

# 优质服务是我的职责

□赵斌

2014年5月初,集团公司为迎接政风行风评议活动,成立了7支“三微”服务志愿队,其主要职责是为孤寡老人、残疾人及社会弱势群体和普通居民提供随时上门服务维修服务,我作为第一志愿服务队的主要成员,深感责任的重大,优质服务是我的职责,我不但要完成部门日常工作,还要积极投入到“三微”对外服务工作中去。参加“三微”小组后,我们第一志愿服务队先后圆满完成义务维修服务30多次。

2014年8月的一天,我接到家住沙市区黎园B区一位用户的来电,说自己家中的表后管道漏水,急需维修。接到来电后我立刻赶到用户家中,发现该用户夫妇两人均为盲人,行动不便。我们立刻准备了维修所需材料进行了全面的更换。这次服务得到了用户的赞赏及周边居民的肯定。

6月19日,家住北京东路御龙天下小区七楼的用户家中的阀门由于阀门安装在装修好的墙体后,由于维修难度大,我们拿出了最佳维修方案为用户及时解决了难题。

10月8日,家住阳光家园小区9栋廉租房的一位用户家中卫生间阀门漏水,导致水量急增。经我们上门了解,该用户属于低保户,生活困难,我们及时进行了免费维修。像这样的事情还有很多很多。不少市民都竖起大拇指,称赞水务集团为用户提供的这种服务方式很好,并希望我们长期坚持下去。我作为“三微”服务小组的一名成员,能在第一时间给用户解决用水困难,在心中产生了一股由衷的欣慰感。

除了每月坚持“三微”服务工作,我还加入了荆州电视台《橙色娘子军》栏目组织的“义务帮帮团”,作为一名编外义务人员为广大市民解决用水难题,提供义务服务,同时也为集团公司的行风建设工作做一些力所能及的宣传工作。2014年9月15日下午5点20分左右,我接到家住沙市区民主街文楚小区卢大爷的来电,说自己已72岁了,家中用水设施出现了问题,自己又没能力维修,急的不知道怎么办才好,接到卢大爷的电话后,我就想,用户这么大了,在用水上出现了问题是多么不方便呀,于是我立刻根据用户提供的地址找

到了卢大爷,上门检查后发现大爷家中管道有漏水现象,自家表和水龙头也因年久失修出现了不同程度的老化,为了让卢大爷能用上自来水,我根据现场情况准备材料进行了全面的更换和维修,事后卢大爷对我们的义务服务给予了极大的肯定,一再对我们道谢,他激动的说:“你们荆州水务集团的员工义务帮助我们老年人,连茶也没来得及喝一杯,真是叫人感动啊!”我说:“只要是用水方面的问题,您就打个电话,我随时到。”

我们的点滴工作得到了用户的肯定,也引起了新闻媒体的关注,使我深感集团公司对外服务的意义重大,深感自身责任的重大,我不光要把“三微”服务继续下去,还要将对外服务的工作做到更好,作为一名荆水人,我代表的就是荆州水务集团的形象,只有真正的为用户解决实际困难,才能把对外服务工作落到实处。在今后的工作中,我会把“三微”服务的宗旨运用到日常工作中,急用户所急,想用户所想,长期努力坚持不懈的做好对外服务工作,为荆州水务集团对外服务工作更上一个台阶贡献自己的一份力量。

我是水质检测中心的一名通讯员,用手中的笔写身边的事,用手中的笔讴歌咱荆水人,是我作为一名基层通讯员的光荣。“以水为本”的企业文化,奏响了企业发展的凯歌,彰显了荆州水务的豪迈,鼓起了荆水人内心的激情,是荆州水务飞跃发展的动力和源泉,正是在这样的感召下,涌现了一幕幕感人肺腑的好人好事,一篇篇生动鲜活的品牌故事,一座座闪亮的金质奖杯,折射出企业文化的无穷魅力,处在这样浓厚的文化氛围中,作为一名通讯员,我感到很自豪。

宣传报道工作看起来很简单,但要做到既不耽误自己的本职工作,同时又要把握周围的新动态、部门的新举措、基层人员的先进事迹传播给大家,需要付出比一般同事更多的精力。公司为了提高我们基层通讯员的全面素质,更是多样化的开展了一系列的理论培训、文学采风及主题座谈等活动,目的就是让每一个通讯员真正做到理论联系实际,学习如何完成一篇高质量的宣传报道。

一篇好的宣传报道,除了文字表达,更重要的是思想内容,采取哪种形式报道,我们都必须考虑周到。同时,宣传报道工作还要尊重客观事实,实事求是每个通讯员的基本原则之一。写文章时很辛苦,要咬文嚼字、字斟句酌;但是当每一篇报道发表时,同事们的突出事例被体现得活灵活现,生动感人,我们就会乐在其中。就这样,我也一直坚持到现在……

