

清明
随笔

万物于春始，在经历了漫长寒冬之后，遍地百花齐放，生意盎然，满眼的姹紫嫣红。当人们沉浸在大自然带来的惊喜时，不知不觉地，这四月光景就到来了，清明，带着淡淡的感伤翩然而至。

在这旖旎春光里，我同家人踏着满地落花上山扫墓。天阴靡靡，浓雾不散，变幻莫测的云朵压在头顶，漂浮着人们的哀思和惆怅，时而笼罩着一层蒙蒙灰色，时而被风吹开露出一道温柔的光束。不远处青山的轮廓依稀可见，上行的车辆在蜿蜒的山间小道缓缓而行，井然有序；路旁行人或三五成群，或姗姗独行，手捧香火与雏菊，表情略显凝重。

只听鹤岭泉肃穆的音乐开始回荡于山间，手中的雏菊散发出淡淡清香，夹杂着泥土的香气，不由让人静下心来，花瓣上残留着的几滴晶莹仿佛是泪的痕迹。此刻，微风徐徐，柔而不厉，无声地抚过脸颊，带落几片花瓣，墓旁大树上的新叶沙沙作响，在光影下如水般晃动。随风而生的野草在人们的祷告声中飘摇的愈加欢愉。

时间在祭祀祈福中一分一秒过去，亲人的面容浮现脑海，往事近在咫尺，如电影般掠过。如今，阴阳两隔，永远无法逾越，徒留遗憾和哀叹忧伤了漫长岁月。时光逝水去不还，流年可逝不可挽，逝者已矣，生者如斯！漫漫人生路不会停歇，唯有珍惜当下，好好爱身边人才是对清明最好的诠释。

清明，在一场庄严又隆重的盛吊之后归向沉寂，只有那些不顾碾落成泥的花儿仍在争相斗艳……（林沁逸）

美丽的落叶

(蒋同刚)

绵绵细雨
覆盖着四月的念想
淡淡的幽幽的恍恍的微醉空气
心 融化在巧克力气息中
任由魂灵迷离堕落……

斑斓落叶
铺就了梦幻的季节
柔柔的飘飘的惚惚的天籁之音
人 沉溺于童话般憧憬中
任凭情思萦绕徘徊……

四月的落叶如痴如醉
摇曳着朦胧诗情
徜徉在落叶如被的草坪上
缕缕暗香浸透呼吸
缥缈的视线穿越时空
苦涩童趣感动着闪闪泪花
情愿这样傻傻地凝望着……

四月的落叶无牵无挂
渲染着盎然画意
郑重捡起红黄相间的一枚
高高举起聚焦脉络
生命的密码隐约可见

懵懂年少制造了荒唐无数
情愿那样呆呆地回味着……

一片片似蝶翩翩
演绎着曼妙的梦境

感恩的心

幻化成一股无穷的力量

告别已有的灿烂

再铸轮回生机蓬勃

一片片如玉璀璨

展示着成熟的美丽

恬静的爱

投向这温暖大地的怀抱

奉献本来的无私

重新回馈感恩之旅

美丽的落叶

回眸无比珍贵一瞥

不恋无限风光枝头

美丽的落叶

坦然率真地优雅舞姿

装点四月的风景

走在路上，我们可以驻足欣赏沿途的风景；头顶蓝天，我们可以享受与大自然的亲密接触；脚踏大地，我们可以用双脚丈量祖国的河山；闭上双眼，我们可以感受太阳的温暖。

4月9日上午，2016徒步中国启动仪式暨“神行定海山”全国徒步大会在定海新建社区举行。此次活动吸引了国内外2000余名户外运动爱好者参加。活动分挑战组、健行组、体验组，里程数分别为44公里、14公里和7公里。

为了磨练一下自己，我选择了健行组14公里的徒步。健行组从南涧出发，经五雷寺、止善亭、寺岭古村、直至茶人谷。我知道这是一个不短的距离，路途中，肯定有一段或几段距离需要凭意志来完成，一定会很累！但只要坚持，我相信我一定能和很多人一样，可以顺利地抵达目的地。

