

2020/8/5

总第 394 期

内部资料



用户至上 多供好水

澄政报

主办:江苏江南水务股份有限公司

苏澄新准字 021 号



法润江南 泽被万家 公司顺利通过无锡市“七五”普法终期验收



本报讯 7月10日，无锡市司法局党委书记谢海华一行到公司开展“七五”普法终期考核验收工作，江阴市副市长虞卫才、司法局副局长梅士强，公司领导华锋、龚国贤、张建忠、宋立人等陪同检查。

“七五”普法是中央宣传部、司法部关于在公民中开展法治宣传教育的第

七个五年规划(2016—2020年)。自普法工作开展以来，公司以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》精神，按照市委、市政府要求，紧扣安全保供中心工作，将依法治企贯穿至企业管理运行之中，

将普法宣传深入到企业干部职工及广大用户，着力搭建牢固的企业法治建设堡垒，营造和谐的企业法治文化氛围，为推动企业高质量发展提供扎实的法治保障。

检查组实地考察了企业展厅、党群服务中心及“有事好商量”协商议事室，查阅了相关台账，并听取了华锋关于“营造良好法治环境 推进法治水务建设”的“七五”普法工作汇报，详细了解了公司在依法治企、普法教育、普法宣传等方面的相关举措。

谢海华对公司“七五”普法工作给予了高度评价，他表示，江南水务作为国有上市企业，在“七五”普法工作中，依法治企行之有效，普法宣传纵深推进，普法活动形式多样，有亮点、有特色、有实效，具有典型意义。

普法工作是一项“只有起点、没有终点”的全民普法征程，公司将继续以提供安全优质的供水服务为基础，以建设诚信守法的法治文化为抓手，坚持依法治企，加强“三化”管理，致力打造和谐供水环境，为建设新时代强富美高新江阴作出新的贡献。

(张慧)

本报讯 为进一步掌握用户需求，提升公司服务质量及管理水平，近日，公司委托上海市质协用户评价中心开展江阴市供水服务质量满意度测评。

测评依据国家标准GB/T19039-2009《顾客满意测评通则》和GB/T19038-2009《顾客满意测评模型和方法指南》，采用CATI电话调查的方式，通过用户期望、价值感知、质量感知、企业形象、用户满意度、用户抱怨、用户忠诚七个变量，全面、综合度量顾客满意程度。

调查过程中共获得有效样本500份，其中居民用户占调查总数69.6%。测评结果显示，用户满意率92.9%，用户满意度90.62，处于较满意到满意之间。此外，受访用户对水质、水压、农网及户表改造等方面提出了宝贵意见和建议。

此次测评是对供水服务质量的又一次有益体检，为优化服务质量效能提供了参考依据及诸多有温度、有分量的合理化建议。公司将继续以“用户至上”为宗旨，创新服务形式，拓宽沟通渠道，擦亮“澄水”服务品牌。

(周晶晶)

党建聚合力 共建促发展 市水利局与公司开展党建共建主题活动



本报讯 七月，写满红色记忆，描绘红色理想，唤醒使命初心。7月9日，江阴市水利局党委书记、局长傅建荣一行28人来到绮山应急备用水源地开展“党建聚合力共建促发展”庆祝建党99周年主题共建活动。公司党委班子成员及相关部门负责人参加活动。

傅建荣一行现场参观了绮山应急水源地沉砂池、活水泵房、取水泵房、蓄水库等

地，就蓄水管理、水质监测、水体漂浮物清理等方面进行详细了解，并举行党建共建植树活动，为共建纪念石揭牌。

在随后召开的座谈会上，公司董事长、总经理华锋详细介绍了公司生产运营及党建工作情况，双方就如何加强党建共建，促进党建工作及业务工作双提升展开交流，表示将共同以党建文化为

澄水简讯

本报讯 7月24日，无锡市攻坚办对南闸污水厂污泥干化处置项目进行了回访检查，江阴市攻坚办、公用事业局及恒通公司相关人员陪同检查。检查组现场查看了污泥深度脱水机房、污泥堆场和台账记录，充分肯定了污泥干化处置工作，并就新一轮提标改造工作提出了宝贵意见和建议。

(高建军)

本报讯 7月16日，市政设计院会同二次供水办、市政公司、华士客服中心前往华西中心村村委会就该村一户一表改造项目方案进行了现场协调，交底设计方案，并根据现场情况进行了合理化修改，确保项目尽快尽早实施。

(孙煜龙)

本报讯 为进一步加强营销业务规范化、合理化管理，7月23日，结算中心组织各营业所账务及抄收人员开展营销业务培训。进一步明确工单从申请到审批等环节中的具体操作要求和执行规范，并就推进开发商预收水费及水费发票合并开票工作进行了交流。