我相信,“多一份耕耘就会多一份收获”。宣传工作任重而道远,今天的成就不是我们以成功者身份止步的理由,而要在今后的宣传工作中和大家一起再接再厉。此次交流,为我们基层通讯员提供了一个良好的互动平台,提高了我们全体通讯员的积极性和再塑性,同时会带动更多的通讯员加入到我们的行列,更好地做好新闻宣传工作。

我的工作体会还不是很深,工作经验也不是很丰富,在今后的工作中还需要各位领导、同事的监督和指导;在此,我也真诚地希望能够和公司每一位通讯员一道,用我们手中的笔和朴实的文字抒写好身边的人和事,为公司的精神文明建设和可持续发展尽一份微薄之力。

# 用手中的笔讴歌咱荆水人

□余丽

人,我在无法止水的情况下,只有带水作业免费为他们更换了新阀门。为避免此类事情的再次发生,我又找来多家住户,手把手告诉他们正确操作阀门的方法。当所有一切忙完后,我才发现自己身上已经找不到一处干的地方了,一位老妈妈看到我这个干这个样子,特意从家里找来了一条新毛巾给我擦拭。这也许在我的工作中只是寻常小事,但没想到第二天居民代表就送来了锦旗。这件事让我感觉到,一件微不足道的小事,却能得到用户的感谢,让我从心里升起一股暖意,对自己的工作又多了一份自豪。

集团公司目前正处于跨越式发展的提速阶段,同时企业也对我们给予了充分的考虑和人性化的关爱,我想我没有理由不在这个关键时期认真履行好自己的职责,以满腔的热情和高度负责的精神,为部门分忧,为用户服务,为企业树立起我们良好的社会形象,也请大家与我自己一道为企业更加美好的明天共同奉献出自己的一份力量。

# 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:张勤 主编:别丽缤

荆州市内部资料准印证第36号 2015年2月16日 星期一 总第130期  
地址:荆州市南湖路9号 电话:0716-4309982 E-mail:jsjtdqb@163.com



1月12日,省建设厅领导莅临集团公司视察“楚天杯”创建工作。

# 集团公司召开宣传暨对外服务总结表彰大会



本报讯(通讯员 别丽缤)1月28日,集团公司召开2014年度宣传暨对外服务总结表彰大会,公司中层以上干部、党支部委员、班组长、通讯员及受表彰人员等115人参加会议。会议由集团公司党委委员、总经理助理葛世玉主持。

会议总结了2014年宣传思想工作取得的成绩、经验和不足。会议认为,2014年集团公司宣传工作在公司党委的正确领导和大力支持下,以全面落实科学发展观的十八大精神为主线,围绕中心、服务大局,突出重点,

进集体评选等活动,强化提升了党员和员工理论水平和思想素质。二是把握宣传报道和舆论导向,为企业的发展营造浓厚的舆论范围。2014年,集团公司持续加大对内对外宣传力度,充分借助报纸、电视、网站等新闻媒体,把握舆论导向,正面宣传报道,树立企业形象。全年共编印《清泉风》报纸13期,《行评简报》15期,《党的群众路线教育实践活动简报》17期;在《荆州日报》、《荆州晚报》、《江汉商报》、《中国供水水质》、《中国水务报》等刊登稿件60余篇,《荆州政府网站》刊登稿件121篇,《荆州电视台》宣传报道49起,《湖北电视台》报道1起。深入工作一线,查问题,树典型,发挥舆论监督作用,促进整改,促进企业管理。三是丰富宣传思想工作内容,为企业的发展进步提供良好的人文环境。通过开展文明单位、员工内部交流、健康有益的文化活动和坚持开展志愿服务和扶贫帮困慰问等活动,深化精神文明创建,提升了员工道德素养。

会议还总结了2014年对外服务工作,认为,2014年,集团公司对外服务工作以党的群众路线教育实践活动和行风评议活动为载体,积极开展优质服务,不断创新服务方式,完善服务便民举措,取得了明显实效。一是坚持开展“水厂开放日”、“进社区入户”等活动,广泛收集意见建议。全年邀请1000余名代表进入水厂开展沟通交流,进入72个社区开展义务咨询服务活动。二是推出了简化报装审批流程、开通网络缴费功能、实行工程价格公示、改造“一站式”服务大厅、扩充城市供水规模、增设便携式水质检测设备6项便民举措,兑现了加快沙北新区管网建设、深化

