

# 以水为桥 温暖照见服务之光

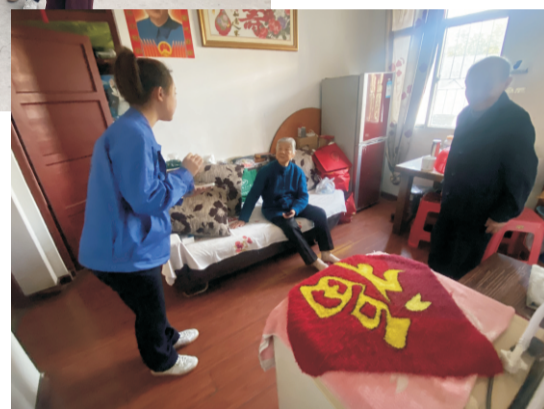
本报讯（通讯员 孙蓉）在南湖路营业厅的日常工作中，一个特殊的身影打破了既定的服务节奏。一位92岁高龄的爷爷前来缴纳水费，面对工作

一如与抄表员杨琴琴，踏上了一段充满温情的服务延伸之旅。抵达金龙路丰泽园附近的老人家中，映入眼帘的是两位高龄老人相依的身影，岁月在他们身上留下深深的痕迹，记忆力的衰退让日常事务都变得棘手，连水费是否欠费这样的小事都成了困扰。

工作人员迅速行动，凭借专业技能与掌握的信息，现场查询老人家庭的用水情况。当确认账户不仅



人员关于缴费信息的询问，老人记忆的齿轮艰难转动，家庭住址、电话号码、用户名等基础信息在含糊的回答中若隐若现。这看似普通的一幕，却成为检验服务温度的试金石，也拉开了一场暖心行动的序幕。



没有欠费，还存有余额时，老人悬着的心终于放下。随后，他们耐心细致地向两位老人解释情况，用通俗易懂

的语言打消老人的疑虑。交谈中，工作人员还惊喜地了解到爷爷曾是抗美援朝的老兵，在过去的岁月里，爷爷英勇无畏，为保卫祖国的大好河山奉献了自己的青春与热血，正是有像爷爷这样的英雄，才有如今的国泰民安。



为了让爷爷奶奶今后用水更安心，工作人员贴心地留下了抄表员的电话，认真地交代爷爷奶奶，有任何用水相关的问题都可以随时与抄表员联系。那一刻，办公室里的工作牌不再只是身份标识，而是化作传递关怀的温暖符号；业务流程不再是冰冷的操作规范，而是充满人情味的贴心守护。

爷爷奶奶眼中闪烁的泪光与连声道谢，是对这次服务最好的褒奖。这不仅仅是一次简单的上门核实，更是荆州水务集团践行社会责任的生动缩影。在数字化、智能化不断发展的今天，老年群体在享受便捷服务时常常面临诸多障碍。客服人员的此次主动

作为，展现出对特殊群体的关注与尊重，让服务既有速度，更有温度。

水，滋养生命；善，温暖人心。愿这场由缴水费引发的温情故事，成为照亮老龄化社会的一束光，激励更多人用实际行动回应时代之问，荆州水务集团也将建立更完善的服务机制，持续关注独居老人和空巢老人的动态与信息情况。通过定期回访、主动上门服务等方式，为老年用户提供更贴心、更个性化的服务，让每一位老人都能在用水服务中，感受到安心与幸福，而这份温暖，也将如潺潺流水，浸润城市的每一个角落。

# 青春就要这YOUNG



年的艰辛与困难，深刻体会中国共产党的勇敢与伟大。“为什么我的眼里常含泪水？因为我对这土地爱得深沉……”“勇敢的中国青年！多情的中国青年！”一

句句经典诗词令人心潮澎湃，一声声誓言口号慷慨激昂，瞬间把时光拉回到那个热血澎湃的年代。

本报讯（通讯员 严瑾）4月25日，为重温五四运动历史，激发团员青年秉承先辈血脉，传承红色精神，在五四青年节来临之际，荆州水务集团团委组织团员青年在柳林洲公园举办“青春铭党史”五四主题活动。