上午8时30分，随着一声枪响，徒步开始。出发伊始总是充满朝气与活力，大家总觉得自己一定可以完成目标。路上我们说着笑着，两千人的大队伍，伴着激情伴着动力也伴着劳累一路向前，体力值一点一点下降，不断有人擦肩而过，身边的旅伴换了又换，不变的是他经过你身边那一秒钟的温暖；沿着山路上了又下，不变的是你决定坚持下来的信念。

14公里的徒步旅行，我痛并快乐着。且走且行，且行且欣赏，正如人生的徒步之旅。

随着徒步路线慢慢拉长，我终于也感受到了长途跋涉的劳累与饥渴，途中确实有过放弃的念头，可是环顾周围，两千多人，上有年过半百的中老年人，下有十几岁的小孩子，大家都在努力坚持着，我又怎么能放弃！“加油！”我也在心里默默地鼓励自己。这一路上上上下下，心情起起伏伏，体力每况愈下，靠的就是坚持。我知道一定有体力好的耐性强的已经在终点欢呼享受成功的喜悦，也知道一定有定力不强的体力弱的已经放弃坐上了返回的车程遗憾不已。但那又怎样，我就是我，没有太强的体力但有不言放弃的坚持，没有专业的装备准备但有那么多好心人的支持与鼓励。所谓“不忘初心，方得始终”，作为一名当代青年人，又怎能不做点让自己永记难忘的事情呢，趁我们还年轻，为何不疯狂一次呢！

最后的几公里，我拖着沉重的脚步一步步的挪动着，为了我期待的目标，为了我青春的疯狂，努力坚持着。这一路上我看到过美丽的风景，遇到过值得回忆的人和事，留下过美好的瞬间也拥有了难忘的记忆，可是我们无法停下脚步驻足不前。漫长的人生之旅，由不得我们留下远行的脚步和远行的人，但相遇便是缘分，同行便是伴侣。正如《生命列车》中所说：“旅途充满了梦想、希望，也充满了挑战、挫折和离别。只是，这班列车，永远往前行，永远不能回头。因此，尽量使旅途愉快吧！好好珍惜，好好对待。旅途上遇见的每一个旅客，找出每个人身上的发光点。”

在最后到达终点的那一刻，我知道我胜利了，不求名誉和利益，我只想在我有资本的时候多年轻几年，享受达到某一个小小目标的欢乐与满足。人生就是一场旅程，或许是不愿日复一日的过重复着的生活，或许是不甘接受命运的某些安排，我们选择了不一样的人生，形成了一条永不规则的曲线推动我们前行。每个阶段有每个阶段需要面对的世界，人生是一段注定不平凡的旅程集合，走上了就该去欣然享受注定不平凡的生活，勇敢去追逐去闯荡，去享受成功的喜悦，去抚平失败的伤痛。我们对这个世界充满着好奇和期盼，那为何不好好享受这段美好的时光呢？青春，趁我们年轻，就应该哭过，笑过，痛过，坚持过。没有理由，不问结果，让我们痛并快乐着。

