

服务无小事

不知不觉到公司客服中心已有四个春秋，这些年来，无论刮风下雨，逢年过节，我们日夜坚守在岗位上，做保障城市优质供水服务的坚实后盾，用点滴温情塑造生活里最平凡英雄。

记得2020年全国疫情爆发，武汉在春节前两天封城管理，随后黄石也进行全城封锁封闭式管理。我们接到通知，要求疫情期间无条件24小时坚守岗位。为确保疫情封闭期间，每一个用户的每一个困难和诉求能第一时间得到回应，我们发扬舍小家，保大家的精神，坚持到岗，耐心沟通，及时传送，协调解决用户屋内无水，水管破裂，下水管道堵塞等用户急难的用水问题。

服务无小事，客服部门是公司与客户之间沟通的桥梁，在践行优质服务承诺，创造美好生活的路上，我们将秉持初心，为不同需求的客户提供差异化的专属贴心服务，对于综合沟通中普遍关心的问题，深化解决方案，制定出最优的服务方法，满足用户供水服务需求，用热情和耐心奏响最和谐的供水服务之音。

(柯沁)

寻梦枣子山水库

枣子山与月亮山连襟连袂，地处西塞山区东南角，据说解放时一户人家过年时贴对联：“共产党恩情说不尽，枣子山枣树万年青。”于是当地人取名枣子山。

五十年前上山水库，山下八卦嘴泵站供应这片地区的用水，那时我刚进厂当师傅顶班上山守水库，由于囊中羞涩客住山边茅草棚，那枣树那草棚那绿色菜地深印脑海至今难忘。

记得那年暮春时节，我背30斤供应粮和行李上山，天道酬勤，晴天种菜，雨天戴笠穿蓑衣，每日一吊鼎罐，一把米菜加柴火驱赶饥饿驱散严寒。冷雨雪飘形单影只，默默孤守山里甚是凄凉。然而在那个食物匮乏的年代，我是企业职工每月18元工资，深感自豪，让当地居民羡慕。

那时年轻多梦，常梦见街上穿工作服的美女，还梦见水库水满了溢出来，也梦见狼的嚎叫声，迷糊中突然惊醒忙于关闸。

怀着梦想与期望，一晃一年过去了，公司来人，派师傅来接替了我，我终于挺过那段艰难的日子，下山时潇潇的冷风还带着寒霜，然而厂里人的惦记，邻居的关心，一股暖流涌上心头，上善若水，厚德载物，这一人生之道，我似懂非懂。

沧海桑田，人生苦短，岁月的长河缓缓流淌又匆匆消逝。寻着梦走过了半个多世纪，如今握着笔寻觅梦的痕迹，爬上枣子山当年的水库、草棚杳无踪迹。叠加的三层楼房替代砂砾杂草，或瓷砖红顶的别墅参差错落，枣子山小学、九中、医院高楼耸立，路边超市散发着浓郁的商业气息。

岁月流逝更添新貌，枣子社区那时只有二十户人家，如今4000多户，那时山下只有一条输水管，如今管网连接城区各个角落，高加压二次供水全都纳入供水管理之中，自来水供应千家万户。

岁月匆匆，一座水库的建成，一条干管的铺设或一个工厂的竣工，这是一代人寻梦的汗水和足迹。那袅袅腾起的炊烟，那柴火烟香的香味，温饱是我人生寻梦的开端，如今物阜民丰我心释然。

凉风习习步履匆匆，徜徉街边寻找八卦嘴泵站，泵房还是那座房子，院子还是那个院子，我好像找不到北？沿着泵站围墙走了一圈，我疑惑了。倘若挂个牌子“自来水公司工业遗产”？且异其景我蓦然回首，顾盼生情。(叶辉)

写给即将参加高考的学子：

青玉案·除夕愿

烟花爆竹一岁去，管弦生，悠扬曲。

年夜饭宴淡笑，灯照火暖，雪映钩月，辞旧迎新语。

前岁坎坷无重数，今年愿是春好处。

应是伴君赴前路，十年寒窗，一朝登闕，折桂蟾宫祝。

弦月淡雪彩灯盈，门联祝语短诗吟。

三年如马鞭散去，六月似朝折挂名。

往昔不知多坎坷，前路还愿了烦心。

今又年关赋诗语，难想季春少君行。(周蕾)

除夕诗



雪中曲

林红/摄影



白鸽

杨逸风/摄影

花等风
烟等雨
雪融之后等春来

等
春
来

等蝶舞
等燕还
等轻柔的风捎来春的归期

(马晓琼)

