



澄报

主办：江苏江南水务股份有限公司

苏澄新准字021号



节前慰问寄深情 浓浓关怀送心间 江阴市市长沈建一行 来公司走访慰问



本报讯 送一声问候 传一片温暖。2月5日下午，江阴市委副书记、市长沈建，市委常委、副市长计军，市委常委、宣传部长袁秋中，副市长韩民及政府办、公安局、商务局、公用事业局相关部门负责人来到公司小湾水厂，看望慰问工作在供水一线的水务职工，为大家送上了亲切关怀和新春祝福。公司董事长龚国贤、总经理沙建新、副总经理曾武陪同慰问。

沈建一行分别来到水厂取水头部和一泵房视察了生产运行情况，他认真详细地听取了龚国贤就近期抗寒、救灾、保供的情况及小湾水厂深度处理项目进展、水质安全、节日期间供水保障等的情况汇报后，充分肯定了公司取得的工作成绩并对昼夜奋战在抢修一线的职工表示感谢。同时指出，城市供水关系千家万户，江南水务在此次罕见的寒潮袭击中，准备充分，应对有力，打了一场漂亮的抗灾保供战役，成效显著，为城市发展、民生需求作出了很大的贡献。春节期间，大家一定要坚守岗位，加强抗灾抢修力量，加强供水设施的检查维护和水质监测力度，为市民供应安全水、优质水，确保大家过一个欢乐、祥和的新春佳节。

(善水)

问候暖人心 祝福传深情 公司开展节前慰问 及安全检查活动

本报讯 2月4日，公司董事长龚国贤，总经理沙建新，副总经理高立、曾武、吴耀东，工会主席周益献及部分部门负责人兵分两路，走访慰问了退休老领导及坚守一线的澄水员工并检查节前安全生产工作。

“身体怎么样？”“预祝阖家欢乐，新年幸福。”在吴仲芳、付梦琴、何永根等老领导的家中，大家亲切交谈，向老领导送去浓浓的新春祝福，并关切地询问身体和生活情况，感谢他们多年来为水务事业所作的贡献，恳请老领导为水务的发展建言献策。

“特别要注意安全。”在市

政公司、澄西供水公司、顾山客服中心抢修现场，公司领导看望了奋战在抗灾抢修一线的澄水员工，感谢他们连日来为抗寒保供所作出的不懈努力，并叮嘱在场人员要做好劳动保护措施、避免疲劳作业。

春节即将来临，慰问检查组一行同时走访查看了市政公司及水厂部分生产重点部位，查看防火及安全用电、安全用气情况，要求以高度的责任感和坚守精神做好节日期间的值日及安保工作，确保供水正常有序，让市民过一个欢乐、祥和的新春佳节。

(善水)

新起点 新征程 创新实干实现水务事业新跨越 公司召开 2015 年度总结表彰大会 暨三届二次职代会

会议表彰了年度先进集体、个人及抗灾保供先进集体



本报讯 2月19日，公司在14楼会议室召开2015年度总结表彰大会暨三届二次职代会。公司党委书记、董事长龚国贤作讲话，总经理沙建新作题为《新起点 新征程 创新实干实现水务事业新跨越》的2015年度总结报告，并详细部署2016年度工作，明确各项目标任务。会议由副总经理高立主持。

会上，沙建新指出，2015年，公司上下深入贯彻落实党的十八届四中、五中全会和江阴市第十二届七次全体(扩大)会议精神，牢牢紧扣董事会确定的年度目标任务，面对市场和政策环境的变化，积极进取、主动作为，圆满完成了各项技经指标，全年保持了稳中求进的良好态势。

2015年完成供水量25555.29万立方米，比上年同期增长1.8%；售水量完成23795.48万立方米，比上年同期增长2.64%；水质综合合格率保持100%。

2016年新年伊始，在“超级寒潮”的考验面前，公司从物资储备、防冻预警、应急抢修、热线通讯、舆论引导、后勤支援等方面构筑了一条全方位、多角度的抗灾保供有力战线，以极大的责任与担当保障了我市百万群众的用水安全。对此，沙建新向全体员工表示衷心感谢！他同时指出，2016年公司要坚决落实市委十二届八次全体(扩大)会议精神，进一步弘扬抗灾精神，勇于奋进，自我加压，全面推动水务事业再跃上新台阶。