人生的徒步之旅，请记得追逐，记得感恩，记得坚强，记得自己无与伦比！漫漫路途，谢谢你，与我相遇，足矣。（许情露）

定海营业所
组织员工免费诊疗

为普及健康知识，强健身体，更好地服务广大职工，定海营业所分工会邀请江西中医药大学医学学者携带各类医疗器械为该所职工进行免费诊疗。

在4月5日至4月8日为期4天的时间里，江西中医药大学的研究者们结合员工描述和检查结果，对多位受颈椎、腰椎间盘突出、高血压等顽疾困扰的员

工进行推拿保健治疗，缓解疼痛，对前来咨询的员工也做了各类检查，对检查中发现问题提出保养与治疗意见，并针对不同员工体质提出食疗建议，供员工日常保健所用。

在4天的义诊中，该所共66人次接受了诊疗。本次义诊，激发了员工们的养生保健和食疗热情，使大家进一步感受到中医国粹中艾灸、推拿的效果。

（闻玮）

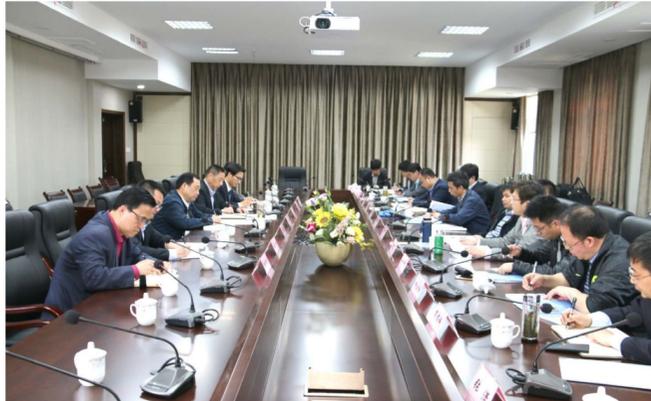


舟山供水



ZHOU SHAN GONGSHUI

浙企准字第 L024 号

舟山市自来水有限公司主办
供水服务热线：20222222016年4月25日 第4期 总第152期
网址：www.zswater.com中国水务董事长叶建桥率队检查公司
安全生产工作

4月19日~20日，中国水务投资有限公司董事长叶建桥一行在钱江水利开发股份有限公司副董事长何中辉、总经理倪世强陪同下，莅临公司检查安全生产工作。

公司总经理庄明芳向叶建桥一行介绍了公司概况，并就公司近年来生产经营、工程建设、内部管理、安全生产情况及2016年主要工作目标任务做了专题汇报。

叶建桥一行在听取公司党委副书记、副总经理林枝的安全生产专题汇报后，实地检查了公司岛北、临城、虹桥三座水厂以及岱山公司的安防系统，查看了安全生产相关台账，重点检查了加氯加药等危化品车间和供水泵站。

在听取汇报后，叶建桥对公司生产经营工作和安全生产工作给予了充分肯定。他指出，今后仍要全面贯彻落实安全生产工作，严格落实安全生产责任制，要加强安全生产教育和宣传；要加强重点部位的安全防范和危化品的监管检查，提高安全生产管理水平，确保安全生产无事故，确保安全、正常、优质供水。他强调，公司要从社会价值、股东回报、员工利益等角度积极探索公司发展新模式。要用积极务实的态度和勇于创新的精神解决问题，通过制度创新、管理创新、技术创新等不断激发员工创造力，让员工了解并支持公司发展，使政府满意、百姓称赞，员工得到实惠、股东得到回报。

最后，何中辉要求公司经营班子要严格落实叶建桥董事长讲话精神，紧密围绕“规范管理、改革创新、提质增效、科学发展”的指导思想，不断强化安全生产工作，提高安全生产管理水平，进一步做好公司各项工作，为舟山经济社会发展做出更大更辉煌的成绩。

公司常务副总经理柴吕波、副总经理薛波、蒋明等陪同检查。（方鸿展）

一季度新闻略览

- 1月12日，昌通、昌贸、岱山三家全资公司召开年度股东（董事）会。
- 1月21日~24日，舟山迎来史上罕见的强寒潮，此次寒潮造成45274只水表冰碎，9500处管道冰裂，4188只阀门冰坏，损失水量120万吨，直接经济损失600万元，投入抢修人员8993人次。公司通过积极部署、宣传动员、全员参与，历时10天修复所有设施，使老百姓过上了祥和的春节。
- 2月17日，公司副总经理蒋明参加舟山市绿色石化基地建设领导小组工作会议，会议由各参会单位汇报上阶段主要工作进展情况、存在问题以及下一步工作安排。我公司就岱山双合至鱼山岛输水管道工程有关情况进行汇报。
- 2月19日，公司党委副书记、副总经理林枝参加市委组织宣传工作会议。会议对2015年全市组织宣传工作做了总结，并对2016年有关工作任务进行部署。
- 2月22日，公司党委书记、总经理庄明芳应邀列席舟山市第六届人民代表大会第六次会议，听取舟山市政府工作报告。
- 3月7日，公司党委书记、总经理庄明芳参加浙江舟山群岛新区企业家大会，会议总结了“十二五”发展成就，表彰了在经济、项目推进中贡献突出的优秀企业和企业家，并对“十三五”发展蓝图做了展望。
- 3月7日，公司常务副总经理柴吕波参加市政府企业投资项目高效审批工作部署会议，并就《舟山市企业投资项目高效审批实施办法》进行研讨。
- 3月10日，“普陀山—朱家尖管委会工作会议”在普陀山影剧院召开。会议对2015年度工作及2016年任务做了全面总结与部署，对先进集体和先进个人进行表彰。公司普陀山水厂、普陀营业所主任叶群收获荣誉。
- 3月18日，公司副总经理薛波参加全市领导干部会议，学习贯彻全国“两会”精神。
- 3月21日，公司副总经理林枝参加“迎接G20峰会——做文明舟山人启动仪式”，代表全市文明单位倡议发言。
- 3月30日，公司总经理庄明芳、副总经理林枝赴钱江水利开发股份有限公司参加2016年生产经营工作会议暨安全生产工作会议并汇报公司工作情况。

