

“可真要谢谢自来水公司的同志们了，大冷的天还专门为俺加班，及时给俺送上了水。”沂源历山小区的李大爷，握住沂源县自来水公司客服中心主任孙晶的手激动地说。

原来，李大爷长时间住在外地儿子家，腊月二十九才回到自己家。正洗洗刷刷时，磁卡水表没水费了，由于充值卡长期不用，老人倒箱翻柜也没找到，急得直冒汗。情急之下，老人想起电话机旁有自来水公司便民服务热线电话，就拨打电话求助。客服中心工作人员吴静和隋龙得知情况后，迅速赶到收费大厅，为李大爷制作了一张临时充值卡，并赶李大爷家中，帮他开启了磁卡表。春节过后单位一上班，老人就专程到自来水公司向客服人员致谢，发生了本文开头的一幕。

这是沂源水司客服中心工作人员日常工作中所做的一件普通的事情。

沂源水司客服中心曾获得中华全国妇联“巾帼文明示范岗”表彰。国家级巾帼文明示范岗啥模样？因为啥能够获得这么高的荣誉？最近又发生了哪些感人的故事，让我们走近沂源水司客服中心一探究竟。

### 服务大厅：规范有序标准高

“整洁清新。”这是来办理立户手续的开发区工作人员小唐进入沂源水司客服大厅的第一感受。

开发区工业园准备新建几个项目，负责办理有关手续的小唐抱着一摞资料来，原本以为会比较繁琐，但在客服中心工作

## 来自“全国巾帼文明示范岗”的报道

——沂源县自来水公司客服中心便民服务工作侧记

人员协助下，他填写了有关表格，不到10分钟就受理完结了，并告知他两个工作日内工作人员会到他们厂区勘测设计。这让他很欣喜，连连称赞，还特意提笔在《业务办理服务质量评价表》上写下“整洁清新，规范有序，细致热情，效率第一”的留言。

客服中心除办理收缴水费和代收水资源费、污水处理费外，还办理新开立户、用水增容、改表扩表、分户销户等业务，为了方便客户办理业务，客服中心实行“前台受理、内部流转、后台审批、窗口出件”的一站式服务，业务办理在服务大厅即可全部办好，并专门设置了业务办理提示牌，让客户办理各种业务一目了然，明白无误。

2016年4月，在省住建厅组织的规范化管理单位考核中，客户服务考核分项，因制度健全，行之有效，图片和文字内容丰富实用，获得了较高的考核分值。

### 营业抄表：便民利民方式多

李先生负责所在的小区四座楼的水费收缴。由于小区建成较早，水表都在各家室内。近几年，由于小区供水管道漏水严重，分摊水费增多，水费收缴难度越来越大，各户之间也互相埋怨，因用水分摊水费引发的邻里矛盾时有发生。

2016年夏天，李先生无奈之下到客服

中心寻求帮助，主动提出要求给他们停水，逼迫住户交水费。客服中心负责同志跟公司领导汇报后，公司领导决定对该小区实施一户一表改造，从根本上解决这几座楼的用水缴费问题。客服中心工作人员前往该小区和住户面对面交流，给他们讲解户表改造的好处，得到住户积极响应，很快就改造完毕，用水缴费引发矛盾频发的现象没有了，邻里关系也变得融洽了。

孙晶是客服中心主任，他每天必做的工作之一，就是常打开微机对工业大用户远传水表数据进行纵向比较分析。

2016年12月份，他在例行查看远传水表数值时，看到一家企业用水量突然剧增，电话询问得知企业未大量增加用水量后，他断定一定是厂区内管道发生了漏损。经排查，果然在厂区阀门井里发现了漏点，水哗哗喷流，又从阀门井一旁的污水沟里迅速泄走。若不是及时发现提醒，水量浪费就很大了。

为用户着想便民利民，主动帮用户排忧解难，是客服中心的优良传统，并不断将优质服务融入到具体工作中，为巾帼文明岗增添了新的时代内涵。

### 服务队伍：激情飞扬有活力

2016年12月30日，沂源水司“庆新

年，迎元旦”文体活动现场，客服中心人人登台，个个展示，跳绳、跳棋、自行车慢骑、定点投篮均获得优秀成绩，捧回不少“奖品”。这是客服中心激发团队活力的一种方式。

为缓解服务大厅工作人员日常工作的单纯与枯燥，让团队“动”起来，让队伍“活”起来，客服中心倡导大家积极参加公司组织的“三八妇女节慰问孤寡老人”“春蕾计划帮扶困难女童”“爱在寒冬捐助棉衣”等爱心慈善活动，“3.15消费者权益宣传”“世界水日及节水周宣传”等公益宣传活动，“七一”建党节和国庆节演讲比赛、文艺汇演等集体活动，还积极组织参加各类征文、摄影比赛，有多人(次)获得市县级参赛奖励，慈心助人回馈社会、热心社会公益、热爱本职工作的行动蔚然成风。

每周一坚持晨会制度，做到日常工作有总结、新周工作有计划；严格落实自查制度，对自身工作“不护短，敢说不”，形成了“人人争先、个个向上”的良好氛围。

辛勤劳动换来硕果累累。客服中心自2015年以来，又获得沂源县“工人先锋号”和“青年文明号”表彰；2016年度在沂源水司工作考核中名列前茅。

2017年2月，客服中心在公司率先发出“爱岗敬业、团结拼搏、为企业增效”的倡议，得到了公司各部门的积极支持，各部门结合各自工作实际，制定了具体实施方案，形成了凝聚共同意志，汇聚强大力量，勠力同心共谋发展的良好开局。(房红玲 吴琼)