一、固本强基，全面巩固主营业务，推动城乡供水高保障。拉开框架，不断优化管网布局；城乡统筹，不断推进户表改造；完善功能，不断提升供水效能；多管齐下，不断完善保供机制。二、提质增效，全面聚焦利润节点，撬动管理运营高水平。向标准规范要管理效益、向智能运营要科技效益、向激励机制要改革效益。三、内展外拓，全面突破市场短板，拉动产业扩张高速度。把产业做宽、工程做强、资本做活、储备做足。四、立足长远，全面提升企业文化，带动发展队伍高素质。提升家园意识、创新意识、执行意识，解决想干、能干、能干的问题。

公司副总经理曾武宣读了表彰决定，对荣获2015年度先进集体、个人和在抗灾保供斗争中涌现出的先进集体进行表彰。先进集体和先进个人代表在会上作了交流发言。龚国贤代表党委向各党支部下发了2016年度党风廉政建设责任书。

龚国贤首先向获得2015年度的先进集体、个人和抗灾保供先进集体表示诚挚的祝贺！并提出要以这些先进为标杆，对照先进找差距，开阔视野谋发展；学赶先进走快步，争先率先出实招，真正在公司范围内形成创先争优、励精图治争一流的浓厚氛围。他在回顾2015年工作时表示，2015年，在宏观环境复杂严峻、经济下行压力较大的情况下，公司上下紧紧围绕年度目标任务，思想上合心，工作上合力，行动上合拍，企业经济运行保持了平稳增长的态势。

(下转第2版)

抢抓时机忙施工 全力冲刺“开门红”

本报讯 一年之计在于春。春节假期刚过，公司大力弘扬抗灾保供精神，早准备、早部署，迅速掀起施工大干高潮，主要工程、重点工程逐一开工，各建设工地呈现出一派繁忙的景象。

目前，芙蓉大道DN500管(西利路—扬子江路)正快马加鞭做细做实施工前的准备工作；

周庄金海路DN500管改造工程正开展现场放线工作；重点工程锡澄路DN800管改造项目也已提上日程，工程人员提前熟悉设计图纸和施工现场，相关工作正在有条不紊地推进之中。同时，月城加压站无负压改造工程全面复工，项目建成后将极大地优化澄南区域供水环境。小湾水厂深度处理改建项目快

速推进，目前正处于招标公告阶段，3月上旬开标。

时不我待、只争朝夕。施工人员正以饱满的热情、过硬的作风、得力的措施投入到了紧张的工作中，盯住目标抢进度，全力冲刺“开门红”，为全面完成新一年目标任务开好头、起好步。

(庄彤华 沈雷)

荣誉榜



关于表彰2015年度先进集体、先进个人的决定

各党支部、各部门、控股公司：

2015年，在市委市政府的正确领导下，公司全面贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，围绕“安全供水、精益管理、城乡统筹、服务优化、文化先进”中心工作，圆满完成了各项任务，同时涌现出一批成绩突出、团结拼搏的先进集体和兢兢业业、勇于奉献的先进个人。为鼓励先进，树立典型，充分发挥先进集体和先进个人的骨干带头作用，激励全体员工为进一步

推动企业的可持续发展建功立业，经公司党委研究，决定对澄东南供水公司等26个先进集体和王焯等118名先进个人予以表彰。

希望受表彰的先进集体和个人，要珍惜荣誉，戒骄戒躁，在新的一年里再接再厉，埋头苦干，为水务事业再上新台阶作出新的更大的贡献。

中共江苏江南水务股份有限公司委员会
江苏江南水务股份有限公司

关于表彰“抗灾保供”先进集体的决定

各党支部、部门、控股公司：

今年元月下旬，我市遭遇罕见的持续低温冰冻灾害，面对严峻的考验，公司党委高度重视，迅速启动应急预案，精密部署、统筹协调，各部门精心组织、团结协作，全体员工奋起抗冰冻、保供水，以自己的勇气、坚韧和力量，

