保障城区小区消防绿化用水设施计量准确、安全



2024年，荆州水务集团实现“自来水+直饮水”双主业发展，连续两年自来水售水量突破“一亿吨”大关，直饮水推广实现“管道直饮水+户外水站”协同发展，在做好供水保障的基础上，全年力克冻雨冰雪难关，持续开展进区入户，三高保供水，等重点服务工作。

战冰雪保供水 暖暖情意入民心

面对年初突如其来的冻雨冰雪灾害，水务集团迅速响应，全面动员，成立20支应急保障小组，及时开展表破、表漏、管漏等维修抢险工作，受理用水问题一千余起，更换水表七百余块，管漏维修五百余处，高效服务得到用户肯定。

年度售水量再创新高

伴随纪南水厂的投产运营，新用户拓展稳步增加，工业用水不断提升，表务管理持续增强，2024年度售水量再创新高，连续两年突破“一亿吨”。

直饮水推广如火如荼

全年共与小区、机关企事业单位、企业、社区等部门开展户外水站业务洽谈两百余次，签订户外水站合同170余台，开展预存推广活动近三百场，高端直饮水品牌在荆州市打响。

进区入户不间断

2024年全年坚持开展三微服务进社区、进区入户等公益活动百余起，义务开展小型维修、义



运行。回首2024年，荆州水务集团勇渡冰雪冻雨灾害，克服三高以来持续旱情，以坚韧不拔的斗志、勇攀高峰的意志积极面对经济下行、自然灾害等困难，通过科学调度、节能降耗、管理改革等措施实现自来水与直饮水发展新高度，2025年，荆州水务集团也将继续勇担重任、笃志前行，为建设全国优质供水企业迈出坚实步伐。