黄石供水节水报

HUANG SHI GONG SHUI JIE SHUI BAO

主办单位：黄石市自来水有限公司 黄石市供用水管理办公室

2022年2月

28

星期一

第2期

(总第248期)

扫码关注



微信号:hs6281234

市国资委、城发集团检查春节供水保障工作



本报讯：1月26日，市国资委、城发集团来凉亭山水厂检查春节供水保障工作。一行人详细询问了节前安全生产排查整治完成情况和应急物资的储备情况，认真细致地查看了该厂的安保安防系统、供水设施设备运行情况及生产记录台账，并听取了该厂负责人对氯气泄漏、消防安全应急措施和开展应急预案、应急演练机制演练工作的汇报。最后，检查组要求，企业人员必须严肃、认真、细致，密切注意设备运行情况，定时巡视，发现异常情况要及时正确处理，做好记录。确保设备的运行安全，同时要提前做好冬季防火工作，全力保障春节期间安全供水工作。公司副总经理熊建升陪同检查。

(文/图 王芳)

紧跟“奔跑步伐”，开展“项目拉练”

本报讯：2月26日，公司开展重点项目拉练活动，加快推进项目建设提速提效。

早上8:30，公司党委书记、董事长余曦，党委副书记、总经理张昌锐，纪委书记郭辉，副总经理包文带、总工程师程国、客服中心、办公室等相关部门人员一行，集中对在建设的沿江路DN1800管道迁改、“三供一业”马家堰工地、汪仁配水厂工地开展重点项目拉练活动。

拉练中，活动组人员认真检查施工现场人、材、

机和使用和安全情况，对照图纸详细询问工程进度及施工计划，现场召集相关部门负责人讨论解决方案。在马家堰工地，活动组准确掌握一线施工困难，热情应答村民反映的情况，同时要求施工人员在群众诉求限期解决问题，得到当地村民的支持和信任。余曦强调：要进一步增强项目建设紧迫感和项目管理的责任感，坚持制度落实到位，业主监督管理到位，项目按时间节点倒排工期、顺排工序，持续优化施工管理全过程，全力以赴推进重点项目建设。(郭琼)



本报讯：2月1日大年初一，公司董事长余曦、总经理张昌锐带队班子成员及两办主任一行深入马家堰水厂、下陆加压泵站等生产一线，为职工送来新春的问候。(陈婷 黎曼)

喜讯！黄石市自来水有限公司管网维护公司荣获2021年度黄石市市政公用行业先进集体

本报讯：2月14日上午，黄石市市政公用局召开黄石市市政公用行业2021年度总结表彰暨2022年度工作部署会议，会议对全市市政公用行业9个先进集体，45个先进个人，6个先进标兵，10名优秀党务工作者进行了表彰。黄石市自来水有限公司管网维护公司荣获自来水抢修先进集体表彰。

2021年，管网维护公司围绕“降漏失、提技能、促服务”中心工作目标，以党建为引领，发挥“供水抢修系用户、不忘初心履职尽责”供水服务突击队作用，全年累计查出暗漏点207处，检测漏水量1573

万吨，完成大小口径管道抢修2072处，管网管理（维修、更换、管网改造）200处，阀门井整改92处，更换消防栓118台，接待用户来电来访共3564人次，处置数字城管任务单937次。

作为保障全市生产生活用水的管道卫士，这支供水“生命线”的战斗堡垒，无论酷暑严寒，无论清晨深夜，一天24小时随时待命，奔波在全市大街小巷，用脚步丈量全市1200多公里管网，治疗供水管网疑难杂症，守护着供水管网安全。

(张荣)

图片新闻



本报讯：1月29日，市供水办公室副主任刘莉一行，先后来到马家堰水厂、下陆加压泵站检查供水企业极端天气情况下应急准备情况。检查详细查看了厂内设备运行、设施保温防冻措施落实，雨雪灾害天气应对措施实施等情况，充分肯定各单位应急准备情况，要求对重点部位加强隐患排查，做好极端天气条件下防冻、防滑、值班值守工作，确保春节期间安全供水。(黎曼 汪东)



本报讯：1月28日上午，市城发集团副总经理王松松及相关科室同志在公司党委书记、董事长余曦、副总经理熊建升陪同下，来凉亭山水厂检查指导春节期间安全生产工作。

一行人详细了解了水厂的生产调度系统、安保安防系统、供水设施设备运行情况，安全用电用氯用气以及极端天气的防冻、应急处理预防等措施，对水厂安全生产工作给予了充分肯定，并对春节期间城市供水安全保障提出要求：一是保证设备安全有效运行，供优质水、放心水；二是加大对加氯间、高低压配电操作的安全管理；三是落实落细防冻措施，极端天气应急处理能力有保证；四是确保安全生产物资储备到位；五是持续做好疫情防控，全力保障春节期间安全供水。(图文 王芳)