## 市水司南定水厂：特教中心献爱心

3月30日，市水利与渔业局调研员刘功杰、市水司党委副书记、副经理陈曙明带领公司



南定水厂青年志愿者到淄博市特殊教育中心开展图书捐赠活动，向聋盲生捐赠了一批涵盖经典名著、自然科学知识及青少年心理健康等类别的课外读物近80本。

随后，青年志愿者们在手语教师的帮助下，为七年级和八年级的听障及部分视障学生带来了一堂精彩的水利知识公益课，提升了同学们珍惜水资源、保护水资源的意识。

自2008年以来，南定水厂团支部已连续9年到市特殊教育中心开展形式多样的关爱活动，表达了对同学们的关心，体现了互助精神，也丰富了同学们的课余生活，受到了学校师生的热烈欢迎。

(韩雪)

## 市水司：开展学雷锋志愿服务活动

3月5日，是全国第54个“学雷锋纪念日”。近日，市自来水公司按照上级文明办要求，结合实际，开展了一系列志愿服务活动。

3月5日，公司“润淄源志愿服务队”代表参加了在淄博市博物馆广场举行的淄博市文明出行专项行动暨学雷锋志愿服务活动启动仪式。活动现场，市文明办向全社会发出倡议，倡议广大市民：举止要文雅，出行要文明，做文明城市形象的守护者。启动仪式结束后，“润淄源志愿服务队”的志愿者们迅速到公园、广场、社区开展了卫生清扫志愿服务活动。

在学雷锋志愿服务活动周期间，公司组织志愿者们走进社区开展志

愿服务活动。在世纪花园社区，新区分公司的志愿者们向居民宣讲了自来水的节水窍门、用水方法以及市水司在便民服务方面的措施。志愿者们分成小分队，开展清扫路面、清洗护栏、清捡白色垃圾、清除卫生死角等志愿服务活动，志愿者们还对随地吐痰、乱扔垃圾等不文明行为进行劝阻，引导群众自觉养成讲卫生、爱清洁的健康文明生活习惯。

公司将以学雷锋志愿服务活动周为契机，继续走进校园、社区开展志愿服务活动，用实际行动，传承雷锋精神，弘扬雷锋精神，履行社会责任，树立企业良好品牌形象。

(穆琳琳)

## 桓台万泉供水公司：节水知识进校园

3月27日下午，桓台县万泉供水有限公司乐水志愿服务队组织12名志愿者到桓台县第二小学对二年级的学生进行供水知识和安全饮用水知识的节水教育宣传活动。

乐水志愿者从世界水情、中国水情、淄博水情、我们的行动、远离危险水域五个方面对同学们进行了详细的讲

解，通过图片和文字数据等方式为小朋友们展示了水资源的珍贵和正确的节水方法，并通过场景模拟、现场跟读以及你问我答来加深同学们对于所讲内容的印象，用生动活泼的互动形式向同学们传授节水知识。同学们积极踊跃地参与到活动中，还纷纷对自己身边浪费水资源的现象进行揭

露，发表自己对节约用水的想法。

通过节水知识宣传活动，使同学们对节约用水有了进一步理解和认识。同学们纷纷表示，要从自身做起，从身边做起，用自己的实际行动节约每一滴水，珍惜水、保护水，让水造福人类。

(张素花 牛静)

## 淄博天润供水公司：营业所“75活动”很暖心

淄博天润供水公司裕丰花园营业所积极开展提升社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德的“四德和谐文化建设”，秉承“真情贴心、细节赢心，让用户满意是我们不懈追求”的企业服务理念，科室干部职工团结一心、众志成城，推出一系列新的便民服务举措和实践。

爱老助老是我们中华民族的传统美德，是先辈传承下来的宝贵精神财富。裕丰花园营业所在所管辖小区推出了为75岁以上老人或行动不便的用户实行上门收费服务的新举措。在上门完成收费和单据递交工作的同时，还顺便帮

老人倒垃圾，真正做到用心服务，得到了广大用户的一致好评。

(侯娜 姚林 方正)



## 桓台万泉供水“乐水志愿服务队”开展志愿服务活动

3月5日，为更好的服务用户，真正做到供水服务零距离，解决用户用水的需求与问题，桓台万泉



供水公司乐水志愿服务队走上街头在桓台博物馆前进行志愿服务活动，设立免费维修、水质检测、用水咨询3个小组为桓台市民提供服务。乐水志愿服务队发放了宣传资料，宣传供水节水知识，面对面接受用户咨询，倾听用户意见和建议。在活动中，志愿服务者们随时为来往市民提供延伸服务，一位路人自行车掉了链子，乐水志愿者赶忙过去热心帮助修好。日常小事，传递的却是互帮互助的一种大爱精神，一种温

暖，志愿者们尽己所能多为用户出一份力，用实际行动为供水事业赢得了好的口碑。

桓台万泉供水公司为传承“雷锋精神”，深入开展志愿服务活动，践行社会责任，成立了由30名有专业技能的供水员工组成的“乐水志愿服务队”。本次活动为桓台市民提供了便利，也彰显了“万泉供水，情系万家”的供水人情怀和“全心全意为人民服务”的社会责任。

(刘方润 张素花)