为迎接五四青年节，荆水团员青年们献声演绎、回眸历史，通过情景剧和诗歌朗诵的形式，身临其境地参与并饰演历史人物，感受当



随后，大家围坐江边开始了烧烤盛宴，一边感受春日美景，一边品尝美食，惬意且温馨。蓝天白云作

# 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4月30日 星期三 总第257期  
地址：荆州市南湖路9号 电话：0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com



## 荆州城区“四厂三站”

## 品字格局供水环网建成通水



2017年，为解决城镇供水问题，荆州水务集团投资约1.5亿新建了纪南水厂，并建设了引江济汉渠取水工程。2023年8月纪南水厂正式投入生产，并网供水，日供水能力达到5.5万吨/日，有效解决了纪南文旅区、沙北新区、荆北新区水压偏低、供水量不足的问题。

2020年3月，为推进城乡供水一体化建设，荆州水务集团投资5000余万元建设川店镇供水工程，从纪南文旅区雨台大道向川店镇铺设全长28.69公里DN400mm的供水主管，新建一座7000m<sup>3</sup>/d加压站，解决了古城西北30公里，22个村组3.6万人的用水难题。

2021年4月，荆州水务集团投资5000余万元，在锣场镇建设加压站，同年12月底加压站实现通水运行。锣场加压站的建成不仅能解决锣场镇、观音镇、沙市经济技术开发区及关沮新城等多个区域的安全饮水问题，还提升了沙市经济技术开发区入驻企业的供水服务能力，对荆州市优化供水营商环境起到积极促进作用。

2024年，为提升经开区上海大道及九号路沿线工业园区企业用水服务，荆州水务集团投资6000余万元建设规模为3万吨/日的岑河农场加压站。2024年4月15日岑河农场加压站正式启动土方施工，7月20日主体全部完工。2025年3月，岑河农场加压站并网成功，提升了荆州开发区内的美的产业园、亿钧耀能二期、江汉精细化工、华中表面处理、民腾等大批企业

的用水安全性和可靠性。至此，荆州市城区“四厂三站”环网供水体系全面建成，不仅解决了区域企业的用水问题，还实现了同网、同质、同服务的城乡供水一体化，为荆州市推进建设区域性中心城市打下坚实的基础。

### 奋楫扬帆 攻坚克难

荆州水务集团在纪南水厂建设过程中，历经暴雨和疫情的多重考验。为加快项目进度，早日实现通水目标，荆州水务集团在人力、机械设备等方面加大投入；同时采取科学组织、合理调度措施，多作业班组流水施工，节假日也不休息，终于在目标时间实现通水运行。纪南水厂的顺利并网，标志着荆州城区正式进入“双水源”供水时代。

### 营商环境 助力发展

“建设为民，服务于民”。十年间，荆州水务集团勇担重任，不畏前行，绘就出荆州市城区“四厂三站”品字供水格局的供水蓝图，进一步增强荆州市城区供水系统的韧性和抗风险能力，更大地促进区域经济高质量发展的同时，为多家重点企业扩产增效保驾护航，为助力荆州市营商环境“优”无止境贡献力量。

于高山之巅，方见大河奔涌，于群峰之上，更觉长风浩荡。荆州水务集团将不负重任，以“拼”的精神、“闯”的劲头、“创”的勇气勇当先，为谱写荆州发展新篇章贡献力量。

本报讯（通讯员 李美星）“守得云开见月明，静待花开终有时”。近日，随着岑河加压站泵组开机启动，荆州水务集团凭借着昼夜奋战的坚守、多跨一步的奉献、精诚团结的合作，顺利完成荆州市城区“四厂三站”品字格局供水管道成环成网并网通水的重要使命。

### 十载建设 连线成网

“梦虽遥，追则能达”。早在2015年，为进一步提升荆州市供水安全保障能力，荆州水务集团提前布局规划配套供水管网，助力区域经济高质量发展。荆州水务集团着手构建荆州市城区“四厂三站”环网建设体

系，其建设意义之重大、项目任务之繁重、历时周期之长远不言而喻。2015—2025年，荆州水务集团通盘谋划、严密部署、精细实施，多措并举推进“四厂三站”环网建设计划，守正笃实，久久为功，为早日打通输水主通道练好基本功。