(夏检)

本报讯 7月30日，客服中心在顾山营业所开展2020年度供水服务交流会，诚邀顾山国南村与北国社区负责人及用户代表参加会议。会上，与会代表对户表改造后的供水服务给予了一致好评，并就水质、水压及户表改造施工中存在的问题进行了深入交流，形成了合理、有效的改进意见。客服中心将继续跟进反馈意见，并在全市各乡镇开展交流会，为提升供水服务质量提供指导。

(周晶晶)

本报讯 7月15日，江阴市不动产集成服务平台顺利启用线上平台，公司存量房过户业务依托该平台拓展了新渠道。目前该平台受理的存量房过户申请已超过400户，户均受理时间在1个工作日内，大大提高了办事效率，获得了用户高度认可。

(吴庆伟)

本报讯 7月22日，江阴市水利局、财政局对利港地下应急备用水源地运行情况进行了考核。考核组现场查看了设备运行状态、水源地管理规范及相关台账，要求继续加强水源地规范管理，保障设施设备良好运作，确保即启即用。

(徐阳)

引领，互学互鉴，发挥各自优势，积极架设服务大局、服务社会、服务发展的桥梁，为江阴市高质量发展做出不懈努力。

(徐晓珂)

打好防汛「收官战」

实施峰期「主动战」

今年的梅雨来势汹汹，梅雨量自1961年以来排名第三，一个多月的洗礼，给江阴人民的生产、生活带来诸多不便。眼看『梅姑娘』有望在7月16日左右离开，却还要『淋漓尽致』。

7月15日，江阴市防汛防旱指挥部发布关于提升我市防汛应急响应Ⅲ级的通知，气象台发布暴雨黄色预警信号，江阴市防汛工作迎来最后的考验。

当天上午，公司安全生产领导小组再次就全力做好各项防汛工作，保障安全稳定供水，减少排水辖区灾害影响等进行了部署，要求检查各类防汛设施及物资，确保拉得出、用得上、打得响；严格24小时值班制度，加强巡检力度；提高原水、工艺过程水、出厂水水质检测频次，密切关注水质变化；重点易涝路段专人值守，保障辖区内不积水、不溢水，确保平安度汛。

一、资源调配 科学合理

备足备全各类防汛设施及物资，严格领导带班及24小时值守制度，加强业务技能培训，确保非常时期物资、管理、人员三到位。



二、隐患排查 不留死角

各水厂、加压站全面检查防雷、防台、防汛设施，清理疏通电缆沟，完善排水系统；恒通排水公司对辖区内637公里排水管网、124座污水泵站进行专业养护，清疏管网352.9公里，清掏检查井、雨水箅15829座，对新华路隧道、澄张公路、南闸大洋桥、马镇红星四个重点泵站安装远程监控系统，实时掌握运行状态。



汛期必将过去，但持续的高温也随即而来，江阴市的日用水量持续走高，“澄水人”也即将迎来今年的大“烤”。

为切实保障夏季全市足量、足压、优质供给生产、生活用水，公司召开高峰供水备战工作专题会议，提前谋划，科学分析，从供水设施的维护、生产工艺的管理、水质的保障、生产的安全到应急能力的提升等方面早作准备，多措并举，确保今夏高峰供水安全。



二、抓水质，加强制度性监测。

严格执行班组、厂部及公司三级检验制度，加强对水源水、工艺过程水、管网水的水质监测工作。全市144个管网水监测全面覆盖供水管网，掌控江阴地区供水水质。加强疫情期间水质检测工作，新增认可检测能力包括水质、水处理物质等11项，检测能力达到186项，全覆盖国家生活饮用水卫生标准106项指标。



五、抓落实，突出岗位意识。

利用班务会、生产会、座谈会、动员会、电子屏、宣传栏、微信公众号、QQ群、报纸等多种载体，大力宣贯安全保供理念和业务技能知识，进一步明晰职责，明确分工，应对措施到岗到人，督查考核强化落实。实行公司、水厂、加压站、热线、抢修队的24小时值班制度，确保圆满完成今夏的高峰供水任务。

三、应急演练 常抓不懈

开展仓库防汛防涝、应急发电等实战演练，提高员工应急处置能力，进一步完善应急预案。6月13日，突如其来的雷暴强降雨造成三座排涝泵站故障。接报后，恒通公司立即启动应急预案，连夜派遣技术骨干赶赴现场，调派发电机、移动泵车等设备开展应急排涝，同时对损坏泵站进行恢复。各工作小组响应及时，处置得当，未对居民出行造成较大影响，经受住了实战考验。