“一站式”服务、拓展缴费方式、加大“三微”便民服务力度、改造恢复柳林水厂5万吨技改项目等6项承诺,落实整改了24项行评收集的意见和问题;三是由领导班子认领并落实了五星三村、城南片区、江陵烟厂隔碍水表、江汉东路红门路至致湖路管网改造,以及津澳小区、中房小区,同心村、荆西村分户改造等“十件实事”,化解长期困扰的供水难题,惠及民生;四是加大培训力度,提升服务人员素质,全年共开展大型服务培训10场次。会上,集团公司党委对2014年宣传及对外服务工作中涌现的先进集体和先进个人进行了表彰,先进典型代表进行了交流发言。最后,集团公司党委委员、常务副总经理甘晓东作了总结讲话。他说,2014年,在公司上下的共同努力下,宣传思想和对外服务两项工作都取得了可喜的成绩,他代表集团公司党委对奋战在两项工作中的同志表示感谢。成绩属于过去,我们必须面对新的形势、新任务,抢抓机遇,进一步提升工作。并从分析国内形势的新常态入手,剖析并展示了企业发展的新常态:一是供水流量逐年持续增长;二是随着水质要求不断提高工艺改造力度需加大;三是服务方式要求持续改善。为此他分别对宣传工作和对外服务工作提出了新要求。宣传工作方面,一是要加强组织,培养更多的宣传人员;二是要依托新的活动抓好宣传;三是要运用新媒体新手段;四是宣传工作要植入人心。对外服务工作方面,一是服务观念和意识要不断更新;二是服务方式和手段要进一步创新;三是服务要换位思考,注重实效。

# 平凡的工作创造不一样的人生

□李刚

我是供水服务战线上的一名普通员工,做的也只是份内的本职工作,只不过由于分工不同为用户解决了一些用水故障,却被集团公司授予为数极少的“供水服务先进个人”荣誉称号,并作为代表在大会上发言,我想这不光是我,更是对我们奋战在供水战线广大员工的鼓励和鞭策。在此,和大家分享一下我的工作感悟。

从选择这份工作开始,我就深感肩上担负的责任之重。我们的岗位要与用户面对面沟通、面对面服务,代表的也是荆州水务集团,因此工作的好坏,用户满不满意直接关系到公司的对外服务形象,所以我首先提高了意识,以高标准严格要求自己。我的工作大多没有既定计划,只要用户有需求,不管刮风下雨还是节假日,哪怕已经是深夜,我都会争取以最快速度赶到用户身边,解决好用户的用水问题。我认为,干工作要带着真情感去做,这样才能全身心投入到工作当中,真正把事情做好。

今年,为了更好的开展“行风评议”工

作,公司成立了7个“三微服务”小分队。为更好地展示集团公司的服务举措,我作为“三微服务”小分队的一员,结合辖区区域人口密、区域广的特点,联合社区组织开展多样的服务活动,尽可能的宣传好“三微服务”的理念。例如定期的社区服务、为社区中的孤寡老残用户义务提供热情周到的服务,以此拉近与用户的距离,帮助他们解决用水难题,获得了社区及用户的一致好评。回顾一年的工作,也有一些令我记忆犹新的事情。例如7月份,正是我们供水的高峰时段,用水需求猛增,用水故障也随之增加。一天傍晚,我刚结束一天的工作,回到家准备吃饭,这时调度室打来电话,大赛巷新三栋反应整个门栋无水,用户反应强烈。这么热的天气,又是做饭和洗澡时段,若是长时间没水用,势必会造成用户不满。于是我立即赶赴现场,经查是用户操作不当损坏了阀门,导致阀门无法正常开启。按理应该由用户自己更换,但因为无从追查,加之是老城区,住户多为上了年纪行动不便的老

# 勤学 敬业 执着

□刘双

集团公司高度重视宣传工作,对宣传工作严格要求。作为通讯员,我倍感压力,不仅要及时捕捉身边的大事小情,还要积极思考,与时俱进。一年多的历练,是摆脱稚嫩、沉淀自我的过程。在月复一月的练笔中,自己在宣传工作上取得了长足的进步,也有一些心得体会与大家分享。概括起来就是三种精神,即勤学精神、敬业精神和执着精神。