2015年，荆州水务集团先后投入500余万元集中对荆州市城区供水管网实施改造，完成了纯正街、北京路与月堤路交汇处、红星市场、城南片区、荆江大堤滨江公园部分路段、太岳路、御河四组、三湾路、天巨路等大小80余项管改工程，改造管网长度约11.9公里。



## 荆州水务集团开展

# “五一”节前安全生产检查



本报讯（通讯员 李美星）随着“五一”假期的临近，为确保节日期间供水生产安全，4月28日，荆州水务集团组织了一次全面的安全生产大检查。此次检查旨在消除安全隐患，确保节日期间供水生产安全有序进行。检查组由安保部主要负责人带

队，成员包括生产技术部、工程公司、水质检测中心等多个部门的负责人和安全员。检查范围覆盖了生产一线和工程施工等重点部位，包括供水生产设备设施、应急防护用品、客服热线服务、消防设施建设情况等。在检查过程中，检查组重点关注

供水设备设施的运行状态，确保其处于良好的工作状态，防止因设备故障引发的供水安全事故；应急防护用品的有效性，配备是否合理；消防设施完善情况，烟感设备安装调测是否可靠、有效；客服热线接单、派单及规范服务情况。



针对检查中发现的问题和隐患，检查组当场提出了整改意见和要求，并责令相关部门明确整改责任人和整改时限进行整改。同时，检查组还要求相关部门加强假日期间值班值守和巡查力度，确保假日期间安全、稳定供水生产。

## 供水稳定获点赞

# 荆水服务再升级



本报讯（通讯员 李俊霖）近日，随着岑河农场供水加压站的成功并网运行，长期困扰沙岑路沿线企业的用水压力不稳定问题得到根本性解决。这一民生工程落地，标志着荆州水务集团“优化营商环境 助力企业发展”专项工作取得实质性进展。

沙岑路作为荆州经开区工业集聚区的重要通道，沿线分布着数十家生产型企业。过去半年间，荆州水务集团玉桥客户服务中心多次收到企业用户关于水压波动大、高峰期供水不足的诉求。“我们企业加工生产线对水压要求极高，之前每到用水高峰就会出现水流断断续续的情况，直接影响产品质量。”联发兴合工业园负责人郑经理回忆道。

针对这一难题，荆州水务集团多部门经过实地调研和技术商讨，为应对荆州经开区发展速度，保障区域供水安全，2024年4月水务集团筹资新建岑河农场自来水加压站及管网配套建设工程，并于2025年3月9日成功并网投运，沙岑路沿线企业的用水难题得到彻底解决。



示，“我们将每月开展一次企业用水回访，确保供水服务始终与企业需求同步。”

通过此次并网行动，荆州水务集团切实优化了营商环境，为企业高质量发展提供了坚实保障。未来，我们将继续推进智慧水务建设，为荆州经开区企业提供更高效、更稳定的供水服务。

4月份以来，玉桥客户服务中心开展专项回访行动，工作人员走访了多家重点企业，邀请企业协助填写供水服务调查问卷。调查数据显示，各企业进水压力稳定，能够保证企业正常生产用水。“现在24小时水压都很稳，再也不用担心生产线突然停水了。”联合兴发工业园负责人郑经理在走访中说道。通过回访问卷调查统计数据显示，受访企业对供水服务的满意度较高。“这次回访不仅是验收成果，更是为了倾听企业声音，持续优化服务。”玉桥部门工作人员表

本报讯（通讯员 谢列昱）为深入贯彻落实党的二十大精神，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，近日，供水党支部组织江汉客服中心党员志愿服务队走进文化坊社区，开展“党员进社区入户帮扶”活动。通过实地走访、精准服务、解决难题，党员们将关怀送到群众家中，以实际行动诠释“我为群众办实事”的初心使命。

活动前，江汉客服中心与社区居委会充分对接，精准摸排帮扶对象，确保服务有的放矢。活动当天，江汉客服中心五名同志逐户了解居民用水需求，排查供水设施隐患。在排查过程中发现小区3栋5楼的王大伯家中水压低，并表示楼上的用户也有同样情况。党员服务队首先对王老伯家的水表进行了测压，符合供水压力标准，随后来到王老伯家中对用水设施进行了检查。家中确实因水压偏低导致用水高峰期热水器不能正常开启。经过排查，初步判定为总管开口阀需要调整。因阀门箱盖被水泥焊死，服务队员现有工具均无法打开，于是向管网部求助。管网部同志紧急支援打开阀箱盖发现该开口阀的橡皮因时间久了已经损坏，经过维修后，对阀门开度进行了调整。