风雨无阻、连续奋战，抗击冰冻灾害，取得了重大胜利。为树立典型，表彰先进，经公司党委研究，决定对在抗灾保供工作中表现突出的市政公司等18个先进集体予以表彰。

希望受表彰的先进集体珍惜荣誉，再接再厉，再创新

佳绩。公司各部门、全体员工要以“众志成城”的团队精神为鼓舞，凝心聚力，改革创新，求真务实，争创一流业绩，奋力开创江南水务事业新局面。

中共江苏江南水务股份有限公司委员会
江苏江南水务股份有限公司

2016年“抗灾保供”先进集体名单

市政公司、澄中供水公司、澄西供水公司、澄东南供水公司、南闸营业所、夏港营业所、周庄营业所、华士营业所、新桥营业所、月城营业所、青阳营业所、徐霞客营业所、客户服务中心、计量检定中心、机电维修中心、工程管理部、设计所、管线所。

2015年度先进集体和先进个人名单

一、先进党支部(2个)：

行政第一党支部、市政公司党支部

二、先进集体(12个)：

澄东南供水公司、新桥营业所、华士营业所、徐霞客营业所、总经理办公室、人力资源部、设计所、生产技术部、财务部、党群工作部、工程管理部、市政公司

三、安全生产先进集体(2个)：

澄西水厂、南闸营业所

四、先进班组(10个)：

肖山水厂制水五班、小湾水厂制水一班、澄西水厂制水五班、计量检定中心水表检定班、市政工程公司抢修二班、设计所澄中给水组、周庄营业所安装抢修班、南闸污水厂化验班、客户服务中心澄水热线班、结算中心账务班

五、优秀共产党员(18人)：

王焯、孙宾、吴敏艳、沈蒙、沈雷、沈丽新、沈惠洪、张浩翔、陆桦鸣、陈军、陈晓燕、陈德坤、周松庆、周新慧、孟仁达、高菁、曹建亚、虞建国

六、优秀党群工作者(3人)：

沈渊渊、张国华、潘丽云

七、先进工作者(80人)：

马细国、王虹、王正方、

毛国兴、卞洪军、方洪强、孔龚英、邓健、田洪、冯仁良、朱伟、仲伟、仲丽萍、刘冠民、刘晓忠、江豪、孙云浩、花丽、严春、李明、杨静、杨建明、杨晓燕、吴建生、何戴叶、沈宏、沈斌、沈建东、张春、张莉、张一新、张文君、张生龙、张立忠、张艳蕾、陆莹燕、陆晓东、陈伟、陈峰、陈小栋、郁勇斌、周卫庆、周华军、周君峰、周琴芬、於英、孟波、赵燕、赵建龙、费冬、秦建萍、袁飞、耿学坚、顾忠、顾敏、顾成林、钱澄、钱庆丰、徐军、徐鹏、徐君毅、徐建刚、徐剑梅、徐健国、徐继刚、徐梅华、高建青、唐晓鸣、唐银华、黄英、黄啸、黄琦、黄亚菲、章洪峰、梁冬、葛晓丹、程抒凝、虞建忠、缪忠海、魏红梅

八、安全生产先进个人(10人)：

朱静锋、何军、沙建华、张峰、张新、陆晓东、修建勋、夏建明、徐艳兵、缪付君

九、年度澄水之星(2人)：

夏俭、顾华

十、工会工作积极分子(3人)：

刘彤、施梦雅、吴珉

十一、优秀共青团员(2人)：

杨晨健、陆凌峰

“抗灾保供”先进集体代表发言

市政工程公司 顾忠

春节前夕，我市受强冷空气影响，历经极寒、速冻的极端天气考验，全市出现大范围的水表、水管冻裂情况。险情就是命令，抢修救灾就是检验队伍应急能力的试金石。市政公司第一时间启动了应急预案，成立应急处置领导小组，围绕“保障用户正常用水”的首要目标，发动一切力量开展应急抢修工作。投入人员300余人，组成抢修班组35个、动用车辆56辆，接

