

# 盛世兴水写伟业——奋进中的咸宁联合水务有限公司

## 一、千磨万击还坚劲

俗语说,万事开头难。改制初期,新公司管理团队面临着重重压力,其中既有来自企业内部如何转变员工思想、革新管理制度、改造老旧设备……,又有来自企业外部的怎样消除用户误解、理顺供水市场、平衡政府、股东、用户、员工利益关系等等系列难题。

面对困难,面对挑战,管理团队夜以继日、殚精竭虑,在不到半年的时间里对所有问题逐一厘清。首先是大力推行机构整合,将原来13个部门和科室打散、整合为14个部门和1个分公司,公司管理人员由96人调整为50人,实行定岗定员、定额工资和绩效考核制。接着,着手构建现代化办公系统,投入大量资金购买电脑、传真机、打印机、复印机、扫描仪、投影仪及各类数码产品,组建企业内部网络,通过应用信息技术,支持协调不同部门之间的信息处理工作和管理人员之间的信息联系,提高办公活动的工作效率和质量,实现了工作流程、决策执行的自动化和协同办公,简化了办公程序,提

高了办公效率,管理实现了由经验管理向科学管理、传统管理向现代管理的转变。与此同时,公司还先后出台各类规章制度100余种,实行了物资统一管理,财务统一管理,工程统一管理等多项管理体系改革。通过组织机构和分配制度的改革,广大员工的思想观念得到了彻底转变,员工潜能得到不断激发。

人是企业发展的第一要素,正是因为认识到了这一点,公司大力推行“以人为本”的人才战略,强调提升员工素质、丰富文化内涵,培养出了一支团结协作、勇于创新、爱岗敬业、甘于奉献的员工队伍,形成了具有供水行业特色的企业文化。

人才是企业的发展之本,为提高员工的综合文化素质,公司四年来累计举办各类培训达5000余人次,如定期安排供水净水工、运行工、机电工、水质检测员等重要岗位人员到武汉进行岗位技能培训;对中高层管理人员进

行执行力、细节决定成败、沟通技巧、人力资源管理管理等管理技能培训;选派具有发展潜力的员工及管理团队成员赴上海、浙江绍兴、湖南长沙等学习先进生产技术,赴周边兄弟公司参观学习考察等。此外,公司还为员工进行免费健康体检超600人次;员工住院、亲属丧葬,公司工会组织专人上门探望;积极为员工购买重大疾病医疗险及人身意外险,彻底免除员工后顾之忧……。

在加强员工素质提升的同时,公司更注重加强企业文化建设,经常开展形式多样的员工文体活动,如组建男子篮球队、女子健身操队,组织户外拓展运动,举办拔河比赛、趣味运动会、红歌赛、集团春节联欢晚会等。此外,还积极出台制度大力支持和鼓励员工参加各类考级考证。

通过以上一系列举措,员工工作热情和工作积极性空前高涨,企业凝聚力、向心力得到不断增强,从而为促进企业健康快速发展奠定了良好基础。

## 二、一程山水一程歌

人同心齐企业兴。2010年下半年,公司开始驶入加速发展的快车道。2010年6月28日,投入200余万元建立的新的水质检测中心正式挂牌成立。中心占地1200平方米,设有水质分析室、微生物研究室、高温室等检验室14间,拥有各种水质检验检测仪器设备48台(套),具备了准确、高效地对国家规定的水质浊度、游离性余氯、总α放射性等42个项目进行检测的能力。中心成立后,除坚持每天一次对出厂水水质进行检测外,还将管网水的水质监测提上工作日程,在城区范围内设立了25个水质监测点,每月进行两次采样检测。截止目前,各水厂出厂水水质合格率已达100%,水质检测中心也于2011年11月份顺利通过省计量认证城市给排水水质检测机构专家评审,正式命名为“湖北省城市供水水质监测网咸宁监测站”。

2010年8月,公司斥资1500万元启动的机电设备改造工程正式完工,共完成了对制水工艺、机电设备、厂区内管道阀门及计量设备等9项内容的改造,从而使咸宁联合水务有限公司供水能力从现有的14万m<sup>3</sup>/d增加到16万m<sup>3</sup>/d,至少满足了未来5年内用水需求,对于促进咸宁地方经济社会可持续发展具有十分重要的意义。

