

澄水报

2013年11月5日

星期二

总第313期

苏澄新准字

021号

内部资料

决战四季度 奋力保全年

江苏江阴市城镇供水排水协会 主办
江苏江南水务股份有限公司

播撒道德芬芳 汇聚和谐正气

公司精心组织开设“道德讲堂”

本报讯 10月25日,公司举办首期“道德讲堂”,以“身边人讲身边事、身边人讲自己事、身边事教身边人”的形式,传播凡人善举,弘扬正能量,为员工送上了一份丰富的精神大餐。

本期道德讲堂通过“看一部短片”、“讲一个故事”、“诵一段经典”、“做一番点评”、“送一份吉祥”五个环节展开。把学习身边道德典型和弘扬道德精神结合起来,以事实为依托,进一步增强企业文化的穿透力、影响力和震撼力,使员工在有形的文化氛围中得到企业文明及道德风尚潜移默化的熏陶和感染,以道德的力量引领企业发展,引导员工成长。

在“讲一个故事”环节,演讲者动情地讲述了公司员工吴晓方连续两年赴广西义务支教、10多年热心公益事业的事迹。据了解,吴晓方现已捐助各类爱心款累积达到15万元,并仍一直继

续着那份执着,他的默默无闻、大爱无痕在场的每一位观众都为之动容。在“诵一段经典”环节,主持人对孟子“仁者爱人”的国学经典进行了诵读、释义和讨论,号召大家以仁爱之心对待身边人,从细微的小事做起,积小善为大善,积小德为大德。一首《好人就在身边》,温暖质朴、铿锵有力,将活动气氛推向高潮。在交流发言环节,大家纷纷举手发言,畅谈参加道德讲堂的感想、感悟,庄重而又热烈。

活动最后,公司党委委员、副总经理高立表示,“道德讲堂通过讲身边事、教身边人,树立模范榜样,传播典型事迹,在公司形成了积极向上的道德观、价值观和良好的文化氛围,我们今后还会深入挖掘身边典型,让道德讲堂更好地传递正能量。”

下一步,“道德讲堂”将采取流动讲堂的



形式,在公司范围内分片区持续开展,扩大员工参与面,进一步提升其带来的正面影响力。(许庞春/文 澄水/摄)

本报讯 10月19日,夏港客服中心正式投入运行,这是继华士、新桥、利港客服中心后,今年第四家投入正式运营的标准化管理窗口,标志着公司服务我市城镇化建设步伐的加快。

夏港客服中心位于五星路泓家汇广场33号,现有工作人员17人,辖区内用户1.6万多户,提供包括用水报装受理、多渠道水费收缴、全方位用水咨询等专业化的涉水服务。该客服中心按照标准化窗口建设的总体要求,设有业务受理区、形象展示区、用户接待区、业务代办区等功能区域,

配备了叫号系统、监控系统、液晶电视、LED显示屏等设施;按照公司vis视觉识别系统的标准,统一标识;采取集中发布信息、影像资料和服务满意度实时采集等措施,为用户提供了一个现代、舒适、便捷、整洁的服务环境。

今年以来,公司大力推进智能的标准化窗口建设,以“促服务、提效能、树品牌”为目标,全面打造“靓丽、规范、高效”的服务窗口,进一步擦亮“澄水”服务品牌,扩大社会影响力,塑造良好的社会形象。

(陈小栋 蒋含萍 文/摄)

夏港客服中心正式投入运营



检测中心通过年度检测能力验证

本报讯 按照年初既定目标,经过精心组织、周密实施,日前,公司水质检测中心顺利通过了国家认可委员会组织的年度检测能力验证,保证了中心检测能力认可期内的有效性。

根据国家认可委员会的相关规定,具有国家实验室认可资格的实验室,需每年参加由该委员会组织的能力验证,以确保国家认可委员会认可的有效性,保证认定质量,促进合格评定机构的能力建设。今年的能力验证计划执行期间,公司检测中心按照验证预定方案,结合历年验证实施经验,分别从仪器设备、环境条件、方法标准、样品处理等方面着手,严格遵照标

准、完善操作流程、细化工作任务,中心人员在完成日常工作的同时,认真做好能力验证前的准备工作,精心确定检测方法,谨慎核校前的检测结果,经过认可委员会的核实判定,检测数据稳定、可靠、准确,充分体现了检测中心的实际检测能力。

为持续保证和提升实验室的检测能力,巩固和加强检测人员的基本技能操作,提高日常检测工作质量,从而增加检测数据的权威性和社会公信力,公司检测中心多次主动参加国家认可委的能力验证计划,这既是一种有效的外部质量保证活动,也是内部质量控制活动的补充和完善。(贾凤郁)