本报讯：2月7日上午，城发集团总经理程正栋、党委书记余福安在公司党委书记、董事长余曦、副总经理熊建升及相关科室负责人的陪同下到总站检查、指导工作。总站领导详细介绍了春节期间低温天气供水保障以及相关工作的安排，城发领导对总站安全供水工作给予充分肯定，同时要求总站持续加强疫情防控，杜绝外来人员进入生产区域，实时加水质监测，确保供水平稳供给，并叮嘱工作人员一定要加强安全生产，确保人身安全，对一线干部职工在春节期间辛勤付出表示感谢，鼓励大家在新的一年里更好地履职尽责，就是干劲、主动出击，为公司供水发展做出新的贡献。(陈涛)

应对雨雪天气 花湖水厂多措并举保生产

本报讯：新春佳节，全市遇低温雨雪天气，此次低温雨雪天气强度大、范围广、致灾性强，对生产及生活造成较大影响。花湖水厂扎实落实公司关于加强低温雨雪灾害性天气防范应对工作要求，坚决克服麻痹思想和侥幸心理，高度重视低温雨雪灾害性天气防范应对工作，针对本轮天气极端性特点，对生产工作再部署、再检查、再落实。一是加强安全检查，对厂内设备设施进行一次全面巡查，对易发生霜冻的重点部位及时采取防冻保护措施，并定时检查防寒防冻设施的实效和完好；二是强化安全意识，开展冬季安全生产和低温制水知识培训，切实提高职工应对冬季安全生产的岗位作业技能，确保在极端天气条件下安全优质供水；三是加强水质监测，严格按照检测程序，对源水、滤前滤后、出厂水等各个环节水质加强检测，增加水质检测频次，根据水源变化情况随时调整药剂投加量，严把水质关卡；四是保障物资充足，对厂内物资进行摸底检查，对缺失老化的物资及时进行增补，储备合理药剂满足日常生产及应急使用；五是强化服务意识，成立厂扫雪小分队，积极参与城发保障社区及路段除雪行动，落实“门前三包”制度，保证厂区内外应急道路及生产区域道路通畅，保障职工群众出行安全。

(文/图 张锦 左 颖)



因为花湖水厂运行班为确保低温环境下安全供水质量，增加源水、滤前水、滤后水检测频次，密切观察水质含氧量、氨氮数值变化，参考水质化验数据及时制定适合低温环境的制水方案，保证混凝土剂与消毒剂稳定投加。

供水服务“不打烊”

本报讯：“您点这里，填写编号、用户名，再点击立即绑定，绑定成功后再点击……点击确定……您的业务办好啦！”

2月7日上午，营销公司收费大厅通过点对点服务等方式，为来大厅缴费的用户提供业务咨询和办理。当天上午，营销公司收费大厅志愿者祝小云，帮助来缴费的用户办理中电电子票等相关业务，并现场讲解、指导用户使用“网上营业厅”自行办理业务。“真方便，以后不用到自来水公司，也不要排队，一下就搞好了！”用户陈阿姨在祝小云的指导下，很快就通过自来水公司“网上营业厅”办好了中电电子票业务。

为提升服务质量，提高服务水平，2022年2月起，营销公司收费大厅持续开展点对点服务活动，通过与用户零距离接触，了解用户需求，解决用户问题。截止2月17日，共接受居民供水业务咨询600余人次，同时为低保用户现场办理低保水费减免业务40余户。

(蒋文君)

大年夜通宵奋战，为除夕万家团圆

——管维公司除夕DN1200管网抢修纪实



本报讯：1月28日，适逢大年二十八，全市市民已经开始准备迎接虎年喜气洋洋的新春假日，连日的大雪天气也仿佛因佳节来临暂时展露笑颜。

18时，一声声急促的铃声打破了宁静。枫树岗突发爆管，漏水量大。抢修任务就是召集令。刚刚回到家的抢修突击队来不及吃上年夜饭，紧急赶往爆管现场。现场是湖北师范大学一处施工工地，泥土，建筑材料堆积如山，和着爆管涌出大量泥水，一片狼藉。



抢修队员面面相觑“是DN1200大口径钢管爆了，今夜将是一场苦战……”。没有丝毫犹豫，管维抢修部主任王明跃带头挽起袖子，穿上套鞋，跳进一片汪洋里面，10余名抢修突击队队员熟练的安装调试大灯照明，安装潜水泵排水，停水调配水源，搬运材料，挖掘泥土，准备工具……