听电话、数据梳理、换表、关阀、管道抢修……风雪无阻、不分昼夜，全力奋战在抢修第一线。每日中午、晚上、深夜召集碰头会，根据灾情的变化，及时调整人员、车辆、物资等资源配置方案，确保抢修工作顺利实施。

在澄水人责任意识、担当意识的引领下，全体员工共同努力，取得了抗灾保供斗争的重大胜利，用真诚和汗水赢得了用户的理解和支持。在冰冻灾害面前，我们迎难而上、通力合作，充分展示了不怕苦、不怕

累、连续作战、全力以赴的精神风貌，体现了一贯的“敢打硬仗、能打胜仗”的优良传统，保障了广大市民春节期间的正常用水。

成绩属于过去，奋进造就未来。此次冰冻灾情的处置极大地锻炼了队伍，提升了团队的凝聚力和战斗力。在新的一年里，我们要继续发扬不畏艰难、敢拼敢为的优良作风，弘扬抗灾精神，脚踏实地做好供水保障工作，谱写澄水品牌新篇章，共创江南水务新辉煌！

客户服务中心 吴敏

2016年的第一场雪，给我们带来严峻的考验和挑战。全市多处供水管道、水表、水阀冻裂，严重影响了居民正常的工作和生活。

客服热线电话不断，话务员得不到片刻的休息。来访诉求人员络绎不绝，客服人员不敢有丝毫的懈怠，面对用户的抱怨，以极大的耐心做好解释、宽慰工作，受到委屈仍微笑示人，以专业的工作态度诠释了“用户至上”的服务内涵。

辛苦毋须多言。今天只想通过“用户回访”和“用户来访”两个案例来说明这次寒潮冰冻带来的工作启示。

1、用户回访

应急抢修中，为确保服务质量，在诸多部门同事的参与、帮助下，我们对所有报修用户进行了回访。在此之前，参与回访的其他部门人员平时难有机会以如此直接的方式与用户沟通、交流。现在，她们听到了赞扬、受到过责骂、体会到委屈，由此真正感受到热线工作不只是一个接电话、派个工单那么简单，而是需要有扎实的专业知识、良好的沟通技巧、极强的心里承受能力，才能做到位、做得好。

2、用户来访

28日上午，一对年届80的老夫妻，特地送来感谢信。信中写道：寥寥数语道不尽对江南

水务抢修工作者的感谢，表达不了对江南水务弘扬正能量的赞赏。在坚持站着把信念完完说道：为人父母都有自己的孩子，看着你们的员工在冰冻雪中忘我地工作着，就如同看到了自己的孩子在工作一样，我们哪有不心疼的……多么质朴、善良的话语啊！说明只要用心把事儿做好了，老百姓会感到满意和认可的。

在抗灾保供中，感人的事例还有很多很多。我们在感动之余，更多的应该是回顾、总结，从中汲取经验和财富，以备在今后的工作中，能更好更从容的应对各种困难，取得更大的进步。

(上接第1版)各项工作取得了新进展。企业经济运行稳中有进，安全保供持续增强，各项工程建设有序实施，创新驱动深入推进，基础管理持续巩固，产业拓展有所起步，党群建设全面加强。

其次他在企业防范风险、规范运作上提出了“五点要求”，一

要在服务专业化上求标准；二要在业务流程上求规范；三要在内控建设上求严谨；四要在规避法律风险上求严密；五要在执行党纪党规上求严格。面对新的征程新的挑战，最后他指出，一要精于主业，提升自来水品质和服务水平；二要勤于延伸产业链，提升环境产业市场占

比；三要善于创新投融资模式，提升资本经营能力；四要勇于开拓市场，提升市政工程竞争力；五要敢于向外拓展，提升供水、污水产业发展水平；六要优于人才激励模式，提升人力资源管理水平；七要强于党的建设，提升战斗堡垒作用。