紧抓「两个率」 冲刺四季度

本报讯 近日,山观营业所进一步理清思路,突出重点,紧抓“两个率”,明确时间节点,倒排工作进度,全力冲刺四季度,以确保年度目标的顺利完成。

该营业所在对前三季度的工作完成情况进行认真总结的基础上,查漏补缺,精心部署最后一个季度的工作任务,紧紧围绕水费回收率100%、产销差率低于5%的目标不放松,结合以往的实际工作经验,实施具有针对性的措施,首先及时掌握辖区内企业的生产经营状况,防止企业由于经营等方面的原因而造成水费回收迟缓、拖欠事件的发生;其次实时注意用水大户企业水量的波动,帮助分析原因,为企业排忧解难,以提升服务质量来促进水费回收;再次抽调力量增加对辖区内所有管线、阀门的巡查频次,同时要求抄收员密切关注管线状况,查漏补漏,全面压降漏损。(徐斌)

友好往来

本报讯 10月23日,清源华衍水务副总经理汤阳等一行6人,就设备采购、日常巡检、集中化管理、固定物资处置等议题,来到公司进行考察交流。相关部门负责人参加交流活动。(胡菁)

本报讯 10月24日,江宁水司副总经理曾伟等一行6人,就工程管理、污水处理等

议题,来到公司进行考察交流。公司领导王建林、曾武参加交流活动。(澄水)

本报讯 10月30日,淄博水司企业管理与发展处处长孙洁等一行4人,就企业管理、安全生产等议题,来到公司进行考察交流。公司领导吴耀东及相关部门负责人参加交流活动。(水轩)

本期导读

1版 企业要闻

- ◆ 播撒道德芬芳 汇聚和谐正气 公司精心组织开设“道德讲堂”
- ◆ 夏港客服中心正式投入运营
- ◆ 检测中心通过年度检测能力验证

2版 综合新闻

- ◆ 市政工程公司持续推进特种作业人员培训工作
- ◆ 增加巡查频次 保障设施完好
- ◆ 公司开展“江南梦·水务情”2013 走进乡镇服务活动

3版 信息交流

- ◆ 浅谈如何做好安全生产工作

市政
工程
公司持续
推进
特种
作业
人员
培训
工作

本报讯 特种作业操作证既是相关人员开展特种作业的必要条件,也是企业进行特种作业管理的重要途径。为更加规范特种作业人员的培训与考核,确保上岗人员资质,日前,市政工程公司积极筹备、精心部署,持续开展特种作业

人员培训复训工作。截至10月初,共完成建筑架子工操作证复训10人次,电气焊割操作证复训26人次,各类电工操作证复训36人次,挖掘机司机操作证复训2人次,汽车吊司机操作证复训5人次,桥式起重机操作证复训12人次。另完成三类人员继续教育18人次,小型项目管理师继续教育3人次,均考试合格,顺利通过复审。下一步,该公司将继续推进特种作业培训,力争年底前完成特种作业证全部复审工作。

(楚笑丽)

间,专门对电工作业、气焊割作业、高处作业等开展针对性培训;做实定期复查工作,防止漏办、漏审情况。

为了使新训复训工作达到预期的效果,该公司切实把特种作业培训作为当前的一项重点工作来抓,做细前期统计工作,将各班组新办证件、复审证件等情况进行认真梳理和汇总;做好考前报名工作,积极联系培训机构,合理安排时

增加巡查频次 保障设施完好

本报讯 为预防因排水窨井盖缺失、破损而造成伤人事件的发生,切实保障道路行人、车辆行驶安全,恒通公司在做好日常排水设施巡查维护的同时,增加对城区121条主次干道的窨井盖、雨水篦等的巡查频次,着力提高设施的完好率。

随着社会公众对排水设施关注度的日益提升,恒通公司在排水设施的巡查养护工作上及时作出调整完善,在原有2名巡查员骑电瓶车每周对城区主次干道巡查2个轮回的基础上,增添1名巡查员,由3人对城区480公里排水管网的设施展开巡查,每两天轮回巡查1次。同时结合实际情况,增加了车辆巡查的密度,对建筑工地、重型车辆较多的路段,

每天巡查2次;中心城区等人流密集地区,每天巡查1次;其它地区,做到至少每两天巡查1次,及早发现问题,快速作出处理。针对南闸污水厂污水收集管网附近工地乱排水和占压排水设施现象较为突出,以及重型车辆碾压损坏设施、部分区域私开井盖等现象时有发生的情况,已向管网产权管理部门作了汇报,共同研究协商解决办法。

在巡查中,发现违规行为,则对相关单位及个人进行劝阻制止,并通过报纸、电视、网络等媒介,大力宣传擅自开窨井取水是违规行为及带来的危害等内容,呼吁全社会共同来关注,杜绝此类现象的发生。据统计,今年1-9月份,恒通公司在城区巡查总里程达41000多公里,发现、更换、修补破损和缺失的排水设施1350件。(高建军)

擅开窨井取排水,
不可为

10月27日下午3时许,在普惠路路段,人行道上的一处窨井盖被打开,一位老大爷蹬着三轮车,车上装有三四个水桶,大爷把车停下来,拎着一根拴有绳子的桶扔进被打开的窨井里,打上一桶水倒入车上的桶里。装满水以后,他并没有把井盖盖上,而是直接蹬着车来到附近的菜地里,浇灌起来,在一个多小时的时间里,大爷来来回回跑了四五趟。旁边的另一块菜地里,一位中年妇女也提来两只水桶,打水浇菜。而此时人行道上不时有电瓶车和行人经过。