2010年9月,为缓解工业园区供水矛盾,提高供水压力,更好地服务园区企业,公司自筹资金120万元为咸宁经济开发区建设了加压泵站一座,这是咸宁市目前最大的二次加压泵站,也是公司成立以来首个独立设计、施工

和建设的泵站,单台水泵流量可达3800m<sup>3</sup>/日,扬程31m,有效满足了园区企业的用水需求。

2010年12月,公司投资近百万元组建的城市供水调度管理系统开始正式运行。该系统采用先进的计算机网络技术、地理信息系统技术,根据咸宁地势及供水现状编制的供水监控和数据采集系统,能对各管网、水厂、加压站的主要参数(压力、流量、水质、电流、机泵开停等)以及城区主要地段安装的21个测压点数据进行实时采集,同时将采集到的数据显示于中心控制室大模拟屏上,供调度人员进行合理调度。供水调度中心现已日益成为公司生产指挥、管网抢修及用户服务的中心。

针对市区老旧供水管网管材多为水泥管和灰口铸铁管,爆管、漏水频率高状况,公司还积极开展管网改造。截止2013年10月,累计投资近6000万元对咸宁大道、车站路、双峰路、贺泉路、温泉路、银泉大道等多处供水管网进行更新改造,DN110以上管道全部采用寿命长、破损率低、施工维修方便、防腐性能优异的新型球墨铸铁管,小口径管道则重点使用新型复合塑料管道,保障了供水管网的安全运行。

2013年元月,经过前期的紧张筹备,王英水库引水工程正式开工。该工程总设计规模20万m<sup>3</sup>/d,分两期建设,近期建设规模10万m<sup>3</sup>/d,建设内容包含原水输水工程、净水厂工程、配水工程三部分,原水输水管统一采用

DN1200PCCP管材,全长48公里。工程总造价3.52亿元,主要由咸宁联合水务有限公司筹措,计划至2015年年底前完工。工程建设后,将形成咸宁市多水源供水的格局,有效提高城市供水保障率,优化供水系统布局,降低运行能耗和供水成本,满足社会经济发展和要求。

2013年4月1日,作为联合水务供水业务各运营公司GIS管网信息系统建设的先行者,咸宁联合水务正式开启了GIS管网信息系统建设工作。目前已完成前期大量的准备工作,引进了技术人才,购置了仪器设备,制定了规章制度,开展了业务培训,各项建设工作正在有条不紊的开展之中,计划耗时一年完成建设并投入使用。系统建成后,将告别以往纸质地图单一的信息,取而代之以相关的图形、位置、属性等综合信息,并对供水区域内繁杂的地下管网提供实时的管网图形显示、查询、编辑、统计、分析和打印功能,极大地提高公司管网管理信息化水平。

2013年6月,投资2500万元,由咸宁联合水务负责建设的咸宁市政府“十大惠民工程”之一——一号桥取水泵站迁移及改建工程正式建成通车。新泵站占地面积4.18亩,取水泵房及配套建筑300平方米,安装水泵机组四台套,DN800和DN600输水主管各2700m,取水能力6万吨/日。6月14日,咸宁市市委书记任振鹤在亲临现场视察了泵站建设情况后,对咸宁联合水务予以了高度肯定。

## 三、诚信服务促发展

用户是上帝,更是供水企业的衣食父母,正是因为认识到了这一点,公司始终坚持“供优质之水、服诚信之务”的理念,大力推行文明服务、细节服务,用户满意度显著改善,社会服务形象大幅度提升。

2010年初,公司投资30余万元,改扩建了永安营业大厅;2012年12月,又投资80余万元新建了温泉营业大厅,改造后的两个营业大厅色彩温馨、宽敞明亮,内设缴费区、投诉受理区、客户接待室等区域,集用户报装服务、用水过户、报停服务,水费缴纳服务,投诉咨询服务为一体。大厅工作人员一律统一着装、挂牌上岗,并定期接受相关业务受理培训和礼仪培训,为