在随后召开的公司三届二次职代会上，工会主席周益献通报了集体工资协议、企业困难员工帮扶基金运作情况；与会职工代表就公司2015年度工作报告及2016年工作计划、集体工资协议进行了分组讨论，经表决，一致通过，并现场签订了集体工资

协议。目标催人奋进，发展分秒必争。会议号召全体员工携起手来，以一抓到底的狠劲、一说就做的实劲、一以贯之的韧劲，再接再厉，奋起实干，创造新佳绩，为加快建设“强富美高”的新江阴做出新的贡献！(澄水)



严寒下的 平凡中的 坚守 感动

电话铃声当“胎教”

“您好,这里是市政公司抢修队,您有什么需要帮助的吗?”“我再核实一下,您家地址是……”这是魏丽华在耐心的接听电话。她是市政工程公司抢修队普普通通的接线员,超级寒潮侵袭期间,怀孕6个多月的她持续坚守在抗击严寒的第一线。平均每天就要接听近150多个报修电话,几乎让人忘记她是一名准妈妈。

冰冻天气造成的用水困难,让很多市民情绪较为激动。直到现在,魏丽华还清晰的记得一位女子激动的声音,一天内连续不断的打电话来,抱怨为什么抢修人员没有立即到现场。魏丽华每次都很认真的给她解释,但女子听后,认为是在搪塞她,立马激动的大吼大叫,声音透过听筒,震得耳朵嗡嗡直响,每次通话都要花费十几分钟,大大占用了其他市民报修的时间,为此魏丽华果断上报,申请加急处理。

“现在一闭眼就是大堆的地址冒出来,然后就是哪哪儿没水了,哪哪儿冰冻了,整个人都有点迷糊了,但看到大家不眠不休,连续奋战了几天,就觉得自己当然要坚持岗位,毕竟多个人多个帮手嘛。”面对家人和同事的关心,魏丽华总是这么乐观。“要说辛苦,也就高峰期那几天,不仅要接报修电话,还要负责指导临时接线员,让他们能尽快进入状态,独当一面,嗓子都说哑了,但现在好多了,大家都挺照顾我的。”

从1月24日开始,魏丽华每天都坚持和大家一起投入工作,累极了,就摸着肚子和宝宝说会儿话,然后继续“战斗”,就连晚上加班她也冲在前面,“只要需要,我随时都准备着,现在电话铃声都成了我宝宝的胎教音乐了。” (楚笑丽)

老先进陈秋洪

每天早上五点,鸡啼还没打响,陈秋洪就起床了,这是多年的老习惯,从未有过改变。22年来,老陈独自负责华士陆桥片自来水管道的安装、维护、抢修、保养。他不仅是供水管网的清道夫、守护者,更是一位默默奉献的无名英雄。

冰灾发生后,老陈起得更早了。报修的用户太多,手机时时刻刻都在响,每天不到中午就没电了,为此他的工具箱里备了个儿子的充电宝。工作时,亲戚、朋友家里水管出问题找上门来,陈秋洪就让儿子去修理,完全是个不收钱的帮工。他说:大家都着急,得排队修,但一些孤寡老人则需要重点关注。

妻子一直身体不好,还在住院。家里就他和儿子两个大老爷们,带着一个上幼儿园的孙子,大概是隔代亲的缘故,孙子总是粘着老陈,同吃同睡。平时还好,但问题随着灾情的到来开始变得棘手。冰灾期间,华士营业所的墙上贴着一张晚间值班表,华士片有不同的人员每日替换,而陆桥片,从头到尾一片空白,只在底部写着“陈秋洪”三个字。抢修需要人手,孙子则要爷爷陪,怎么办?有时实在熬不过,老陈就让儿子顶替出去抢修。有一次某小区外墙的管道冰坏,漏水严重,儿子八点多出勤,凌晨才回家,但他没有任何抱怨。多年来的潜移默化,父亲勤勤恳恳的形象早已深植于心,生根发芽。