浙江省最严格水资源管理制度检查组赴公司调研深度
水处理工程

省发改委农经处副处长杨莉莉（左四）
省水利厅水资源水保处副处长王云南（左一）参观临城水厂调度中心

4月21日上午，浙江省最严格水资源管理制度检查组、省水利厅水资源水保处副处长王云南、省发改委农经处副处长杨莉莉一行在市水利水务围垦局局长王旭光陪同下赴公司检查调研工作。

公司常务副总经理柴吕波向王云南一行介绍了舟山水源水质情况、深度水处理项目实施情况及工艺流程。王云南一行在实地察看公司临城水厂、了解舟山原水组成和深度水处理工艺流程后，对公司积极做好民生实事项目惠及舟山居民给予了充分肯定。他指出，公司实施深度水处理工程为舟山居民生产生活用水的改善与提升做出了贡献，公司要继续围绕“五水共治”工作大局，抓好保供水环节，为舟山经济社会发展做出应有贡献。（方鸿展）

公司召开2016年安全生产
社会综合治理工作会议

3月18日上午，公司在二楼会议室召开2016年安全生产、社会综合治理工作会议。公司领导及各部门、单位负责人，安全生产管理人员共63人参加会议。会议由常务副总经理柴吕波主持。

公司副总经理林枝回顾总结了2015年度公司安全生产、社会综合治理工作及部署2016年重点工作。2015年，通过公司各部门的共同努力，公司安全生产管理体系运行状况良好，圆满完成了年初下达的安全目标。2016年，公司将继续深入开展安全生产专项治理和隐患排查整改工作，不断加强对水质、用氯、用电及虹桥水厂迁建、鱼山岛输水管网等重点项目工程的安全监管，坚决杜绝重大事故发生。他强调，广大干部员工要时刻警惕，不断加强安全隐患意识，对重复出现的隐患应予以高度重视。

会上，公司总经理庄明芳与各部门（单位）签订了2016年度安全生产、社会治安综合治理责任书并做重要讲话。他指出，安全责任书的签订不仅仅是签上我们的名字，而是一份沉甸甸的安全生产和治安安全责任。各部门、单位要进一步统一思想，不断增强工作紧迫感、责任感和使命感，正确处理好安全与生产、安全与效益、安全与发展、安全与稳定、安全与和谐的关系，扎实工作，确保公司各项工作安全生产。他强调，2016年公司应加强五方面重点工作：一是要加强供水安全，包括水厂设备、用氯安全和管网安全；二是加强工程施工安全，今年主要有鱼山岛输水管网项目工程和虹桥水厂深度水处理迁建两大重点工程建设，要高度重视，抓好安全生产与管理工作；三是加强零星管道安装工程的安全建设；四是加强用户服务安全与管道维修安全；五是加强公司及各水厂重点要害部位的安保工作。

大会要求，各部门、单位再新一年工作中要再接再厉、拼搏进取，为开创公司安全生产工作新局面而努力奋斗。会议对2015年度先进集体和优秀个人进行了颁奖。（刘琪琪）

水厂台账培训 促精细化管理



为切实推进水厂台账规范化和数字化管理，全面落实各水厂台账资料的收集、整理、归档工作，4月1日上午，公司副

总经理薛波作了“水厂台账管理”专题培训会议，各水厂厂长、助理、及办事员参加了此次培训。培训班上，薛波首先对大调度综合信息平台的各级菜单做了简单介绍，为下一步该平台在各水厂的应用打下铺垫。根据大调度平台的框架，薛波就水厂巡检报表、设备管理报表、物料管理报表、厂务文件等各类台账的格式规范、记录内容、记录时间等各方面进行了深入浅出的讲授。参加培训的学员认真听讲、细心记录。通过此次培训，进一步提高了水厂办事人员台账管理水平，对实现各水厂台账格式统一、各类报表“电子化”和生产报表“无纸化”起到较好的推动作用。