管维公司负责人王伟现场督战，第一时间向公司汇报了现场情况，拿出应急处理方案。“公司业务在保证安全的前提下加快抢修进度”，公司领导亲临现场指导。

这一夜，注定不眠。除夕凌晨，天刚蒙蒙亮，管维公司紧急出动应急送水车为黄石公园、大境小区市民送水。经过17个小时连夜抢修，带着满身泥泞和疲惫，大家共同努力，将爆管修

复，恢复正常供水。无数个这样保供水的夜晚，管维供水人坚守阵地，无悔奉献，为万家温暖的年夜饭，默默守护着供水“生命线”。

汪仁配水厂项目开始节后复工复产



本报讯：2月8日（农历初八），汪仁配水厂开始复工复产，工程项目部按业主施工要求，全面落实一手抓疫情防控、一手抓复工复产，在确保严格管控疫情的前提下，推进项目各项工作有序开展。

一是整体谋划抓进度。经过春节的养护期，目前正在进模板、脚手架拆除、砌砖墙等一系列土方土建工作，在土方土建工作的同时，汪仁项目部也不松懈，周密策划方案，与各参建单位积极沟通、通力协作，从材料、机械、劳动力等各方面提供全方位保障，为下一步装饰装修、设备安装、管道

道进场施工、新建道路等工作做好坚实的后盾；二是严防死守抓安全。项目部认真贯彻落实安全相关要求，多措并举抓项目复工复产期间安全防范工作；三是落细落实疫情防控主体责任，及时掌握返工人员动态和身体健康状况，全面做好各区域消毒、测温及出入登记等防疫措施。

汪仁配水厂项目的全体工作人员铆足干劲，全力推进项目建设各项工作进展，真正做到开局就发力、起步就争先，力争今年4月底项目顺利完工。

(杨杰)

图片新闻



凉亭山水厂时刻不忘绷紧安全生产之弦，抓实抓细安全优质供水工作。2月15日，正值元宵佳节，水厂组织办公室人员清理一期源水配水渠格栅，全面冲洗一期反应、沉淀池，确保滤池制水工艺达到最佳运行状态，有效保障水质安全。

2月23日，沿江大道工地上空弥漫着一派温暖又热烈的气氛。随着第一辆挖机向基坑的驶入，开启了沿江大道DN1800工程的新旅程。

此工程为老管换新管，需安装4个闸门，总长200米左右，预计3月底完工。前期在基坑开挖同时，项目部安排专人对基坑进行了拉森钢板桩支护，在施工安全的前提下保障工程的进度。为了确保工程如期完成，沿江大道项目全体工作人员日夜兼程，从未间断的开挖出土。基坑的开挖标志着沿江大道正式进入大干阶段。

(杨杰)



尽职尽责保供水 春节服务我在岗

本报讯：人间最美是团圆，在农历春节这个万家共享欢乐时刻，供水人为保障居民春节期间用水无忧，放弃与家人甜蜜时光，他们舍小家、顾大家，坚守岗位奋战一线，保障了春节期间城区居民正常用水。

春节期间，凉亭山水厂运行人员严格遵守节日期间值班制度，按时巡查供水设备运行状况，密切关注水位、水质、水压的变化情况，确保出厂水正常供应，充足平稳。化验室水质检测人员加大对源水、工艺环节过程水、出厂水的监测力度和检测频次，使出厂水质符合国家标准，确保用户喝上安全水、放心水、优质水。公司大维修人员24小时跟踪确保维修、抢修及时。厂部实行24小时领导带班值班制度，随时应对处置各种突发事件。2022年春节正是这些供水人用责任和担当守护着这座城市的供水安全，确保城区居民度过一个欢乐祥和的新春佳节。

(王芳)

新年第一会

本报讯：2月9日下午，黄石山供水分公司召开“新年第一会”。2022年工作会暨集体新年廉政谈话。党支部书记袁伟主持，会议根据分公司实际情况，安排今年工作。袁伟强调，全体干部职工要统一思想，牢固树立大局观念，强化目标责任意识，围绕各项重点工作目标，不断创新管理模式及工作方式方法，抓早、抓紧、抓实、抓细，自我加压，以良好的精神状态积极地投入到工作中去。一是加强学习，提高综合素质；二是严格标准，提供优质服务；三是转变作风，树立良好形象；四是谋划超前，狠抓目标落实。

(罗娟)