陈秋洪是一个不知抱怨为何物的人。寒流来袭的周日,下起了鹅毛大雪。他在陆新村一天换了近一百只冰坏的水表。事后说起来,还感慨道,真的很感谢那个村委派来带路的人,我们两人在雪地里边走边修,说说笑笑,虽说很累,但是情绪很高,越干越起劲。辛苦面前,老陈首先想到的是“感激”。陆桥老街区某用户的水管在河岸边,老陈架着梯子爬过去修理,摇摇欲坠,很是吓人,修完往回撤的时候,一不小心两腿都浸在河里,刺骨的冷。那家用户打了热水给他泡脚,还烧姜汤给他喝。他很感激。

每年营业所评先进工作者,根本不需事先沟通,大家都会提议陈秋洪,并且全票通过。他的任劳任怨有目共睹,他的踏实肯干也让人心生敬意。

当我们喝着鲜甜的自来水,会不会想到像老陈这样的水务人,他们就像一颗颗螺丝钉,虽默默无闻,却至关重要,坚守岗位,闪闪发光。(陶巧英)

恪尽职守 坚守一线

“让我们向获得抗冰冻保供水先进集体荣誉的单位表示衷心的祝贺!”听着台上嘉奖的声音,坐在台下受表彰的计量检定中心李慧的心情和其他人并不一样,除了欣慰,他心中还有一丝愧疚,这丝愧疚来自于他对家人的牵挂。就在抗灾保供期间,年迈的父亲两次因病住院,而作为家中的独子,自己却没能能在父亲最脆弱、最需要照顾的时候陪伴在身边。

1月24日,忙碌了一天的李慧整理完手头的资料,准备到医院去,今天是父亲做颈椎手术的日子,做儿子的应该陪在身边。可还没出门便接到电话,单位要召开紧急会议,商讨冰冻灾害的应对策略。作为部门负责人,这么重要的会议肯定不能缺席,但父亲那边却又让人忐忑不安。没有更好的办法,只能寄希望于手术顺利。等到会议结束,匆匆忙忙赶到医院时,父亲早已出了手术室。来到父亲的床前,李慧有些不好意思,而父亲却安慰他:“我这边没什么事,有小徐照顾,你安心把单位的事情做好就行了。”

此后几天,低温持续,供水系统冰冻严重,抢修任务暴增,各乡镇更换水表的单子如雪片般飞来,李慧的担子加重了许多。一方面要做好储备水表的统筹分配工作,另一方面要千方百计补充新表,以满足应急抢修需要。为了掌握第一手信息,他干脆带上笔记本电脑,把办公地点搬到了仓库,现场组织人员清点、装车、配送。他要求抢修

队和各镇(街)营业所在每晚8点前,将当天投入的新水表、回收的坏水表统计汇总并预估此后两天所需水表数,然后根据库存物资的消耗情况第一时间向水表厂家下订单。常常晚上10、11点的时候,还看到他坐在仓库边打电话、分析数据,每天都像个旋转的陀螺,根本停不下来。

2月2日,他正在进行物资清点,妻子突然打来电话:“你有空吗,快来医院一趟吧,爸心脏病发作了。”电话那头隐约传来医生急切部署的声音。李慧一着急,立马起身准备奔赴医院,可念头一转,又坐了下来:明天的水表需求还没落实,如果耽误了抢修,是要出大事的。他强压心头的焦虑,搜集数据、分析预估、订购新表……等一切完成,已经晚上9点多了。一溜烟儿赶到医院,妻子告诉他,手术前父亲的血压曾一度高达200mmHg,当时接诊的医生对着爱人大吼:情况紧急,赶快叫他儿子来!