客户提供最热情周到的服务。

为进一步提高服务质量,公司还设立了24小时专人接听的客服热线81821111;出台了16条社会服务公开承诺制度;积极同电信、移动、邮政、信合银行、邮储银行等单位签订水费代收、代扣协议,目前的水费收费网点已从改制前的4个增加到106个,极大解决了市民缴费难问题;开通的短信应用平台能及时向客户告知用水情况、缴费情况。同时聘请社会监督员,定期收集和分析用户意见,广泛接受用户监督。2013年元至6月,客服部处理各类来电、来访及时率达100%,客户满意率98.6%,管网维修及时率95%。

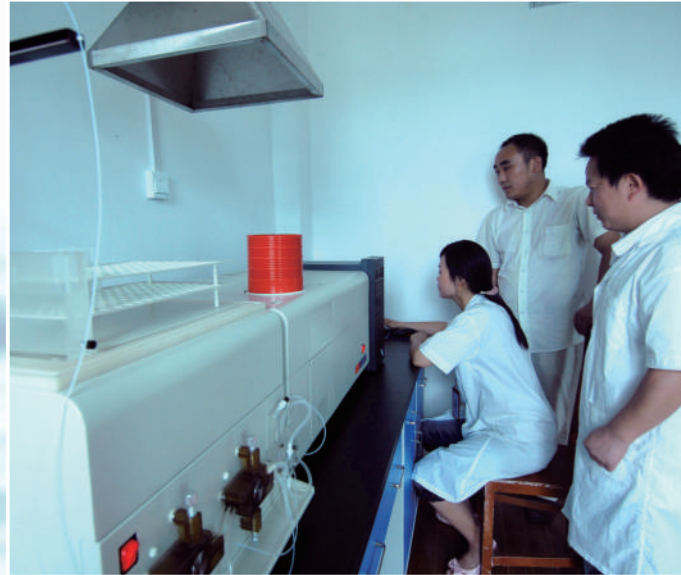
## 四、潮平两岸阔,风正一帆悬

咸宁联合水务有限公司自2009年12月成立以来,秉承“供优质之水、服诚信之务”的理念,紧紧围绕安全供水、优质服务这一中心,内抓管理,外强服务,根据咸宁市发展战略,及时承建市经济开发区、咸安经济开发区、咸嘉新城、梓山湖新城、旅游新城的供水工程,稳步扩大供水范围,确保了咸宁市招商引资的供水需求。先后投入近1亿元资金进行机电设备与管网设施改造,提升了城区整体供水能力,为建设科学发展的香城泉都做出了积极贡献。

但4年多来,随着贷款利率、用电价格、原材料价格、人工成本等的大幅上涨,供水成本早已超过了物价局批准的标准,供水价格与供水成本日益形成倒挂,且因设备及管网改造等资本性支出巨大,公司日常运营面临一

定困难,可持续性发展也面临很大的挑战。这一现状与《湖北省城市供水价格》管理实施细则中关于“城市供水价格制定应遵循‘补偿成本、合理盈利、节约用水、公平负担’的原则”是不相适应的。过去四年里,咸宁联合水务取得的每一份成就离不开市委市政府与广大用户的支持与帮助,未来的日子里,供水事业的健康发展依然需要每一位供水用户的关心与支持。

日出江花红胜火,春来江水绿如蓝。四年时光匆匆,光荣与成绩已被岁月铭记;四年路途遥遥,信任与期待激励继续前行。2015年年底,随着王英水库引水工程一期工程的完工,咸宁联合水务有限公司的日常供水能力将历史性地达到26万立方米,咸宁联合水务也将用更加坚实的步伐,和着铿锵的时代鼓点,全速向更加辉煌的新里程迈进!