（供水服务调度指挥中心 蒋方华）

虹桥水厂迁建 配套进出水管安装工程 前期筹备工作进展顺利

虹桥水厂迁建工程是市政府2015年督办的重点民生工程项目，该工程的实施和建成将有效提升定海区居民的饮用水质和生活质量。公司要求在水厂建成试生产前完成敷设任务，昌通公司把该工程列为2016年重点工作任务之一。

该工程为二根出厂管道，口径为DN1000，一条起始虹桥水厂新址沿农田向西与盐仓主干道DN600对接。另一条沿茅叉线至解放西路DN1000管道对接。沿线需顶管穿越道路五处，跨河一处，牵涉鱼塘九处，城市道路1400m（道路宽度为9m），其余为绿地农田村庄边等。该二条管道既不能与城市总体规划相冲突，又需同时敷设DN1200二条原水管，造成管线定位施工通道作业狭窄，又因是唯一通道，为政策处理协调工作带来较大困难。

该管线牵涉有关部门9家，地下管线单位6家。昌通公司分别走访并办理相关手续，各管线单位多次到现场调查摸底，定出类别与埋设深度，做好记录把工程各项存在的困难与解决问题的设想提交市政府，召开有关单位工程协调会。

盐仓街道分别多次召开社区政策专项会议，初步达成各类赔偿价格与范围，管线中心的设立已实质进入各农户赔偿的政策处理，有望早日投入施工。管位确定后已进入施工图的制图制作。

城区段城建局多次协商沟通，已同意提供的施工方案，交警部门审核后已批准方案，确定施工时间发布通告后有望在五月初投入施工。

虹桥水厂迁建配套进出水管安装工程前期工作的正常进行，为下一步顺利开工奠定了强有力的保障。

（朱妹蓓）

岱山公司召开 2016年度党建、创建工作会议

3月23日下午，岱山公司在蓝天宾馆召开党建、创建工作会议，专题部署2016年度党建、创建工作任务。公司领导班子及处长以上干部参加，会议由党支部书记朱海洋主持。

会上，党支部书记江涛向大会汇报了岱山公司党支部2015年工作并阐述了2016年度党建、创建工作要点。江涛指出，2015年在各党小组的共同努力下，较好地完成了公司各项党建工作。各党小组要进一步加强党员学习培训，拟定工作计划、学习培训实施方案，做好重要文件、会议精神的传达学习和落实；进一步深化“三严三实”主题教育，落实“三会一课”制度。党员干部要积极参加“微心愿”、“双角色双争优”等活动，提高践实“三严三实”自觉性；进一步深化和细化党的工作流程，抓好“标准、流程、责任”，不断规范议事规划和决策程序；创新、务实做好2016年公司党建工作。

随后，纪检委员裴卫海宣读了市公司党委关于《礼品礼金登记上交管理办法（试行）》的通知，就如何加强党风廉政建设 and 反腐倡廉工作做重要讲话。要求各党小组深入学习新修订的《中国共产党廉洁自律准则》和《中国共产党纪律处分条例》，加强党风廉政建设宣传教育工作，促进全体党员干部及职工廉洁自律，贯彻落实礼品礼金上交管理办法。

最后，党支部书记朱海洋与各部门负责人签订了党风廉政建设责任书，并就如何开展2016年度公司党建、创建工作提出几点意见：一是强化党员队伍建设，坚持政治理论学习。优化人员结构，形成合理梯次，提高党的凝聚力和战斗力，进一步做好党员发展工作，认真选拔优秀团员和青年骨干吸收到党的队伍中。二是加强党组织自身建设，切实加强基层党组织建设，认真组织开展反腐倡廉教育活动，着力抓好反腐倡廉制度执行，巩固党的群众路线教育实践活动成果，强化作风纪律，深入与加强公司重点项目工程的过程监督与检查。三是全面加强企业文化建设，进一步做好文明单位创建工作。继续深化以“用心做水、追求卓越”为企业精神的企业文化理念学习，保持市文明单位荣誉，充分利用各种现代化信息手段，积极宣传干部职工在企业生产经营中创造的新经验、新典型，不断提升公司宣传工作水平，为企业发展创设良好的舆论环境。