菜地里一位正在浇菜的老奶奶说,她桶里的水也是从窨井里取的。她说自己是住在这边的居民,这里原来就是她家的菜地,现在虽被征用了但还没被开发,荒着觉得挺可惜的,于是大家就又种起菜来,浇菜时为了图方便就取用了窨井里的水。

目前在江阴城区已实现雨污分流,雨水与污水通过不同管网流向不同地方,为了观察排水管网运行状况、方便管网的养护工作,管线上每隔一段距离开设一个检查井,按道路设计要求铺设不同材质的窨井盖。雨水管道还在道路两侧设置雨水收集口收集雨水,如果收集口被垃圾填盖或有其他管道接入,会严重影响其收集功能,容易造成路面积水。

我市城区面积约为80平方公里,主次干道121条,排水管网480公里,各类窨井盖雨水算共计20000多只,分散在城区各个方位,由恒通排水管理公司负责对这些排水设施实行巡查和养护,每每发现有人私开井盖取水都要进行劝阻制止,但收效甚微,每次把井盖盖上,一走开,很快又会被打开。同时,政府根据周边城市的先进经验,对部分路段的检查井安装了防坠网,以防在井盖从压坏到恢复期间起到一个应急保护的作用。

窨井问题已成为社会关注的热点问题,“窨井伤人”事件在我们周围时有发生。今年3月,长沙花季少女杨丽君跌落窨井遭遇不幸;江阴也曾有过类似事件发生,在城郊结合部的新建道路上,由于周边建筑工地重型车辆较多,路中间的窨井盖被压坏了,施工方没有及时更换,造成了行人或电瓶车跌入窨井而受伤的事件。因此,擅自打开窨井盖取水,也不在附近设置警示标志,是非常危险的。在打开窨井盖后不恢复原位,甚至为了方便取水,把已安装的防坠网拉开而不复位,万一有人失足落入窨井,后果不堪设想。

另外,建筑工地周边也经常有私自打开窨井盖或雨水篦的现象,乱接排水管排水,导致井盖盖不住关不上,部分井盖被人损坏,甚至还有这些路段的铸铁井盖被人偷走,这些都给过往车辆和行人带来了一定的安全隐患。

因此,提醒广大市民,窨井盖不能私自打开,千万不要为了自己一己之私,而置大家的安全于不顾。(高建军)

公司开展“江南梦·水务情”
2013走进乡镇服务活动

本报讯 10月22日,24日,公司客户服务中心、质量管理部、中心营业所、马镇营业所、峭岐营业所等部门工作人员,分别走进马镇、峭岐社区开展“江南梦·水务情”2013供水服务活动。

此次活动旨在规范新收购营业所的水务服务行为,推行城乡供水一体化工作理念,为辖区用户提供咨询服务。活动现场,工作人员向广大用户热情介绍了公司的服务方式、服

务规范以及安全用水常识,大力推广“962001”澄水热线服务功能和水电专卡、充值卡等多种便民服务措施,积极倡导节水、惜水意识,引导用户利用新载体——“962001”公众微信平台了解水务动态、自助查询停水信息、水质公告、水费账单等相关信息,详细解答了自来水水质、水费等涉水咨询,发放了《冬季供水设施保暖小常识》、《安全用水小贴士》、《节约用水小贴士》等宣传资料,共计1000多份,受到了广大用户的一致好评。(仲丽萍/文 胡菁/摄)



本报讯 11月5日,澄西水厂员工食堂正式通过市卫生局的审查和检验,取得餐饮服务许可证。

该水厂自投入试运行以来,卫生部门对水厂食堂设施和环境、从业人员健康证持证情况及现场从业人员健康现状进行了全面普查。同时重点监督了食品的制作过程、餐饮容器消毒,食品采购、食品储存等关键点,开展了对食堂管理和从业人员的食品安全教育,全方位确保员工用餐安全。下一步,水厂将继续加强对食堂的日常管理,规范操作流程,提高餐饮质量,更好地服务于员工。

(王筱怡)

变
化

◎ 缪星亚

今年8月份,峭岐水厂正式被江南水务收购,在公司相关职能部门的支持和指导下,峭岐营业所全体员工积极作为,主动参与各方面的优化升级,改进管理模式,提升服务质量,取得了显著的成效。

为保证整合后各项工作的正常运行和顺利推进,该营业所首抓人员的思想认识,大力宣教公司的精神理念和工作理念,统一思想,提高认识,形成合力,营造了一个良好的工作氛围。根据公司的要求,结合该所辖区的实际情况,重新进行定编定岗,进一步明确工作职责,从而有效理顺了工作关系,规范了职能行为。