“这么严重的情况,为什么不请假去照顾一下父亲?”面对我们的疑惑,李慧的回答是:“这项工作一直是我在经手,换了别人不放心。有些群众家中已停水几天了,他们中间也不乏孤寡老人,更迫切需要恢复用水,我不希望抗灾抢修因为我这一环没跟上被耽误了。”寥寥数语,道出了干事创业的无私奉献与责任担当。舍小家顾大家,作为儿子,李慧的心境我们感同身受;作为水务人,他的坚守让人敬佩、令人动容。(善水)

可敬的澄水人

“玩命”的老王

“我家水淹了，快来帮忙关阀呀！”老王一个箭步飞奔到闸阀处使劲拧着阀门，可是怎么拧都纹丝不动……

“叮铃铃”一阵急促的闹铃响起，王永良猛地从梦中惊醒。哎，最近日夜抢修，连梦中也全是阀门了，老王苦笑着摇了摇头，自从24日那个霸王级寒潮袭来后，全市的供水设施受到了严重破坏，所有的水务人都上紧了发条，连轴转。

作为江南水务新桥营业所普通职工，老王和所有的男同胞们奋战在抢修第一线，不分昼夜，不报辛苦，整整一个星期没有睡过安稳觉，个个熬得眼睛通红。女员工也不例外，面对井喷的报修电话，她们24小时夜以继日地处理供水诉求，耐心解释、细致沟通，个个讲得声音嘶哑。

老王起身穿衣服，不小心惊醒了熟睡的爱人，爱人小声嘀咕着：“才凌晨五点钟，你怎么又要起床了，连着几天没黑没白的抢修，腰疼的老病都

犯了。昨天12点才被同事硬逼着回来休息，这才睡多长时间……你都五十多岁的老头了，还能经得起这样折腾？你这是在玩命！”老王活动了一下酸疼的老腰，憨笑道：“我这点伤算什么，人家这是照顾我。现在人手多紧张啊，大伙儿可都在抢修一线上呢！”

下雪了，窗外银妆素裹。面对如此严峻的灾情，为了让用户过个安稳年，江南水务众志成城抗寒灾，所有人都在“浴雪”奋战。作为坚强后盾，公司对乡镇营业所进行了有力的支援，没有水表、配件了，派人送上门；生锈的阀门不容易关，制作开阀神器送下来；抢修人员饿了，食堂赶制热腾腾的馒头送到手，想到这些，老王心中暖暖的。

推开门，风雪好像小了一点，东方火红的朝霞染红了大半个天空，太阳快要升起来了。老王踩着坚定的脚步上路了：阳光总在风雨后，今天一定是个好天气！（新桥营业所 石燕）

修炼模样

——抗灾中的热线客服

不知道该如何来形容热线客服的工作模样，在我的认知想象里，听到客户大嗓门时应该是面红耳赤气愤的样子，但从观察她们工作发现她们始终是平静如水，那么的淡定。看照片大家会觉得是摆拍的，连我不了解她们工作的人看了都这样以为，而事实上，这就是她们平时的工作姿态。

1月24日突降的气温袭击了这个城市，爆管、冰冻让市民们措手不及，962001热线不绝于耳……原本12小时一轮班的热线客服改成16小时一班，忙碌的时候甚至连续工作24小时。试想一下这么长时间的

戴着耳机不停地接听回答问题，接单输机，然后接听下一个电话，谁会不觉得累呢？可我在观察她们工作的时候却看不到一丝丝的情绪，听到一点点的抱怨，她们的温柔细语、耐心解答仿佛是冬日里注入的最温暖、最安抚人心的温泉，让等待变得不再那么焦急。

要如何，才能修炼成这样的淡定从容、应对自如，也许是担当和责任，也许是奉献和爱心，也许这就是这个冬日里最美丽的模样！（总经理办公室 田源）

澄水好男儿

“卢班长，这里还有一张单子，你去处理一下”“请稍等，抢修队正在路上……”清晨，市政公司抢修队一片忙碌，没有人寒暄，办公室里电话不断，桌上铺满了各种单据，茶几上有半片掰开的茶叶……他们一个个面带疲惫，气色稍倦。后来得知抢修队长孙燕春已连续八天守在这里，换洗衣服都是家人送来的。