四、专业服务 主动靠前

推行供水服务分级管理模式，通过962001微信公众号向物业、大用户点对点推送“汛期友情提醒”，告知防汛准备及应急处置工作要点。

业务通知

您好，时值汛期，雨量较多，江南水务积极做好夏季供水设施防汛工作，推行分级服务，精准供给，同时携手物业、企事业单位共同保障用户汛期的正常安全供水。

业务类型：汛期供水服务友情提醒
业务时间：2020年7~8月
业务内容：汛期供水安全注意事项，点击“详情”了解相关内容。

[查看详情](#)

掌上营业厅 智能客服 公共信息

一、抓运行，优化供水设施。

对水厂的供水设备设施开展拉网式巡检、维护、保养行动，及时消除潜在隐患。各水厂工艺管理严格按照《城镇供水厂运行、维护及安全技术规程》的规定执行，定期对各工艺池组进行检查、维护、检修，确保各工艺点始终处于一个良好的状态。出台江南水务二次供水工程技术和运行维护标准，完善二次供水建设及维保标准化管理，提升泵房建设、设施维保及应急抢修水平，目前已有360个小区共688套设施纳入公司运行维护管理范围。定期运行及保养应急备用水源地机泵设施，确保即启即用。

三、抓安全，提升技防能力。



开展市政给水管网安全生产专项整治工作，成立江南水务市政给水管网安全生产专项整治领导小组，制定周密方案，组织各方力量，明确职责分工，细化落实举措，确保排查计划稳步推进、排查区域无缝覆盖，隐患整治彻底，监管机制长期有效。组织开展安全生产检查15次，开展高锰酸钾应急投加、大口径供水管道爆管等应急演练，开展安全生产月系列活动，筑牢安全防线。



四、抓成效，改善营商环境。

962001掌上营业厅

用水信用
这些您需要知道

“消除隐患、预防灾害”，消火栓位置查询。

水费支付	充值卡支付	水费查询	水量查询
报修举报	居民过户	阶梯人口增量	充值卡购买
户号绑定	实时水量	年度账单	订单查询
票	!	单位电子发票	单位用水监控
智能客服	镇街支付排行	水量自报	

潜水热线

制定出台《江苏江南水务股份有限公司进一步优化用水报装营商环境的实施方案》，实行用水报装工程费用定额收费办法。进一步优化用水报装软件系统，深入推行“用水报装管家”贴身服务，变坐商为行商，主动上门为用户解决用水难题。





“落实安全生产主体责任 主题征文活动”作品精选

为进一步落实企业安全生产主体责任、岗位行为责任，提升安全生产本质能力，提高安全生产管理水平，公司组织开展“落实安全生产主体责任”主题征文活动，各部门踊跃参加，共收到征文13篇。周庄客服中心获一等奖，肖山水厂、市政公司获二等奖，祝塘客服中心、恒通公司、华士客服中心获三等奖。

《调动各岗位职工参与A村供水 安全生产专项整治的经验分享》 ——周庄客服中心

为认真贯彻落实党中央、国务院、省委、省政府的指示精神和市委、市政府部署要求，江南水务严格落实安全生产主体责任，并督促各部门各单位结合实际认真抓好贯彻落实。周庄客服中心作为江南水务的一线基层部门，有效建立起了针对部门各岗位的安全生产责任制，开展了一系列安全防护、隐患整治、风险防范、常态巡检等工作，并按公司要求做好安全台账全面记录工作。

但是个别员工在落实供水安全生产岗位行为责任时，仍然表现不同程度的不积极、不主动情况，究其原因就是缺乏对一线岗位安全生产责任的正确认识，仍然把安全生产责任当成安全管理等部门和全员的事。

2019年下半年，公司决定全面接管A村供水业务，而过去A村的供水管理模式相对粗放，存在着运营人员安全责任不明、任务琐碎、专业技能不强等问题，供水安全保证率存在较大的提升空间，开展供水安全隐患排查和风险防范工作十分必要。

借着接管A村供水业务的良好契机，周庄客服中心决定调动各岗位员工，全面开展A村供水安全生产专项整治行动，一方面提高员工对安全生产岗位行为责任认识，另一方面提高A村供水的安全保证率和客户服务水平。

总体上按照时间顺序，A村供水安全生产专项整治行动的具体措施如下：

1、对A村供水现状进行技术经济分析，评估接管A村的社会效益和经济效益，预判后续各项具体工作对供水安全的影响。

2、加强与A村的联系沟通，收集A村供水原始台账，包括用户信息、水表读数明细。

3、抄收人员和账务人员上门发放告用户书并收集居民用户信息。结合A村居民户供水台账、村民明细和实地房

屋情况，挨家挨户上门发放供水接管告用户书，同时采集现状居民用户信息，包括姓名、地址、手机号、银行卡等信息。

4、结合A村工商业用户供水台账和实地厂房情况，上门采集现状工商业用户信息，包括企业完整名称、地址、负责人、财务联系人、电话、开票信息等。

5、调动A村原有的抄表收费人员参与用户信息收集、水表位置确认、读数确认、水费收取等工作。根据收集到的用户信息，A村供水范围内共有居民用户4172户、工商业用户144户。