4月10日上午，党员服务队上门对王老伯家的用水情况进行了回访。回访过程中，王老伯激动的表示：水流很大，热水器一打就燃了，已经有快半年没有看到过这么好的水压了。非常感谢水务集团能够为用户实实在在解决问题！

党员进社区不是“一阵风”，而是常态化服务的新起点。我们将建立“党员责任区”长效机制，定期回访、跟踪问效，以党建引领，持续深化“党建+服务”模式，推动党员下沉一线，保障供水安全，优化服务质量，让汨汨清泉流淌出更多“幸福温度”！

## 为民服务践初心

## 点滴行动暖民心

# 一季度生产经营会工作安排



4月18日下午，集团公司召开了2025年一季度生产经营会。会议回顾了一季度生产经营管理工作，通报了一季度经营指标、用户诉求分析、各部门关键绩效指标考核等情况和2025年重点工作推进情况。会上，分管领导围绕需要协调的重点工作进行了发言，归纳起来，主要有以下几方面：

1. 抓好通讯员队伍建设，各部门负责人及通讯员要形成合力，共同做好宣传工作。
2. 积极防范化解用户诉求问题，要转变供水服务意识，从“要我服务”转变为“我要服务”的意识，从源头上化解用户的各类用水诉求问题。
3. 由行政部牵头，物业部及财务部配合，完成办公物资清理、报废和处置工作。
4. 加强对巡线工作的考核，中层干部及技术专家要常态化开展区域巡线工作。

会上，总经理石明望对定性定量两个方面，总结集团公司现阶段面临的困难和问题，并对二季度工作进行安排部署，具体如下：  
1. 扩大售水量，提升服务效能。一是要加大岑河加压站的供水量；二是加强巡查工作，积极推进网格化管理，重点关注水表误抄、水表计量异常、用户用水纠纷问题；三是加强对消防栓、公厕、环卫用水、园林绿化用水的稽查工作；四是围绕节约成本、开拓市场，不断降低产销差率和管网漏耗，尝试通过水表查抄和管网维修实行外包的工作方式，降低抄表员人数和维修成本。

2. 持续做好节能降耗工作。一是控制生产能耗成本，将海润乡镇用电情况纳入生产技术部用电考核中；二是持续做好水厂设备维保工作，加强对办公场所及生产场所环境卫生的管理和考核；三是做好科学调度，由生产技术部牵头，组织客户服务部和管网部每月召开联席会议，进行科学分析，精准调度；四是由管网部牵头，结合降差工作会议，对电耗较大的水厂或泵站进行综合评估，开展“流动红旗”评选。

3. 加强重点工作的推进。一是氢蜂公司包装水生产线于5月30日前投产运行；二是做好管道直饮水及涉水产品销售工作，在下季度生产经营会上，心泉公司围绕运营管理、市场开拓、涉水产品营销三个方面进行交流发言；三是做好重点项目资金的争取以及四个厂站的无人值守改造。会议最后，总经理石明望对与会高管、中层干部和技术专家提出三点工作要求，具体如下：  
一是树立信心，全力以赴完成年度目标任务。要客观研判形势，清醒认识当前集团公司经营发展面临的压力和困难，坚定信心不动摇，聚焦重点工作任务，扭转变局，确保完成目标任务。  
二是调整心态，强化节能、降本、提质、增效的“四个提升”。积极整合资源，将内部潜力转化为经济效益，通过降低成本，不断创造价值。  
三是带好队伍，形成整体合力。坚持严管厚爱相结合，注重对中层干部、班组长及青年骨干的培养，抓好队伍建设，形成一级抓一级的工作格局，团结一致做好各项工作。

# “水保姆”解决居民的闹心事

本报讯（通讯员 陈怡然）衣食住行，关系民生，供水行业的服务质量与群众幸福指数息息相关。近年来，荆州水务集团不断完善供水服务机制、通过“接诉即办”提升服务质效，解决用户忧心事、烦心事，坚持问题导向，完善服务机制，消除群众“痛点”“难点”，做好群众的“水保姆”，让用水服务更贴心，群众用水更安心。