## 咸宁联合水务有限公司服务承诺

为了更好地为客户提供优质高效服务,咸宁联合水务有限公司特向社会公开优质服务承诺制度,以接受社会各界的监督。

### 一、服务承诺内容

#### (一)服务受理

- 1、严格执行《首问负责制》,文明用语,微笑服务。
- 2、接洽客户接水申请,符合规定,手续齐全的,受理人员应及时解释清楚。
- 3、对客户来人、来信、来电咨询,要做到热情接待,对客户反映的问题进行记录、分理、及时传递给有关责任部门。客户来电话,铃响三次内应立即接听,先致“您好,这里是咸宁联合水务有限公司”,然后热情回答客户提出的问题;客户投诉必须在2个工作日内答复,10个工作日内进行处理。确保热线电话0715-818211024小时畅通。
- 4、居民及客户举报违章用水,根据具体情况和公司的规定予以奖励。

#### (二)抄表收费

- 1、抄见率、及时率、准确率在98%以上,按规定标准收费。
- 2、对大客户下发抄表通知单,对逾期未交水费的下发催费通知单或停水通知单。
- 3、抄表、收费人员佩证上岗,文明礼貌,规范服务。如遇水表井物压、表停、积水等原因,确实不能抄表时,抄表员应及时下发整改通知单或按有关规定执行。

#### (三)供水水质

- 1、认真执行《国家生活饮用水卫生标准》。化验人员按国家规定定期采样化验分析,发现水质问题及时处理。对客户反映的水质问题,水质检测中心要在24小时内赶赴现场,取样化验并及时回复。
- 2、确保水质综合合格率达到95%,认真做好水质公告工作。

#### (四)供水暂停

- 1、下达停水通知,计划停水通过《香城都市报》、咸宁电视台、电话或书面形式提前24小时通知客户。突发事故性停水,要在处理事故的同时,及时通知广大用水客户。

#### (五)用水报装与施工

- 1、用户报装到施工队进入现场施工作业,私户

不得超过7个工作日;公户及新建小区不超过21个工作日,其中:营业大厅受理客户报装时限为2个工作日,新建小区技术部审图3个工作日(排除甲方不配合原因),工程造价部完成现场勘查、设计和预算私户为3个工作日、公户或小区7个工作日,技术部图纸会审2个工作日,合同内部会签2个工作日;对于小区项目,工程管理部在接到市场拓展部项目卷宗(开工令)之后,2天内完成项目小组成立、进行材料申请并获得批准,其后在采购部采购材料期间,工程管理部完成内部招投标流程;采购部至收到领料申请单批准之日起9天内完成入库(不锈钢管除外);

2、客户按规定缴齐各项费用并办理相关手续后,居民客户业务在10天内完成,交付使用。单位客户业务按双方合同约定,按时完成。

3、做到工完料净、场地清。

4、工程管理部按工程施工合同约定工作日完成并验收合格。

(六)管网维修

- 1、加强管网巡检,确保供水管网完好。发现漏点和客户报漏,维修人员应及时赶赴现场停水,到现场的时间市区要在30分钟之内,边远区域要在1小时之内,管径小于300mm的,修复时间为24小时内修复,管径等于或大于300mm的,修复时间为48小时内修复。

2、管道维修施工期间,要按规定设置安全标志,确保安全。管道修复达到供水条件时,要立即恢复供水。

3、做到工完料净、场地清。

二、本公司工作人员应佩戴有姓名、照片的工作牌上岗,以便接受客户的监督,如发现没有佩戴工作牌者,客户可以拒不接受。

三、为维护客户利益,对违诺责任人按公司《员工守则》相关规定处理。

四、投诉程序与监督:如客户对本公司的服务不满意,可先向有关责任部门投诉。如客户对责任部门的答复不满意,可向公司服务监督电话投诉,投诉电话:0715-8182111。

欢迎您监督和配合本公司的服务工作,及时提出合理化建议!

二〇一〇年七月六日

## 水质监测网咸宁监测站介绍

为了保障咸宁城区生产生活安全优质用水,咸宁联合水务有限公司不等不靠,自行筹资近千万元购买多种大型先进的水质检测设备,与2011年7月正式成立水质检测中心,2011年8月初,我公司水质检测中心通过省计量认证专家组的预评审,10月正式通过专家组的现场计量认证评审,获得权威资格证书,被任命为“湖北省城市供水水质监测网咸宁监测站”。

监测站现有工作人员11人,均具有上岗资格,办公和检测区域近900平方米,拥有检测设备近40台(套),其中包括原子吸收、原子荧光、气象色谱、低本底α/β检测仪、红外分光测油仪等较先进的检测设备。