情报中心是抢修队的接单中枢，十几个人昼夜轮班，然后由配单人员根据历年积累的丰富经验，做出最优化、最高效的任务分配，节约每一分钟的抢修时间。从1月23日开始，每个抢修班组都是连续工作36个小时，才能休息一晚，今天仍在持续……

车队冯队长告诉我们，32个驾驶员全天候跟班，能用上的人都上了。救灾紧张的时候，抢修班组进入小区常常被用户团团围住，不把小区所有的供水管网破损处修完根本无法退出。用户看到抢修车就像遇到了大救星，说什么都不让走。

现场抢修环境大多空间狭小，难以操作，没有表前阀的还要带水操作，常常双腿跪地干探作业。喷出的水柱有时高达2米多，衣服都湿透了，刺骨的冷。安装水表时，由于垫橡皮圈需要手感，防护手套也不能常带，很多人的手都青肿、破裂，揪心的痛。

当一个地方维修结束，准备给他们留张照片，两位年轻的工人默默避开，把镜头留给班长。我告诉他们，下次一定让镜头记录下你们一个个最真实、最坚定的面容。

员工朴实、勤劳、坚韧，他们只关注一个又一个任务单，解决一个又一个问题，尽快通水！他们的字典里没有疲劳，没有伤痛，只因一份责任，只为群众的需求。完工后他们欣慰的笑容深深感染着现场每一个人，不愧是热血水务人，不愧是澄水好男儿。（工会 刘敏）

最可爱的人

记得上学时学过一篇课文《谁是最可爱的人》，歌颂的是抗美援朝的英勇战士。2016年的一场超级寒潮，也让我们认识了一群可爱的人。灾情面前，他们挺身而出，以无畏的精神连续作战，保卫了城市供水生命线，展示了澄水人无私的奉献情怀。他们就是华士营业所奋战在抗灾保供一线的员工们，是我们身边最可爱的人。

也许你会说，这是他们的本职工作，没什么好夸耀的。我要说，难的不是工作，而是坚守。抗灾保供期间，一线的抢修工人们坚守着使命与责任，牺牲了吃饭时间、休息时间，放弃了与家人的团聚，全身心地投入到抗灾抢修中。

星期天，大雪纷飞，回家的路上正好碰到唐洪良、吴建生和孟文献一组在附近抢修。老吴明年就要退休了，工作最是认真，老唐的细致负责也是出了名的。我走上前去打招呼，他们告诉我刚刚结束了对该区域的地毯式排查，现在正对找到的漏点一一修复。当得知他们连着干了好几个小时还没吃饭，肚子快饿扁了，我赶紧回家拿了点饼干。站在风雪中，他们连手都没洗，三口两口啃完，就急忙奔赴下一个漏点，“用户还等着通水做饭呐”。

换个水表、修个阀门，在很多人的眼里并不是什么高技术工作，但其实没那么简单。由于市政供水管网的连带性和紧密型，很可能一个小阀门就会带来大难题。季春是工程安装组的，年尾一般都比较空闲，这次却毫不犹豫地自愿加入了抢修队伍。周六下午，他参与抢修华士镇中心一个大漏点，农村的管道陈旧复杂，最难应付，已经关了6个总阀，还是断不了湍急的水流，记不清已多少次弯下腰，钻进狭小的空间，使出浑身劲开关阀盘，小季喘着粗气，扶着腰直不起来。组长老赵决定，直接带水作业！记不得手上划了多少道口子，冷水浸泡下，发白皴裂已经麻木，北风凛冽，水冷刺骨，他们仍在坚持着。

还有抄收员俞晓峰、朱秋毫，勘察设计组长李光，都自愿成为光荣的抢修员。当寻常人早早地下班，在空调的暖风中，全家人其乐融融地吃着热气腾腾的晚饭时，他们却已经十几天没洗澡，回家扒口饭倒头就睡。小季憨笑着说，人都发臭了，老婆不让上床！但是，没关系，用户恢复用水的喜悦，冲淡了所有的不适。（华士营业所 陶巧英）