朱海洋强调，在今后的工作中广大党员干部要适应新常态，加强党风廉政建设，把权力关在制度的“笼子”里，筑牢思想防线，加强党性修养，把“三严三实”融入到党的建设、供水事业工作当中，提高服务人民群众的主动性和自觉性。

（叶丹喆）

岛北水厂开展 班组“三严三实”学习教育活动

4月12日，岛北水厂党支部把支部工作重心与生产运行实践紧密结合起来，除了在全厂党员同志中开展“党的作风建设”、“三严三实”基本理论教育学习外，还把与此相关的内容及公司、党委的指示和精神内涵，深入传达到每一个生产班组，在班组中广泛开展以“比责任”、“比技能”、“比安全”为中心内容的“三学三比”活动，从中突出“严”字和“实”字。党员骨干充实到生产第一线，率先垂范，充分发挥共产党员的主观能动性和战斗堡垒作用，团结和带领班组团队成员认真立足本职。“严”字当头，脚踏实地，教育和引导全体员工“谋事要实”、“创业要实”、“做人要实”，把严把水质安全关、运行安全关作为己任，从而把水厂支部的基层党建工作扎实推向深入。

（高凤梅）



岛北水厂组织春季消防演练

为增强员工的自救能力及遇到初起火灾时的扑救能力，及时排除消防安全隐患，4月6日岛北水厂安排了全体员工参加消防演练。

此次演练的主要内容是如何扑灭初起火灾；消防器材的使用；发生火灾时如何逃生等。活动的目的是增强员工的消防意识及遇到突发火灾时的应对能力，是落实预防为主，安全生产的行动体现。

一阵急促的警报声拉开了“岛北水厂组织春季消防演练”活动的帷幕，听到警报声，各岗位和办公室人员快速疏散，弯着腰、猫着步，捂住口鼻，沿着逃生通道快速前进，有序撤离到空旷的安全地带，随即清点人数，并层层向上汇报。组织义务消防队演练了用高压水枪进行灭火操作；参加演练的同志都了解了灭火的一些知识及灭火器材的使用，并都上前亲自操作了灭火器。

通过此次演练，既增强了员工的安全生产意识，又普及了消防知识，提高了员工的安全应急救援能力，为安全生产打下了扎实基础。

（李锋华）

浅谈如何提升供水营销服务的品质

服务是什么？简单的说服务就是帮助，是照顾，是贡献。是从细微处创造效益，在细微处提高质量，是从事服务性行业必备的经营理念。随着社会经济的发展，人们对服务的需求日益增加。对供水营销部门来说，如何充分体现服务态度、服务质量满足人们日益增长的用水服务需求是我们面临的主要问题。通过服务质量的提高、服务意识的增强，企业在用户心目中的形象也随之提升。

供水营销服务涉及的内容比较广泛从水质、水压、抄表准确率、水量异常、员工的服务态度、承诺服务的及时率、业务办理流程规范性等等。笔者将从服务的态度、服务的效率、服务的质量等方面，结合营销部门一线服务人员的服务内容来浅谈如何提升服务品质。

一、加强服务态度

服务性行业首先讲的是态度，态度又可分为服务态度和工作态度。服务态度是否热情，表情是否具有亲和力。工作态度在处理业务或事件的过程中是认真负责的还是敷衍了事的都将直接影响到用户的情绪和企业在用户心目中的地位。因为营业所的一线员工包括临柜人员、承诺人员、抄表人员等他们的服务态度不仅代表了个人行为更是代表了整个企业的形象。所以加强员工的服务态度是工作的基础，在日常工作中要不断强调服务态度的重要性。

首先要加强学习服务礼仪，规范服务用语，其次注重引导员工对服务态度重要性的认识。再有加强平时监管对发现有问题的员工要及时提醒告知。员工要从自身出发加强服务意识，学会情绪的控制。个别员工平时服务态度较好，偶尔可能受其他因素影响有时会对用户说话语气比较冷漠，对用户提出的问题回答敷衍了事甚至有不耐烦的表现。可能有些用户没有当面提出质问但是会因为个人的态度给用户留下的印象是该企业的服务态度差而不是个人，也有些用户会事后在网络上发表一下他的看法或者直接投诉该企业服务态度差。所以我们的一线员工不能把生活中的不良情绪带到工作中来，业余时间要释放压力调整心态。