同时,着力整改抄收工作,

针对原来抄收的不及时、不规范,对抄收日期、抄见率等作了统一规定,推行“六位一体”抄收管理模式,稽查人员进行定期考核抽查,水费回收率及抄表及时率、准确率都得到了大大的提升。积极参加营销系统培训活动,加快用户基础信息的普查工作,收集门牌号、用户名、手机号等相关信息,为及早加入公司的营销系统做准备。对单位用户开展供用水合同、安全供水协议、实时代扣协议的签订工作,极大地规范了供用水秩序。

按照工作进度,11月底,将基本完成普查工作及供用水合同的签订工作;12月初,营销系统上线运作。



一年的工作体会

◎ 魏丽华

“您好,这里是市政公司抢修队,请问您想反映什么问题?”在一个又一个急促的电话铃声,我开始了一天的工作。时光飞逝,岁月如梭,转眼间我到江南水务已经一年多了。

作为抢修队的一分子,我主要负责接听抢修电话,登记报修工单,并第一时间传达给抢修人员。看似简单,可对于从未接触过抢修业务的我,刚开始感到一头雾水。记得初到岗位,由于我对江阴的地名不是很了解,要听写所有陌生的地址有些困难,因此,每次接电话时我都很紧张,生怕听错地址,让抢修人员白跑一趟,从而降低抢修的效率。但抢修队的同事并没有为此给我压力,而是积极鼓励我、帮助我了解江阴大大小小的街道、小区的名字等,让我学到了很多以往从来没接触过的知识,受益匪浅。

我明白,公司作为服务

性行业,“用户至上,多供好水”是我们的宗旨。针对每月众多的抢修电话,我们除了认真接听、登记备案外,更应急用户之所急,想用户之所想,耐心细致地做好接线工作。现在我每天都会挤出一定的时间,不断充实自己,总结工作经验,努力提高综合服务素质。经过一段时间的磨合,我已能自行解决工作中的问题,独立坚守岗位。接到电话也不会手忙脚乱,而是一边耐心地解答用户,一边妥善记录地址、联系方式等。

回想这一年的工作,既有辛酸也有快乐,我非常感谢同事们对我的帮助,让我得到了许多宝贵的经验,增强了沟通能力,明白了很多做人的道理。今天虽然有了一定的进步和成绩,但我深知在一些方面我还存在着不足。在今后的工作中,我会认真做好每天的工作,积极主动参加学习培训,在实践中检验所学,查找不足,提高自己,成为一名优秀的水务员工。

浅谈如何做好安全生产工作

◎ 夏卫国

安全是企业发展的基础，安全生产是企业生产的必备条件。只有安全的发展才是健康的、和谐的、科学的发展。因而，一个企业抓好安全工作，尤为重要。但是，安全工作不是一朝一夕的事情，也不是一个人的能力所能解决的，它受到多种因素的制约。只有各方面因素达到平衡，我们才能真正做好安全工作。在此，就如何做好安全生产工作谈谈自己的看法和观点。

第一、做好安全工作，必须要有切实可行的制度作保障，建立“安全生产责任制”。

我们要建立的“安全生产责任制”不仅仅包括制度的所有内容，更重要的是包含了确保制度得以有效落实，以及确保制度本身先进性的所有因素。在我们的安全生产工作中，我们不仅仅要制定相应的安全生产工作制度，而且要制定保障这些安全生产工作制度得以执行和落实的保障措施。我们制定制度的目的是使其得到有效落实，对我们的工作起到规范、约束和指导作用，而不是为了制定制度而制定制度。只有有了有效的“安全生产责任制”，我们的安全生产工作才可能规范开展，收到应有效果。

第二、做好安全工作，需要培养职工自我安全意识。

在安全工作中，只有全体职工自我安全意识得到加强，才能从根本上解决人的不安全行为，避免事故的发生。而职工自我安全意识的培养需要一个长期的过程，这就需要我们找到好的切入点，找准培养职工自我安全意识的好的做法。

一是培养职工自我安全意识需要提炼一套具有自己单位特色的核心理念。我们应当根据自己职工具体情况，提炼一套职工易懂、易记，能被大家所接受的核心安全文化理念，通过核心理念的培育，利用多种形式不断强化全体职工对核心理念的认识，达到培养全体职工自我安全意识的目的。

二是培养职工自我安全意识必须做到持之以恒。做任何事情都需要有持之以恒的态度，特别是自我安全意识的培养这种解决思想问题的东西，更需要通过长期、艰苦的努力才能达到的。在监督检查方面，更需要持之以恒地抓，不能今天看到这种现象就管，明天就不管，或者有的人管，而有的人视而不见，或者是为了完成某些安全工作指标，这样一来，也就起不到好的作用。

三是培养职工自我安全意识必须做到齐抓共管。培养职工自我安全意识，不能只靠说服教育，也不能只靠行政手段一罚了之来解决。它是一项系统工程，需要各个部门、多种形式、方

面的工作共同来完成。既要有强有力的思想政治工作来引导，也要有行政奖惩手段作辅助，两者缺一不可。因此，它需要齐抓共管，需要全局上下的共同努力，需要每一名职工的广泛参与，只有这样，才能真正培养起全体职工自我安全意识，形成安全生产坚不可摧的防线。