所谓勤学精神就是勤奋努力,刻苦学习。台上一分钟,台下十年功。通讯员工作也是如此。优秀的通讯员,不仅要掌握新闻写作的技巧,更需要不断学习充实自己。腹有诗书气自华,只有不断更新知识结构,积累深厚的文化底蕴和良好的知识储备,努力拓展知识的广度和深度,写稿时才能得心应手,提升文章的高度、创新思考的角度。记得我刚接手写通讯员工作的时候,写作技巧很生疏。写了两篇通讯稿之后,我想写篇散文,表达初入职场欣喜与恐慌,顺便证明自己已达到各种文体信手拈来的全才。提笔的时候发现事情远没有想象的那么简单,第一篇是满腔的为赋新词强说愁,散发学生时代的书生气,很自然地掉掉了。我独自反思,觉得词汇匮乏、语言艺术单一、表达能力跟不上思维节奏是主要原因,归根到底就是知识储备不够。于是决定勤学苦练,写一篇有格调有思想的小品文。趁着周一长假,买了三本散文集,将自己关在房间里,闭关三天,拒绝网络,拒绝社交,埋头看书,潜心研究,最后熬夜完成了一篇500多字的短文。文章虽短,但在语言技巧、思想表达上都提升了一个档次。写完重读时,依然能够调动创作时的一腔热情。自然,这篇使我重感冒吊了三天水的诚意之作,顺利地出现在了《清泉风》上,更登上了《中国水务报》,成为我唯一一篇登上《中国水务报》的稿件,《中国水务报》的编辑们还给它改了个挺诗意的名字——《温暖记录的流年》。尝到勤学甜头的我,此后将大学阅读的习惯不断强化,坚持每天阅读,每到交稿前篇。阅读的范围从古典名著到当代名著,从专业书籍到怡情小品,不一而足。我始终相信,勤学是我自我增值的最佳方式,知识是不会贬值的投资,知识的沉淀无时无刻都对创作稿件产生积极作用。只有不懈的勤学积累,才有文思泉涌的水到渠成。

第二种精神是敬业精神,即爱岗敬业,忠于职守。通讯员是企业的喉舌,承担着对内文化建设、对外形象塑造的使命。新闻素材的真实性是通讯稿件吸引力的深潜力量。而通讯素材全部来源于企业的日常工作,来自于对本部门、本岗位工作的坚守,绝大部分情况下来源于通讯员亲自参与或者经历的事件。只有发扬敬业精神,费心力、花时间,想办法将工作做到尽善尽美,才会增强通讯员写作的底气和自豪,多角度、深层次地积极宣扬企业正面形象,提升稿件的可读性、感染力。将本职工作做到位,通讯员则不会志忘于赞美之词的尺度拿捏,因为自信,它配得上任何赞美。同时,新闻素材很容易就被日常繁琐的工作淹没,需要敏锐的新闻触角。只有发扬敬业精神,通讯员才能拥有智慧的眼睛,积极捕捉小事后面的深层内涵,挖掘平凡工作的新闻价值,用新闻视角解读工作,让日常琐事成为企业文化的有力证明。

第三种精神是执着,是对通讯写作有着坚定的信念,严格要求。写作不是一蹴而就的,而是一个需要持续练笔、不断推倒重来的过程。2014年,集团公司的培训工作取得了重大进展,作为培训师专员,我思索着写一篇介绍培训工作思路的稿子。就是这篇稿子,被领导打