监测站现开展的检测能力为4大类77个参数。涵盖了饮用水、地表水、地下水、净水剂(聚合氯化铝)的全部检测项目。

在咸宁联合水务有限公司的持续投入下,监测站的检测能力将不断提高,并始终坚持“科学、公正、准确、高效”的质量方针,务求实现既定质量目标,努力为客户提供一流的服务。

## 现行供水价格咸宁市城区现行自来水价格表

用水分类	基本水价	污水处理费	水资源费	到户水价
生活用水	1.45	0.80	0.05	2.30
行政用水	1.55	0.80	0.05	2.40
工业用水	1.80	0.80	0.05	2.65
经营用水	1.80	0.80	0.05	2.65
特种用水	2.95	0.80	0.05	3.80
费用归属	水司	市财政局	市水务局	

注:根据《咸宁市物价局关于调整咸宁地区自来水价格的批复》咸价管【2009】106号文、《市物价局关于调整咸宁地区污水处理费标准的批复》咸价管【2007】143号文件规定,从2009年11月起执行。

居民生活用水在水价调整后采取阶梯式水价计量方式,阶梯式计量水价分三级,其中第一级水量基数根据确保居民生活用水的原则确定,第二级水量基数根据改善和提高居民生活质量的原则制定,第三级水量基数根据市场价格满足特殊需要的原则制定,居民生活用水实行阶梯式水价,其水价分为三级,级差为1:1.5:2。每户每月用水量的第一级基数为20立方米(含20立方米),到户价格为230元/立方米;第二级水量基数为20-25立方米(含25立方米),到户价格为305元/立方米;第三级水量基数为25立方米以上,到户价格为380元/立方米。

根据咸宁市人民政府令第5号《咸宁市城区生活垃圾处理收费管理办法》的规定,自2010年1月1日起,我市民居、外来暂住人口,每户每月收取垃圾处理费3元,由咸宁联合水务有限公司在每月的水费中代收。



联合水务集团专注于中国水务市场的投资、建设和运营,核心业务包括供水业务和污水处理业务。从2003年创立至2013年,历经十年的发展,联合水务已经在全国各地拥有10个水务项目,日处理规模超过100万吨。

联合水务积极倡导以“政府—投资者—员工—客户”共赢的模式推动中国水务行业的改革与发展,在每一个项目的运营中,联合水务以经济效益和社会效益并举,一步一个脚印,为项目所在地经济发展保驾护航。

咸宁联合水务有限公司成立于2009年12月,前身为咸宁市自来水公司,是联合水务集团旗下控股子公司。目前拥有职工三百余人,净水厂三座,配水厂一座,日供水能力16万立方米,供水面积50平方公里,城区供水人口40万人,水压合格率、水质合格率均达国家相关标准,是咸宁城区唯一一家担任居民生活用水和工业生产用水的供水企业。

公司自2009年成立以来,供水水质不断优化,供水市场不断拓展,供水信誉不断提升,先后获得“2009—2010年度咸宁市文明单位”、“2011—2012年度咸宁市最佳文明单位”、“湖北省劳动关系和谐企业”、“全省能源计量工作先进单位”、“湖北省劳动保障诚信单位”、“湖北省首届百万消费者评诚信活动诚信单位”等多个荣誉称号。



### 水费缴费途径

现金缴费途径:

- 1、联合水务温泉营业厅(温泉岔路口联合水务大楼一楼)
- 2、联合水务永安营业厅(咸安西大街)
- 3、咸宁市行政服务中心
- 4、咸安区行政服务中心
- 5、温泉中百合楼一楼服务台
- 6、邮政便民服务站(温泉、咸安城区56个网点)
- 7、电信营业厅(温泉花坛电信营业厅、温泉银泉大道电信大楼营业厅、咸安南山电

信营业厅、咸安文笔路电信营业厅)

8、邮储银行温泉、咸安城区营业网点

9、信合银行温泉、咸安营业网点

网络缴费途径:

1、建行网银

2、建行手机银行

水费代扣途径:(客户与以下银行签订水费三方代扣协议即可实现水费代扣,免除

忘交水费暂停供水的烦恼);

1、邮储银行

2、信合银行

3、交通银行

即将开通的缴费途径:

1、银联POS机网点刷卡缴费

2、中行代扣

3、工行代扣