第三、做好安全工作，还需要提高职工的生产安全意识。

仅仅培养职工的安全意识对于安全生产工作还是不够的，我们还应该在培养职工安全意识的基础上注重提高职工的生产安全意识。提高职工生产安全意识，是安全生产的根本，是健全安全文化的基础，是真正能够实现安全生产投入最少，效果最好的一项工作，也是一个循序渐进的过程，是一项长期而艰巨的工作。而如何提高职工生产安全意识，应从以下几个方面入手。

一是加强安全宣传教育。大力开展安全生产法律法规的宣传教育，创造“安全生产，以人为本”的安全文化氛围，把安全提高到一个全新的高度，通过会议、学习班等各种形式学习法律法规、张贴安全宣传画、标语，使全体职工能够认识到现在国家、党和政府对安全的重视程度，使大家认识到，现在的安全生产，已经提升到法律的高度，违反安全生产规章制度和操作规程，就是违法行为。

二是普及安全常识。当职工的安全法律意识得到加强以后，迫切需要一些安全知识。我们要让职工从了解安全常识入手，通过张贴安全宣传画、开办讲座，把一些常用的贴近生活的安全知识传授给他们，由于简单而贴近生活，容易被接受，效果好，容易得到职工理解和支持，安全工作就有了良好基础，职工的安全意识可以得到很大提高。

三是从提高自我保护意识着手。要从安全教育工作经常提到的“三不伤害”入手，这其中的内涵就是首先要保护好自己。人都有求生的本能，安全，归根到底，就是每个职工不要受到伤害。要告诉全体职工，安全工作的目的就是要保护每个职工身心健康。因为事关自身利益，也就能够达到提高安全意识的目的。

四是以身边耳熟能详的生产安全事故案例为教材，提高安全意识。事故案例的教育效果非常明显，因为那都是活的血的教训。要以在社会上影响巨大或者是发生在身边的生产安全事故为案例，分析事故发生的原因和过

程，结合自身实际情况，如何防范，做到举一反三。要把事故责任依据法律法规划分清楚，要把安全生产事故带来的危害阐述完整，一定要让职工心灵受到震撼，切实知道安全事故的危害是终身的，是家庭的悲剧所在，是社会安定最大的敌人。

职工安全意识增强了，我们的安全工作才有了群众基础，我们制定的安全管理制度才能顺利得到执行，我们的安全管理目标的实现才能有保障。

第四、做好安全工作，要注重发挥工会在安全生产工作中的作用。

一个单位的安全生产是要通过职工的劳动来实现的，职工既是生产实践的主体，又是事故危害的对象。为此，增强和规范职工的安全意识，提高职工的安全防范素质，提升职工的安全意识是单位安全工作的主题，是安全生产的目的，是职工安全维权，生命维权的重要工作，是以人为本的重要理念。工会作为职工的群众组织，要向广大职工宣传党和国家的安全生产方针、政策、法规和安全生产的规章制度，从而强化职工的安全意识。

一是结合《安全生产法》进行宣传教育。要让职工吃透精神，深刻领会，通过图片展览、安全知识竞赛等形式开展宣传教育活动，使每个职工都清楚自身在安全生产方面依法享有的权利和义务，进一步强化职工的安全法律知识，把职工的思想统一到安全作业、依法管理、依法办事上来。

二是结合“安全工作重点”进行宣传教育。要从实际出发，根据不同时期，不同工作重点，开展不同安全主题的安全生产宣传活动，通过编印发放有关宣传材料，张贴各类安全宣传画、营造“治理隐患，防范事故”的舆论氛围，教育广大职工认识到：安全生产，人人有责。

稳定的安全局面是单位发展的根本保证，工会应该利用自身的优势，为单位安全管理多开展有益的活动，在安全管理工作中充当一个不可或缺的角色。

第五、抓好安全生产工作，还应该做好安全生产管理方面的工作。

安全生产管理的好与否，直接关系到国家和人民的生命财产安全，影响到一个单位的和谐稳定与发展，这就需要

我们做好安全生产管理工作。

一是坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针。

坚持“安全第一、以人为本”，认真落实各项安全生产责任制，广泛开展安全生产宣传、培训、教育，夯实安全生产日常基础工作；积极开展各项安全生产活动，突出重点，千方百计抓好供水安全、工程施工、车辆管理、设备设施安全和用电安全等重点工作；解放思想，进行安全生产创新；搞好安全生产检查，及时消除事故隐患，为构建和谐社会、维护国家和人民群众的生命财产安全、发展经济，而创造一个安全生产环境。

二是积极参与安全生产的各项活动，使安全生产工作深入人心。

加大安全生产宣传教育力度，增强广大职工的安全活动参与意识，积极开展“安全生产月”、“夏季百日安全竞赛”、“119”消防宣传周等安全活动。

大力弘扬安全文化，提高广大职工做好安全生产工作的自觉性和责任心，自觉学习安全生产的各项法律法规，采取办培训班、安全生产知识竞赛、通过职工自学等形式进行安全生产教育，达到安全生产目的明确、措施得力。