临柜人员面对用户来办理业务时在空暇的时候要主动起身迎接、礼貌问候、微笑服务，给用户的感觉是他得到了应有的接待受到了重视，而不是无视用户等用户来向你询问。业务受理过程中要双手递送相关材料，积极和用户交流沟通多从用户角度考虑问题，帮助用户解决问题。如用户办理业务过程中忘带某个证件，在不违反公司相关规定的情况下是否能先给予办理待下次来拿回执的时候补办等应急处理。让用户享受到了我们企业的人性化服务找到认同感而不是冷冰冰的回复资料不齐不予办理。当遇到人多需要排队的时候告知用户“对不起请稍等”，当业务办理完成后主动说“请慢走，再见”等。

抄表人员在面对用户水量询问或者其他异常问题反映的过程中要态度诚恳，认真记录相关事宜并及时反馈给部门主管，熟悉营业所工作流程能答复用户的提出的相关问题。承诺人员服务态度要热情，急用户之所急，从专业角度处理、解答用户的维修需求或者给予合理建议等。当员工在面对用户处理投诉事件或和用户沟通的过程中必须要态度真诚，客观看待事件本身。首先要平息用户的不满情绪，不必和用户争执非要争个谁对谁错。服务的目的是让用户享受应有的服务和权利，对待事件的不满和发泄也是用户的一种权利，而不是错与对的辩论。处事要冷静和有相当的容忍度，按照公司的相关规章制度要求与用户沟通协商。

二、提升服务效率

服务效率是工作能力的体现也是企业节约人力、物力成本的一面。服务效率低下反映了个人的工作能力、专业知识的掌握能力，同时也反应了部门之间的配合程度和部门工作分配的管理能力等。用户办理业务等待的时间过长或者在维修过程中经历了重复维修。给用户的带来的印象是工作效率慢、业务不熟练，维修技术不专业或者是产品质量有问题等。有效提升服务效率是营业部门提高服务质量的关键因素。

首先要加强员工的岗位专业技能和工作方式。临柜服务人员必须掌握每个业务办理流程 and 所需材料，充分了解公司相关规章制度，熟练操作营收系统。业务办理过程中要思维灵活，及时了解清楚用户想要办理的业务内容。一次性完成所提供资料的审核，不能等业务办了一半出现资料不齐无法办理等现象。表格填写时应该对用户阐述清楚需要填写的内容，避免因填写错误重复多次而浪费时间。对于不确定的特殊情况及时和同事及班组组长沟通协商，减少用户等待时间。承诺服务人员必须熟悉了解营业所管辖范围内的各个小区、道路、管线，确保承诺服务的及时率。掌握相关管路、阀门等专业维修知识，累积维修经验，分析故障原因。每日做好备用配件和使用工具的清点工作，发现配件不足或工具遗失要及时补充，避免上门承诺服务时因配件不足导致重新回营业所领用浪费时间。或者以其它非

原装配件代替导致故障再次发生等情况。对故障的原因的判断要一步到位，维修过程中要认真仔细杜绝粗糙维修确保维修的结果有效可靠减少返工率。

其次有效协调部门之间的工作衔接，企业中每个部门不但各有其功能与职责，而且每个部门都是企业的一个组成部分，它们之间是密不可分的。所以部门之间的配合协调显得尤为重要。供水营销服务内容涉及各个部门包括营业、抄表、承诺、管线等等，一个环节的出错就有可能导致服务效率低下甚至引起投诉事件。所以梳理部门之间的配合流程和信息的畅通非常重要。部门之间对无法处理或者需要协调配合的问题要及时沟通，问题移交后要实时跟进询问处理情况，处理部门要及时反馈处理结果，每周工作例会对接疑难问题进行汇总协商处理。

再有就是合理分配每位员工的工作量，班组长要提前制定工作计划，根据计划内容结合业务量和工作量的轻重缓急合理分配工作。下达的工作指令，目的要明确内容要清楚，避免员工因没理解透彻而导致工作失误或白做，效率无法提高。对员工反馈的问题或个人来不及处理的时候要及时分流工作业务。掌控工作进度，任务发出之后需要根据任务确定的验收时间，做好员工工作的控制，在截止时间结束之前与员工确认任务的完成情况。