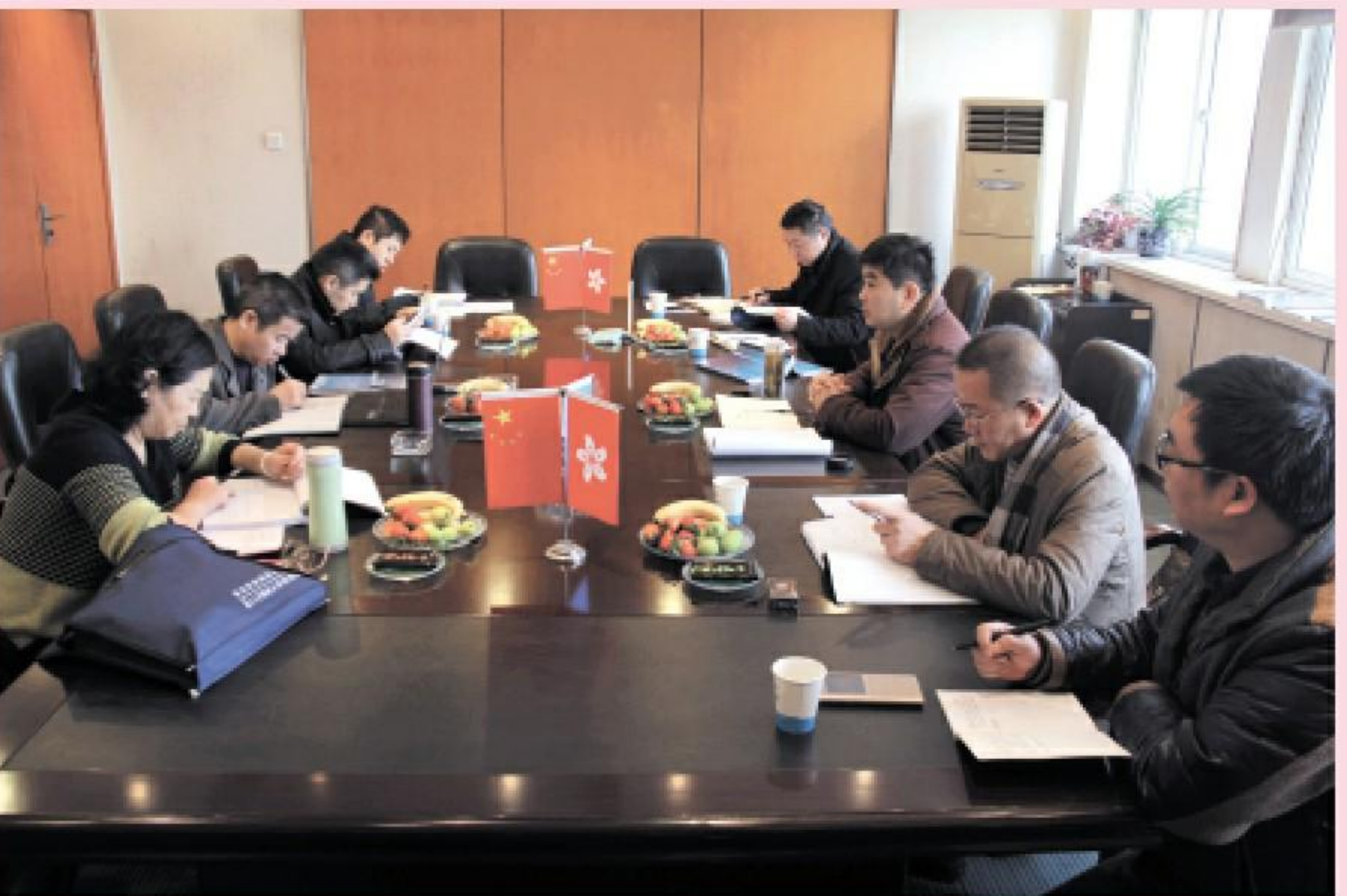
回了三次,先后进行了三次大的修改,改得自己麻木疲惫了,但是依然不能过关。尽管理解领导高标准严要求是为了更好的效果,也是为了我好,但是被否定总不是一件令人愉快的事情,每每被否定一次,自我怀疑就加深一层。我甚至绝望地认为,自己不适合走通讯员这条路,但是在领导的积极鼓励下,我重振旗鼓,第四次修改后,稿子终于敲定而且取得很好的效果,这个故事告诉我,只要再坚持一会,终会迎来柳暗花明。也这是因为有了四次的磨难,同类型的稿件我已经驾轻就熟。马云说:昨天很残酷,今天更残酷,明天会更好,很多人死在了今天晚上。通讯员工作也是如此。始终以高标准自我约束,在最痛苦耐性的时候,告诉自己,过了今晚一切都会好的,怀着对美好的憧憬,执着坚韧,光明一定会来的。

成绩已然属于过去,2015年更需要勤奋探索。我将继续按照集团公司的要求,做好本职工作,发扬勤学、敬业和执着的精神,积极履行通讯员职责,创作更加出彩的稿件。再次对领导的指点和同事的帮助表示感谢。



▲1月4日,集团公司常务副总经理甘晓东、副总经理唐志国到“尚风尚水”地产项目和工程公司工地进行安全质量检查。

▼1月7日,中国水务集团年终考核组莅临我司进行了2014年度考核工作。公司全体经营班子成员参加了考核工作会议并作了2014年度工作汇报。考核组对我司一年的工作成绩予以了充分肯定。



# 荆州水务集团迅速行动积极应对雨雪天气

本报讯(通讯员 赵敏)近日,我市出现入冬以来的低温雨雪天气,对供水设施设备造成一定影响。为确保供水水质、水压,集团公司各制水厂迅速行动,采取一系列措施应对雨雪天气,保障城市供水这条“生命线”。一是制定了《防寒防冻应急预案》,成

立了抗寒防冻抢险应急小组;二是全面复查制水设备保暖措施,及时整改;三是重点检查加矾加氯管道的保暖工作,加氯车间安装气瓶升温设施;四是抓好辅助设备的二级保养、保温工作,防止低温寒潮侵袭对水质的影响;五是对制水各生产环节的管道、压力水管、水射器及闸阀等易冻部位包扎保暖,特别是加强对排泥控制阀、管道接头、易裂部位的检查工作;六是加强对厂化验员、净水工夜间取水样、巡回检查的防冻、防滑安全生产教育,并在主要道路上铺设草垫,防患于未然。

# 工程公司采取有力措施加快工程进度



本报讯(通讯员 甘明霞)进入冬季以来,气温下降,有效施工时间缩短,施工环境与条件恶劣,给供水管网施工带来影响。为加快在建工程施工进度,工程公司积极应对,因地制宜采取措施,克服各种困难推进工程进度,确保春节期

间城市居民的正常用水。据悉,今年集团公司多方筹措资金,先后实施了多项管网安装和改造工程,如沙北新区管道安装工程、临港工业新城管道安装工程、三湾路管改、五星三村管改、城南开发区管道安装、江津东