6、上门完成用户安全供水合同签订和微信绑定、水费托收或代扣协议。

7、勘察设计人员结合图纸，实地摸排A村原有供水管道、阀门、水表、消火栓、倒流防止器及其附属设施，出具管网改造方案及预算。

8、对A村内现有的消火栓和倒流防止器等安全供水设施每月开展巡查，及时记录隐患、督促整改。

9、梳理需要加装供水安全设施的企业清单，上门与企业确认加装事宜。

10、实施水表井防冻保暖工作，制定A村供水管网改造施工方案。

目前，A村供水安全生产专项整治行动前9个项已基本完成，正处于供水管网改造施工方案阶段。

通过此次专项整治工作，有效排除了A村供水安全生产的各类隐患，包括不合格供水设施带来的隐患、企业用水倒流污染隐患、自来水私拉乱接隐患、管道渗漏安全隐患、因用户用水满意度低带来的社会安全隐患等。同时，全体员工全流程参与了此次专项整治工作，深刻认识到了排除供水安全隐患的重要性，岗位责任意识及业务技能得到进一步加强，大大提升了周庄供水辖区供水安全。

养活教育

读书会

为响应市总工会对女工委的工作要求，引导女职工多读书、读好书，培养良好的阅读学习习惯，以女性阅读带动家庭阅读、社会阅读，树立终身学习理念，提升女职工综合素养，公司开展读书会活动。

“一个寻常家庭，一定要培养一个能自立的后代，培养能养活自己的能力，培养不坑爹，培养懂得生活不易且战胜不易的下一代。”此次读书会，工会向职工推荐并发放了160本著名教育家聂圣哲先生的《养活教育》，倡议大家传阅后进行学习交流。

顾敏——记得2018年有幸参观苏州德胜洋楼，客厅悬挂的一幅对联给我留下了深刻印象。“祸自望子成龙出，福从盼儿平安来！”这是聂圣哲先生撰写的，在我看来，不管从生活教育还是养活教育，这个“活”字真的很重。未来生活严峻，必须靠自己勤劳的双手和技能，养活自己，才能在社会上立足。成绩固然重要，但教会孩子坚毅地面对生活，面对社会更重要。让孩子学会劳动就是最好的素质教育。

惠丽娜——我家两个孩子，小时候各种兴趣班，唯独没有让他们一起参与劳动，导致大一点后让他们洗个碗、倒个垃圾会顶嘴，欠缺了身为家庭一员的责任心，觉得父母做的都是应该的。受到了《养活教育》的启发，我便从培养家务习惯开始实践，现在家庭氛围缓和不少，大儿子会主动洗晾衣服、洗碗、倒垃圾。小儿子看到做家务会问要不要帮忙，每天会来主动帮我们敲背捏腿，说爸爸妈妈辛苦了，外公外婆辛苦了，很庆幸开始改变还不晚。

施展——“最好的方法，就是不要定目标”，“每天都把该做的事情做好”，“做得一天比一天好”。他指出，不要让自己陷入被迫“做减法”的尴尬境地，而要过好“加法人生”。这个不定目标的观点乍一看难免错愕，但是仔细品味之后就会明白，作者真正驳斥的是乱定目标，不是越低越好，但绝不是越高越好。我认为人要“立长志”，而非“常立志”，目标的选取必须经过审慎而细致，只有成熟思考、认真选定的目标才会对人生起到引导和激励作用。

周琴芬——养活教育，越早开始越好。作为母亲，从小就应教育孩子养成“诚实、勤劳、有爱心、不走捷径”的习惯。生活即教育，每一个家庭，都是孩子接受素质教育的场所，每一个家长，都是孩子接受素质教育的老师，最务实的行动就是让孩子学会做家务，生活能够自理，面对小问题能够自己解决，让孩子懂得养活自己，天经地义。

刘敏——《养活教育》正在传阅中，希望能送到真正需要的人手中。我的孩子已经长大成人，我越来越少有机会践行养活教育了，错过了最佳时机，凡事都会变得事倍功半，那真是追悔莫及。我真心希望你们过得好，过得好的前提，就是一定要把自己的孩子教育好，把孩子培养成一个拥有生活技能，能自食其力，立足于社会的人，所以，务必趁早践行养活教育！