三是扎实做好安全生产日常管理工作。

为使安全生产工作扎实有序进行，必须做到机动车驾驶员、特种设备操作人员、设备设施资料齐全，达到安全生产资料规范化管理；编制安全生产事故应急救援预案，重特大事故的救援机制，做到年初有安全生产计划、每月有安全生产情况报告、季度有安全生产工作指导意见和小结，半年和年终有总结、考核、评比。做到安全生产资料管理分门别类，安全生产管理人员、驾驶员、操作员、各种机械设备要建档立卷，使安全生产资料管理正规化、规范化。

安全生产工作是一项综合性、长久性的系统工程，只有我们在安全生产工作中做好综合性工作，全面提高大家的安全意识，增强安全生产的责任感，及时消除事故隐患，才能最终实现安全生产无事故。把企业安全管理上升到一种安全文化，这样我们才能做到“安全发展，国泰民安”。

安全生产，重中之重！



有一种声音,在记忆深处

◎ 时晨

光阴夸夸其谈,臣服的生活在命运的肌理中叩首。迂回的旧事早已焚了,残破的记忆深处,有一种声音在回旋,在舞动,在破壳而出,在极致绽放。

那一年回上海,老城区昭显着落魄与颓败,推开老家那扇木门,尘埃散了满地,蜘蛛网间漏下的碎光晃花了人的双眼,“吱呀吱呀”,木门微微发出呜咽声,我听得一怔,如被挑断了的琴弦般颤抖着,潜藏在记忆深处的意识与这木门的轻响不谋而合,刹那间似又回到了儿时岁月,那脱了漆的木门,和门后那张并不苍老的笑脸。

那时年纪并不大的我很倔强,从外地比赛归来,说什么也不让祖父来接,自顾自地拖着小小的行李箱一个人往家走,祖父实是拗不过我,便估着我何时到家,远远望见我身影时,悠悠地打开木门。那扇老得早已脱了漆的木门,它在风的推搡下颤巍巍,如一个迟暮的老人坚定地守望些什么,门轴与门框微微地磨合着,发出低而忧伤的声音,似在诉说,似在低吟,似在

呼唤。那木门颤抖声,仿佛便成了家的代名词,浅浅地埋在我心里最柔软的一方。

祖父在门后待着他最爱的孙女回家,本是格外担心焦急,却又不得不摆出淡然的样子,如若不然,我便嚷嚷着埋怨他总是觉得我不曾长大。但每一次无论是惨败还是凯旋,迎接我回家的总是木门的吱呀声与祖父带着笑的脸庞,输了,便伏在祖父的怀中哭一场,赢了,便满屋子地蹦跳,虚掩着的木门伫立着,发出的轻响似在说着什么。

仍记得一次毫无征兆地以微弱的差距输在了一场准备多时的比赛中,一个人在回家的路上踽踽而行,夕阳将身影拉长。望向家的方向,祖父早已开了门,木门如在眺望着我般摇动着,隐隐约约吱呀声刹那攻破一切坚强的防线,心如淋上了柠檬汁般皱缩,像在外受了欺负的小孩,只有触及门框,才愿开始落泪。

木门依旧不急不缓地唱着早已失传的歌谣,如婴儿临睡前母亲的诱哄,轻轻的磨合声如心底最柔软的琴弦弹奏着,

擦着敏感而又脆弱的神经,抚平正与喷薄而出的失望与难过。它正用柔柔的音调迎接我回来,似在召唤着一个久未归家的孩子。

祖父大约已在门后站了许久。“爷爷。”几近决堤的悲伤似要灭顶,从一开始的哽咽不语到最后的嚎啕大哭。祖父轻拍着我的后背,说着:“没事。”

如今再一次站在这个回忆安息的地方,木门在风的带动下浅唱着,像一个即将走完生命的人,苍老,苟延残喘。双眼因失重而闭上,我甚至能清晰的看见祖父仿佛正在门背后等我。轻响,宁静的黄昏中似乎只剩下了木门独特的音调在回荡。

我不敢去估算祖父还有多久能陪我继续走下去,也不敢想象木门还能在这里伫立多久,等待我多久,时光将生离死别生生撕裂开来,木门的吱呀吱呀声安抚着每一根怀旧的神经,但那个在门后等待着的身影,却许久许久没有再次望见。

木门依旧摇着,依旧唱着,与心跳不断地交织,直至缠进我生命中再也分不开。有一种声音,在记忆深处,木门的吱呀声,埋葬着我尘封的记忆。我懂,我亦明白,木门的背后,是祖父对他孙女,最深爱的爱。
(员工子女作品)