路管改等,工程的实施极大提升了城市供水保障能力。目前虽值严寒天气,工程公司仍未停歇,组织精兵强将,全力实施荆马线管道安装、荆襄河南路管道安装、荆西村管改立户、凤台坊管改立户等工程。荆马线管道安装工程是今年的重点工程之一,设计从318国道新生路口向伍洋加压站铺设DN350-DN400mm 管网 13.2公里,向马山镇输送自来水,将彻底解决3万多马山村民的安全饮水问题,该工程自开工以来,施工人员克服开挖协调量大,施工复杂、天气寒冷等诸多困难,加班加点施工,目前完成进度70%。与此同时,荆西村和凤台坊的水改分户工程、旭东还迁楼、上海公馆等立户工程也在紧锣密鼓地开展,为了让用户能在春节前用上放心水,施工人员节假日也没有休息。

在抢抓工程进度的同时,工程公司因地制宜,合理安排,根据冬季施工的特点,严格做好现场安全管理和质量管理,对工程重要部位做好作业人员的技术、安全交底,同时组织施工管理人员和作业人员的培训,强调冬季施工的注意事项。

# 企业服务宣传牌进社区

本报讯(通讯员 马耘)为了全方位的推广区域经理服务方式,及时响应用户诉求,近日,集团公司制作了数千张企业服务宣传牌发放到各社区、各单位。

如果用户最近感觉水压水流量异常,想让人帮忙查看;或是不知这个月是否交了水费,只要按照社区、各大小区、各单位公布的水务集团宣传牌上的区域经理电

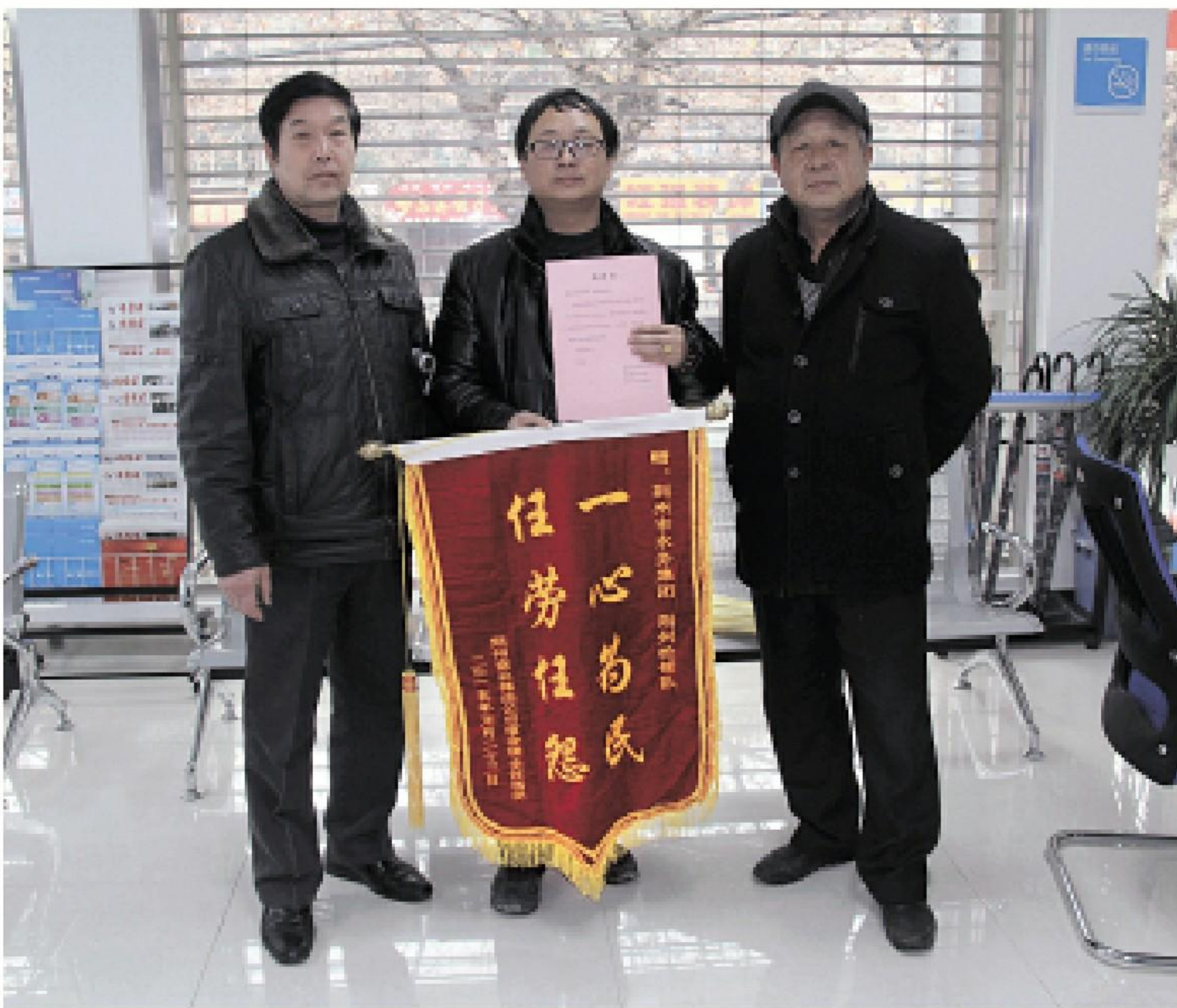
话进行联系,就会有人进行解答或上门服务。宣传牌上除印有企业“上善若水、情奔万家”的服务宣传口号,还标明了区域经理所管辖区、姓名和联系方式。据了解,区域经理负责制是指辖区抄表员为抄表区域内的用户,提供水质、水压、水费、水量等用水咨询与上门服务,由于服务更加贴近,方式更加便捷,受到用户的普遍欢迎,被称为“接地气”的服务方式。