“真是太谢谢你们水务集团了，上门速度都很快，一下子就帮我们把问题解决了！”此前，居住在华侨城的吴女士通过朝阳客服热线向营业所反映家中无水。“我家突然就没水了，马上就中午了，做饭没水用，可急死我了！”4月18日上午10时许，吴女士打来求助电话，称家中突然没水了，小孩中午放学回家要吃饭、家里还有卧病在床的老人，请求工作人员上门协助检查。值班人员接到用户来电后，立即转派该辖区区域经理孙溯。孙溯在第一时间安抚用户“您放心，我马上就过来帮您看看！”她一边联系维修人员张新强，一边赶赴用户家中。很快他们就到达吴女士家中，在征得用户同意后，开始逐一排查。凭借着多年的工作经验，不一会儿就发现了问题所在，他们立即拿出随身携带的维修工具，迅速动手操作，为用户更换了减压阀，没过几分钟就解决了问题。当吴女士看到家中的水龙头流出清泉，立即露出了喜悦的笑容，“你们的服务太到位了，留下来吃个便饭吧！”孙溯和张新强连

摆手婉拒道，“您太客气了！这本来就是我们的本职工作。”供水维修人员尽职尽责为民排忧解难的工作态度让用户倍感温暖，他们用实际行动回应着市民百姓的呼唤，用辛勤和汗水筑起新时代供水人的责任和担当。



# 供水服务零距离 守护“银龄”水无忧

本报讯（通讯员 茹一如）4月1日，南湖客服中心报装大厅迎来四位特殊的“老客户”——黎园小区的张奶奶和她的老邻居们。原来，几位老人是小区总表用户，因年纪大了，收费成了难题，便相约来办理“一户一表”水表改造，希望以后能直接用手机缴费。

客服班长刘静见状，立刻起身热情接待，细心询问是否需要老花镜，并主动提出帮老人们填写表格，只需他们签名即可。张奶奶被刘班长的耐心打动，笑呵呵地说：“姑娘啊，你真是又温柔又细心！”

两天后，张奶奶一行人再次来到大厅缴纳工程款，一进门就乐呵呵地说：“我把钱都收齐啦！”然而，缴费时却发现账目对不上——原来奶奶部分收了现金，部分收了微信，不知道是不是因为少收钱的缘故，导致金额不符。刘班长见状，立刻安抚道：“您别着急，我帮您捋清楚！”经过半小时的耐心核对，终于找出问题所在，原来是奶奶早上购物时不小心误扣了部分费用。张奶奶长舒一口气，连连道谢，还特意询问刘班长的名字：“以后有用水问题，我就找‘水厂小静’！”

一句“水厂小静”，承载着老人对我们服务的认可与信任。班长刘静主动添加老人微信，承诺随时提供帮

## 供水服务走进高校

本报讯（通讯员 甘明霞）近日，荆州水务集团南湖客服中心走进长江大学和荆州职业技术学院，开展供水设施巡检和水质检测，旨在将良好的供水服务延伸至校园，确保学校广大师生能“放心喝水、安全用水”。

4月3日上午，阳光不燥微风拂面，南湖客服中心工作人员一行身着水务蓝，携带着检修工具，首先来到荆州职业技术学院，只见他们熟练的走向各供水设施据点，拨动水龙头，扭扭阀门，用扳手紧螺栓，仔细查看供水管线有没有漏点。

水质化验员则分别对直饮水泵房、教学楼及宿舍的自来水直饮水进行现场取样检测，现场各项数值均符合国家标准。

据了解，荆州职业技术学院拥有2万多名师生，校内分布着2500余台直饮水终端设备。为守护师生饮水健康，工作人员会定期上门，严格检测水质。让学生们实现了足不出户就能便捷用水，极受师生和家长的欢迎。

为保障用水安全，南湖客服中心在每年的开学季都组织专业人员对直饮水设备进行清洗消毒，保证每一滴水都安全卫生。在长江大学的供水设施“体检”中，工作人员认真细致的对水表、阀门和管线进行了检查，对部分管线接头处进行了维修处理，检查完毕后与校方人员面对面听取用水方面的需求，收集意见以便及时解决。