三、提高服务质量

服务质量提高的前提是先要做好服务态度和服务效率，三者相辅相成缺一不可。然后再从实际工作中出发严抓服务质量管理。业务办理是否完善、承诺服务是否满意、抄表是否准确、投诉处理是否妥善都将关系到服务质量的高低。要有效落实公司规章制度和各部门制定的考核机制，考核内容涉及服务流程中的各个环节，通过内部管理提高员工的服务质量。提高服务质量还必须强化对服务的监督与检查，同时还应强化不定时的对工作进行检查，只有这样多管齐下，才能及时发现、解决问题。

临柜人员在服务质量方面要注意的是加强对服务过程的控制，是确保用户对服务质量满意的重要因素。业务受理中对用户资料信息的正确核对，表格填写后的内容核对是否正确，及用户咨询过程中是否一次性告诉所需材料，避免用户跑多次或者跑空趟等现象。在和用户沟通过程中了解用户的需求，结合公司相关业务要求提供可靠合理的业务处理建议。在服务传递过程中，顾客等候服务的时间是个关系到顾客的感觉、顾客印象、服务企业形象以及顾客满意度的重要因素。所以，尽量缩短顾客等候时间，提高服务传递效率将大大提高企业的服务质量

承诺服务方面要注意服务质量的响应性和可靠性的控制，响应性也就是指帮助用户迅速有效提供服务的愿望。让用户等待，特别是无原因的等待，会对质量感知产生消极影响，所以承诺服务的及时率是第一要素。可靠性实际上是要求我们避免在服务过程中出现差错，因为差错给企业带来的不仅是直接意义上的经济损失，而且可能意味用户对企业的的不信任。

抄表服务最主要的是要控制抄表数据的准确性和重视预防性管理，抄表数据的准确性可能将直接引起用户的投诉。抄表员要仔细核对抄见数据，输入过程中确认地址和表号及输入的抄码是否正确。除了按时准确的抄见每个水表外还应注意的是对潜在的可能引起用户投诉的事件做好预防性处理工作。异常水量是否提前告知用户；对需要估抄的水表是否提前和用户协商；水费催缴单是否按时张贴；欠费拆表前是否都通知到户等。做好以上抄表前期工作是降低用户投诉的有效途径。

细节处方可体现品质，服务也是如此。营销服务除了加强内部制度的管理，服务流程和质量标准的完善，更多的是从细节入手，多站在用户的角度处理问题。服务质量的好坏小到一个表情、一句说话的语气，大到对服务前期的预见性、服务过程的控制性、和服务后期的延续性都将得以体现。“勿以善小而不为”，改善服务中的每一个细节，把它们当作大事来切实落实；“勿以恶小而为之”，损害形象的每一个细节，都不能当作小事置之不理。提升服务质量要从点滴做起，要让每一点改善都带给用户更大的方便与满意，因为这才是服务的生命源泉所在。

（俞红伟）

岱山公司员工参加县直机关工委 入党积极分子培训班

4月6日，岱山县2016年入党积极分子培训班在县委党校开班，来自县直各单位和乡镇基层的80余名入党积极分子参加了培训，岱山公司2名员工参加了此次培训。

为满足新形势下入党积极分子培训的需要，岱山县直机关工委对入党积极分子的报名选送、教材征订、培训内容和授课安排、办班地点等工作进行了精心筹备。采取集中授课、自学教材、结业考试相结合的形式开展培训。为更加突出学习培训的针对性，切实增强培训效果，本次培训课上党校的授课教师们分别围绕党章、社会主义核心价值观、习近平系列重要讲话精神等进行授课三天，目的是为入党积极分子提供一个了解党的基本知识、基本理论、发展历史，了解党的性质、宗旨、纲领、指导思想、组织原则和纪律，了解党员的基本条件、党员的义务和权利，接受党的教育的平台。同时，端正入党积极分子的入党动机，提高我们对党的认识，进一步增强执行党的路线、方针、政策的能力。

此次入党积极分子培训班，是坚持党员标准，贯彻从严治党，确保发展新党员质量的需要，对保持党的先进性和纯洁性、提高党员队伍整体素质，具有十分重要的意义。通过培训，相信岱山公司的两名入党积极分子在思想认识和理论水平上会有新的提高，对党的基本知识有较全面的了解，进一步坚定永远跟党走的信念与决心。

（黄蕾燕）