坚守春节值班岗 确保用户庆团圆

本报讯：一年一度欢乐祥和的春节如约而至，在大家举杯同庆、畅享团圆的时候，总有那么一群人为了守护千家万户的用水需求，放弃与家人团聚过节，默默坚守在工作岗位上，加班加点，用责任与担当全力保障春节期间安全、平稳供水。

正值辞旧迎新、万家团圆的大年初一，管维公司接到市民电话，告知西塞风渡港桥头处有清水溢出。值班人员第一时间奔赴现场，确认系公司DN800管道破损，在现场勘查确定漏水范围后，于下午13:00停水，经过紧张而忙碌的抢修后，历经5小时，于20:00恢复该区域居民正常用水。

真情惠民生 甘泉润心田

本报讯：2月15日，陈家湾社区沿湖路黄陂宗用户给营销公司送来了“真情惠民生 甘泉润心田”锦旗，感谢营销公司春节前加班加点解决了家中用水难题。

1月28日（腊月十六），黄陂宗师傅到营销公司安全生产科求助，希望解决家中无水问题。安全生产科立即派人上门核实情况，发现用户家中表为独立安置的地表，工人在旧城改造施工时不慎

走基层、解难题、办实事、惠民生

本报讯：春节将至，气温下降，营销公司西塞营销所响应号召，组织抄表员前往一开展“走基层、解难题、办实事、惠民生”活动。

一门前片区近年来新增住户、江桂园、吉龙湾等三个新小区，共计1343户用户，平时曾多次咨询自来水缴费等相关水费问题。1月24日上午，西塞所

简讯

本报讯：根据营销公司统一安排，2月20日，下陆所维修班、地表班的4名同志在班长甘勇超的带领下，对辖区内存谷美地小区开展水表夜抄查漏工作。

在此之前，内存谷美地小区加压泵供水范围一直比较模糊，监控总表一直显示夜间水量异常，下陆所得知这一消息后，先后两次对该小区监控总表进行停水排查，查清了供水范围及用户明细。为确认夜间异常水量是否为管网漏损，5名同志夜抄泵房转供的十余只地表表的多个数据，经分析，最终核实了漏损情况，及时转交相关部门。

降漏夜抄有效降低了漏损，同时锻炼了供水队伍能打硬仗的本领，为全面保障用户用水，降低公司经营成本提供助力。

(彭云刚)

本报讯：2月18日上午，黄石山供水分公司上门为赛威尔科技有限公司安装水表，解决用户用水难题。在此之前，该块水表为李时珍药业所用，已履行报停、拆表程序。日前，开发区来函要求为李时珍药业安装水表，为优化营商环境，分公司特事特办，简化安装流程，最短时间内上门安装水表完成通水，为用户企业用水提供有力保障。

(张勇)

本报讯：自营销公司实行计件抄表新制度以来，中心营业所整体营收服务较往年有大幅度提升，回收率从84%-88%提升至93%-96%。每月所都会开展业务技能比拼，抄表员齐聚一堂，相互“晒一晒”自己的成绩单，交流好的催费方式，同时指定优秀抄表员对末名抄表员传经送宝，形成良性的竞争环境，抄表员们整体服务水平有了明显提升。

(周晓)



2月以来，宏源公司党支部以“树标杆、争表率、促服务”为中心，开展“党员示范岗”活动，支部与每位党员签订岗位承诺书，党员干部在各自岗位上带头亮身份，践行承诺，发挥模范带头作用，以点带面掀起“比、赶、帮”的工作热潮。

党员主动作为、履职尽责，助推活动落到实处见效，让党徽在工作岗位上闪光。左上图为用户表小组检查水表，左下图为二供维护部维护泵房设备，右下图为经营工程部维护小区直饮水水，右下图为水表检定中心校表。

(文/图 夏晓燕 潘 琴)



2月7日，面对突如其来强降雪，各单位组织党员干部第一时间清除路面积雪，大家冒着凛冽的寒风，不顾天寒路滑，铲除积雪、冰冻，保障安全生产。

(盛芳 王芳 张博)



为了更好地掌握管网直饮水专业知识，2月17日，宏源公司特邀上海威派格智慧水务有限公司市场部开展直饮水业务培训。授课人员详细讲解了直饮水的认知，国内管道直饮水发展现状、工艺技术及营销等方面知识。通过培训，直饮水工作人员加深了业务的认识，了解国家对直饮水产业大力扶持及推进方向，进一步坚定推广直饮水的信心。

(孙玉珍 陈丽)



1月29日下午五点，花湖水厂二期穿孔排泥设备突发故障，排泥阀门无法关闭。运行一班班长肖润洲顶着雨雪到现场立即处置，保障了制水工艺的正常运行。

(张颖)