工程公司推出这些服务和举措,受到了广大用户的欢迎,在让更多的市民享受新科技带来便利的同时,也享受到更为贴心周到的服务。

# 管网抢修部 及时解决用户水压低问题获赠锦旗

本报讯(通讯员 李玉萍)1月26日,管网抢修部收到荆州商业储运公司宿舍用户送来的一面绣有“一心为民、任劳任怨”的锦旗,管网抢修部不畏严寒,帮助解决宿舍水压低问题,并且义务为该宿舍一户老人家的渗水旧管进行了更换,居民感谢集团公司及时将浓浓关怀送入用户心中。

当天,管网抢修部接到信息,荆州商业储运公司宿舍用户反映近期三、四楼在用水高峰段水压偏低。工作人员立即赶赴现场,测漏班沿线探测是否存在漏点,维修人员分散检查阀门,经过仔细排查,找到两处低压点,一是该区一条DN50mm 主管漏水,二是该宿舍楼的开口阀门损坏。查明原因后,抢修队迅速投入维修。在恢复供水、完成维修后大伙收拾工具准备撤离时,一位年近七十的老大爷求助说家里的一条水管渗水一年多了,他家只有她和老伴两人,希望抢修人员帮助解决。听到这种情况,抢修员刘师傅二话没说,提上工具来到老大爷家,为他换上了配套的新水管,困扰了两老近一年的漏水问题得到了解决,老大爷感激的紧紧握着刘师傅的手,不断的重复着“谢谢,谢谢”。



★1月26日,市国资委相关领导在集团公司高管唐志国、葛世玉、安保部王仕华的陪同下,对集团公司郢都水厂、尚风尚水施工工地进行安全检查,对检查中存在的三个问题提出整改意见。(黄娟)

★1月20日,安保部与行政事务部、党群工作部等部门负责人到所属各部门、下属各分公司进行巡查,针对发现的安全隐患下发《整改通知书》限期整改。(王仕华)

★1月15日,安保部王仕华、水之道吴桐、南湖水厂魏晋参加由市安监局在市委礼堂组织的贯彻新《安全生产法》培训。(黄娟)

★1月18—23日,为了做好“两会”代表住宿酒店的供水工作,确保会议顺利召开,城区客服中心负责人带领客服人员提前到酒店与相关负责人取得联系,了解供水情况,并对供水设施进行了检查。同时,在会议期间及时掌握供水情况,确保了安全供水。(徐键)

★1月3日,南湖客服中心抄表员和维修员走进梧桐树下物业小区,发放水表及附属供水设施冬季防冻知识宣传资料,现场演示包扎方法,受到小区物业和业主的好评。(张善华)



# 集团公司开展年终考评活动



本报讯(通讯员 刘双)为强化责任意识,落实目标责任,1月26日至1月31日,集团公司组织开展了2014年度集团公司高管及部门负责人年终考评活动。

考评方式采取自评和民主评议相结合的方式。年初签订的目标责任书完成情况,综合素质,工作职责和廉洁自律等方面为民主评议的测评内容。员工以打分的形式直接对高管和部门负责人的履职情况进行客观测评。考评期间,各公司、各部门按照下发的考评时间安排表积极参与,并结合各自实际情况制订考评方案,保障了各项考

评工作高效有序的进行。

年终考评工作已经成为集团公司加强绩效考核的一项例行工作,作为组织部门,行政事务部提前进行详尽的安排部署,保障了年终考评活动的顺利、稳妥和有序开展。全体员工快速响应,积极参与,共同助力考评工作的展开。员工直接参与和部门负责人的民主测评,体现了公司对员工参与民主管理的重视,更是对公平、公开、公正管理模式的践行。强监督、重落实、严考核的绩效考核指导思想已成为全体员工