三清山一绝

葛晓丹/摄

美丽的秋

◎ 朱晨岩

秋天的景色是美丽的,迷人的。金秋送爽,伴随着一阵阵凉意,一阵阵秋风,送来了丰收的喜讯。

看秋风扫落叶,留下了无尽的缠绵相思。秋风拂过我的脸,仿佛慈爱的母亲轻轻抚摸,虽然有点凉,但感觉好温暖,好亲切。风儿轻摇,落叶离开了大树的怀抱,在空中宛如一只只轻巧自如、翩翩起舞的蝴蝶,他们急切地亲吻着大地母亲的脸。日积月累,林荫大道铺上了金色的地毯,邻家顽皮的孩童追逐嬉闹,天真无邪的笑声逗得脚下的叶儿“咯吱咯吱”响个没完。

一年四季各有各的美好,但我最喜欢秋。春姑娘已经迈着轻盈的步伐飘去,秋姑娘将迈着活泼的脚步,携着丰收的篮子,把累累硕果撒向人间。成熟的谷穗弯着腰,警戒我要谦虚,不能因为小成功而停步不前;柿子红透了脸,是告诉我成熟需要时间,像他那样熬过漫长的季节,自有收获的喜悦;石榴笑破了肚皮,是提醒我要笑对生活,一时的失意不能代表永远,只要持之以恒努力,我们终会迎来成功;菊花披霜绽放,让我看到了自信的光芒……自然是位杰出的哲学家,一切事物都包含深刻的道理。

同顶秋月,同沐秋风,但我仍不免感叹:美丽的秋,有谁能比我更懂你!(员工子女作品)

The call

◎ 沙芸

危情 911(<The call>)这部影片讲述了一个名叫乔丹的911接线员,她总是小心翼翼对待自己的工作。有一天,当她值班的时候,她接到了一个报警电话,这是一个女孩子打来的,电话那头的女孩子非常紧张,说有人闯入她家,可很快,电话就断了。出于自己的职责考虑,乔丹把电话回拨过去,可是电话那头却传来令人毛骨悚然的尖叫声。次日,乔丹在新闻上看到来电地址发生了一起命案,作案的是一个连环杀手,那个打电话报警的女孩,是第四个受害者。乔丹陷入自责之中,不久之后,另一个叫凯西的女孩在停车场被绑架了,她被甩在汽车的后备箱里,在后备箱中,凯西打电话报警。这一次,乔丹明白了,自己只有先稳住这个女孩的情绪,并且和连环杀手进行缓慢的谈判才有可能避免惨剧的发生。于是,一场用电话连线的心理战,警方对人质的追寻战便在911的呼叫中心上演了……

为了更好地诠释接线员,开拍前,此剧女主角来到911呼叫中心,熟悉工作流程和复杂的接线系统,了解他们接电话的语气、表情,以及他

们在电脑上的操作等等。

我本身就是名话务员,所以对以电话为沟通、交流的影剧,有种莫名的亲切感。虽然我的工作没有911接线员那么紧张而忙碌,但我们的目标是一样的,都是帮助大家解决困难,只是我们“澄水热线”服务的对象是用水大众。

911话务员,每天需接听和处理很多繁琐的电话,她们解决问题靠的是自己的智慧和与其他部门的协作。而我们也一样,主要责任是电话接听及处理相关用水工作。为了做好这份工作,我们努力摸索实践,明确工作的程序、方向,提高自己工作能力,同时,与部门加强沟通,紧密合作,在具体的工作中形成了一条清晰的工作思路。

乔丹很热爱自己的工作,知道自己工作的重要性,她们虽不及一线警员,能够直接接触现场,但在她的岗位一样能做到帮助大家。当乔丹接到凯西的求救电话时,电话那头的凯西非常害怕,她慌乱,手足无措,语无伦次,她哭泣,她喊救命,但这样乔丹是帮不了她、救不了她的。(下转2、3版中缝)



水乡旧梦

骆才良/摄

澄水园

收“火端”

◎ 陶巧英

“火端”这个事我相信大多数人没听过,像我爷爷奶奶那辈儿的应该还知道点。什么叫“火端”?就是一种无名的红肿胀。不是被虫咬,也不是被撞,更没有被打或者掐到,一种医学上说不清道不明的病痛。请不要质疑我这个80后的科学发展观,我不是一个迷信的人,但必须承认我们生活中就是存在一些说不清道不明的事情。

那天,女儿的小腿上有了一小块红肿,我没在意,以为是被蚊子咬了,涂了点薄荷膏。第二天红肿面积变大了,而且有点热,我还是没放心上,又涂了点药膏。当天夜里她睡觉很不安稳,翻来覆去,还不时哭两声。第三天我发现她下半截小腿又红又肿,明显比另一条腿粗出一圈。我有点惊了,带她去医院,医生说不出原因,说涂点药膏吧,过几天会消下去的,可是情况并没有好

转,我的心里有个小小的声音在提醒我,是不是“火端”啊。小时候见过奶奶得过,半边脸又红又肿,好多天不下去,状况跟女儿真的很相似。后来请了一个会收的阿婆,弄了两次就好了,可这年头没人见过这玩意,说出来也没人信啊。爷爷看了以后也说,可能是火端。我顿时有找到知音的感觉,问奶奶有没有人会收,奶奶却没听过,于是我向老妈求救,老妈一番打听,几经周折,终于找到了一个会收火端的,是我弟媳妇娘家邻居亲戚的乡人。