# 集团公司签订党员干部禁止收送红包礼金承诺书

本报讯(通讯员 马卫华)近日,荆州水务集团组织基层党支部召开了党员干部收送红包礼金问题专项整治工作例会,会议要求集团公司下属各部门党员干部认真遵守和执行禁止党员干部收送红包礼金相关规定,各部门专项整治工作要做到有行动、有部署。

会议要求全公司党员干部开展关于收送红包礼金问题专项整治工作,并对春节期间工作纪律问题提出具体要

求。一是各支部及部门要加强宣传和教

育,深入学习贯彻关于领导干部接受和赠送红包礼金

# 措施适宜 积极变革

## ——培训工作经验分享

□刘双

企业的培训是对老员工进行的知识更新和充电,是对新员工进入新环境的引导和思想行为的

培训和规范,是企业带给员工最好的福利。如何才能让培训工

落到实处,成为各部门一项思考的问题,通过对近几年培训工作的总结与反

思,2014年行政事务部在集团公司各部门通力配合下,对员工培训工作做了一系列的改善,培训项目合计5个大类13个小项,取得了较大突破。现就培训工作的成功经验、收获成果以及完善改进等做分

享。更新观念,转变部门角色定位,各部门通力配合,所有部门均参与到培训工作中来,打破行政事务部单打独斗的局面。行政事务部改变过去包揽一切培训具体事宜的做法,充分发挥专业部门的专业特

长,由培训的组织者转变为培训工作的监督考核者。有专业特长的部门为相关专业培训的具体组织者,专业培训的针对性得到明显提升。这种角色互换,使培训工作成为各部门共同的一项工作,克服了行政事务部孤力难支的困局。

建立系统的培训体系。为改变以往

培训是一项长期工作,行政事务部将一如既往的按照标准,严格要求,计划、落实、考核各个环节互相支撑,互不偏废,为打造优良的企业文化、改进整体绩效不懈努力。

# 行风建设信息台

## 2015年1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116项,下达设计84项,下达施工92项,下达户表1891户,配合验收1891户,受理用户信息553起,转办任务294起,综合部门维修反馈23起,解决率100%,及时率100%。 | 1、尽快启用新合同。<br>2、本期E线民生投诉不属于未扣分。<br>3、每月确定服务重点,要求开展专项检查。发现问题督促责任部门形成整改方案,分步实施。   |
| 管网抢修部        | 下达转办任务294处,及时处处理293处,解决率100%,及时率99%。  | 商业储运公司宿舍用户反映维修及时并义务服务,赠送锦旗。   |
| 水业公司         | 辖区客户服务中心配合验收1891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%。                           | 1、网上缴费暂时仅针对个人用户开通,争取后期能全面开通。(各客户服务中心要做好宣传)<br>2、督促城管部门尽快解决江边垃圾问题。<br>3、单户增补或报装,必须注明是否属漏户。<br>4、换表时严格履行四方到场制度。             |
| 水质检测中心       | 本月转办6项,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。  | 加强施工后的水质监测与把关,主管水质达标方能通水。   |
| 水表检测中心       | 本月转办3件,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。  | 严格履行四方到场制度,换表必须用户签字认可,施工保证质量。   |
| 工程管理部        | 本月转办3件,均已及时处理,解决率100%,及时率100%。  | 视珂等14户验收时间长。涉及验收整改时,需加强督办。  |
| 稽查部          | 下达转办任务26项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。   | 1、摩尔城反复破坏管道,且破坏后拒不担后果,修复时间长。需要加大拆迁影响用水的查处力度。<br>2、年前进行企业宣传牌与贺年宣传品发放的检查。   |
| 设计公司         | 其下达设计任务1项,累计完成设计任务78项,不具备设计条件的11项,设计完成率100%,及时率100%,无超时现象。                                    | 名流锦都、美林湖畔、人信汇等多个临界楼层压低,需从设计角度综合考虑如何保证新建小区临界楼层的水压。   |
| 二次供水公司       | 下达转办任务2项,已及时到现场查看,解决率100%,及时率100%。  | 1、滨湖国际集抄表被冻十余块。集抄水表具有成本高、安装相对复杂的特点,应提醒用户加强保护,减少纠纷。<br>2、水表交付开发商后,应要求加以保管,防止出现水表、阀门被埋现象,验收时发现有故障,应严格要求整改。中央华府三期有块水表深达二米左右。 |
| 工程公司         | 下达施工任务92项,累计完成施工任务48项(含增补和公司工程),不具备施工条件的1项,转办任务80项,施工完成率100%,及时率100%,无超时现象。                   | 1、保证服务的时效性。   |
| 质量技术部        | 本月无转办事项。  |   |
| 水之道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%。  |   |