事不宜迟,我带着女儿先到她外婆家带上弟媳妇,再驱车到弟媳妇娘家带上80多岁的老邻居,然后由老邻居带路一路打听找到了传说中的人物——林伯。林伯仔细看了看女儿的腿,说正是火端,我顿时安心了,找到原因问题就好解决了。大家聊了会,

(下转1、4版中缝)

祝福十一月份生日的员工

莫国贤	吴旭东	庄和健	孙惠忠
张亚军	仲丽萍	黄逸	钱群
程颐平	俞建栋	严战平	虞建忠
陈燕冰	谢德荣	陈敏	夏诚君
黄淑萍	沈培华	许冬平	杨忠勤
顾青	花丽	陶亚海	司静忠
姚静燕	孙兴澄	孟波	周科华
钱文明	许秋红	钱怡	徐健
耿建军	吴铮君	沈蒙	陶巧英
江晓东	陈彦	关清方	章雷
陆陶	陈承	周金铸	徐芳
陶於	何戴	任翔	顾龙兴
刘勋	洪叶	益心	戴晓华
王映丹	傅红	吴晓	陈文
包毅	胡著	缪永	陈英
周剑	王修	于波	陆云
李袁	梁大	魏丽	周琴
杨飞	梅叶	蔡雯	徐建
张奚	建斌	吴炳	徐建
顾东	方王	高周	朱金
惠莉	娜希	周美	范素
江		刘欣	姜周
		顾华	沈艳



水乡吟

◎ 柳叶

江北孤单一只雁,
南来北往留客行。
水乡最是风光好,
务必请您驻足赏。

收“火端”

◎ 陶巧英

(上接第4版)他们说还有“蜘蛛端”，“蛇端”，这些我听都没听过。林伯说这些他都会收，我们都笑称这独门秘技，一定得传下去啊，林伯却说暂时不能传。我们都感到奇怪，林伯的老伴告诉我们，这门手艺只有在临死的时候才能传给下一代。这莫名地又给“火端”增添了份神秘感。

林伯找出一端砚台，半根墨条，一支毛笔，看着都有年数了，加了点水就开始磨起来，顿时有香味传出。林伯说这个还是他爷爷传下来的，是好东西。他让女儿把腿搁在凳子上，卷起裤管，脱去袜子就开始了。只见他拿着毛笔不停地在那块红肿的地方画着符，嘴里还喋喋不休地念着一些我们听不见也听不清的咒语。大概过了五分钟，女儿一截腿都被墨汁涂黑了，林伯也收工了。林伯说，不能洗掉，明天再来，巩固下就可以了。

第二天我们又去了，林伯跟我们聊了会天，还给了女儿很多糖果。离开的时候我要给钱，可他怎么都不肯收。我心里很过意不去，给了林伯一包烟，可他追了好久硬是把烟还给了我。

第三天，女儿的腿不红也不肿，完全好了，老公大呼神奇，这个林伯不为钱不为财的，可真有两下子，居然能把医生也说不出名堂的“疑难杂症”治好了。会不会是墨汁的功劳，也许墨汁可以消炎？谁知道呢，对于这种说不清道不明的东西，我们只有半信半疑，宁可信其有了。可以肯定的是，家有一老如有一宝，经验就是智慧，无比珍贵。

The call

◎ 沙芸

(上接第4版)这时候的乔丹，不仅是名话务员，更是凯西最后的希望。乔丹很快调整自己的情绪，让自己保持镇定，并努力安抚凯西，用自己的自信和智慧，取得了凯西的信任。关键时刻，乔丹教她如何自救，并与一线警员保持紧密配合。通过共同努力，他们最后救出了凯西，并使罪犯得到了应有的惩罚。

在我的话务工作中，虽然不会碰到这种惊险的事情，但也经常碰到情绪比较激动的用户。他们不讲明事实情况，只是不停地发泄自己的不满。这时，我不能受到他们负面情绪的影响，我知道他针对的不是我。这时，我告诉他，请不要急躁，我一定会帮助你，让我们一起来解决您的问题。首先，我要站在他的角度感受他的想法，了解他的困难，然后寻找解决问题的切入点，用我的真诚和耐心，引导用户的情绪，让他逐步跟着我的思路，一步步解决他的用水问题。

我热爱自己的本职工作，用心对待每位用户。每当听到用户的感谢，我心中总会产生满足感。我知道做好服务工作，不仅是窗口服务人员的职责，更是江南水务所有部门、全体员工都应该重视、认真践行的工作职责。乔丹能够用语言与智慧安抚甚至拯救受害者，我相信按公司“准确、快捷、热情、周到”的服务宗旨，在我们全体澄水人的共同努力下，一定能打造一个卓越的水务专业服务品牌。



本报编辑部地址：

江苏江阴市长江路
141-143号