

近日,淄博天润供水公司大事不断,喜事连连。

3月15日,与中国航天建工集团、北京理工大学水科院签约淄博市临淄区供水水质提升示范工程项目,使临淄区成为省内首家直饮矿泉水入户的地区。

3月18-19日,成功举办全国远传水表暨供水器材展示交流会,出色的会议组织工作和员工昂扬向上的精神面貌得到与会人员的交口称赞。

3月底,淄博天润供水有限公司月售水量超过120万立方米,是12年前的6倍,企业资产达到了2.8亿元,猛增到了12年前的近14倍。

说起公司取得的亮丽成绩和发生的翻天覆地的变化,员工们由衷地说:这都是得益于他们有一位不畏挑战、开拓进取、勇于创新的带头人——公司支部书记、董事长、总经理康杰。

艰难寻路 开拓市场

赢得临淄城区供水市场半壁江山

2005年,市自来水公司临淄水厂(淄博天润供水有限公司前身)被市政府移交给临淄区管理时,市场竞争环境异常恶劣,供水市场被不断压缩,市场份额已不足临淄城区的三分之一,月供水量不足20万 m^3 ,营业收入不到35万元,每月亏损20多万元,曾一度发不出工资,人心涣散。

今后的路怎样走?路在何方?面对120多名员工期待的眼神,康杰苦苦思索、寻找着出路和答案。通过连续召开座谈会、分析会,研究讨论企业发展方向和走出困境的思路。康杰思路逐渐清晰起来:稳定队伍,务实创新,诚信服务,借鸡生蛋,共谋发展。

——强化企业文化建设,提炼了公司的企业使命和“团结、务实、诚信、创新”的企业精神,引导和凝聚人心。统一形象标识,规范行为,加强制度约束。

——诚对客户,赢回市场。成立了供水市场开发部,以真诚沟通、贴近用户去巩固市场;以诚信务实、优质服务开拓市场,让服务贴近用户,让用户真心回归,用真诚占领市场,以优质供水,让放心水、满意水赢得市场。

——贴心服务,感动用户。开展一系列的用户走访、用水访谈、贴心服务、水质宣传等活动,主动让用户去了解,去体验天润供水的真诚服务。

通过天润供水人勤奋务实的劳动和辛勤的汗水,创新发展的思维去开拓市场,逐步赢得了用户的信赖,稳住了供水市场下滑的状况,并随着一个个社区用户逐步回归,稳稳占据了临淄城区供水市场的半壁江山。

另辟蹊径 多业并举

带领企业走出困境

“一条腿走路,终究会摔倒,一条路走下去,总会遇到险阻。”

淄博天润供水公司坚持“至精至诚、服务百姓”的企业宗旨,积极履行社会责任,不断强化品牌建设,优化服务手段,服务水平不断提升,先后荣获山东省服务名牌、山东省顾客满意服务单位、山东省服务标准化示范单位、淄博市优秀供水企业、市、区两级消费者满意单位、区青年文明号等荣誉称号。近日,公司“天润供水”品牌再次荣获“山东省服务名牌”称号,并获得该奖项终身荣誉的殊荣。

强化文化引领

打造“天润供水”服务品牌

公司强化文化引领,不断延伸企业文化内涵,创立了“天润供水”服务品牌。公司对自身的企业文化理念进行了丰富充实,编制了包括企业精神、企业使命等内容在内的《VI形象识别手册》,统一形象标识,统一着装,挂牌上岗。充实完善了公司《企业文化手册》《员工管理规定》,加强宣传、规范行为、制度约束,形成了具有天润供水风格的文化理念框架。

公司规范服务导向,推出“1113”服务工程,即:围绕一个中心——公司生产经营任务;突出一个主题——诚信服务进万家;喊响一个口号——从诚信做起,向我看齐;提出“三高”工作要求——高起点要求、高标准工作、高质量完成。

强化服务培训。在完善《制度管理手册》《绩效考核管理制度》等相关制度的基础上,本着规章制度标准化、工作流程规范化、服务质量优质化、日常管理精细化的原则,编制了《员工培训手册》。公司每年利用1至2个月的时间组织开展以提升服务为主线的全员素质培训,每年组织30场(次)

以上,提高了职工的优质服务意识和业务能力。伴随公司企业文化建设不断完善,员工的行为、作风、理念、品行、价值观等已融入公司的各项工作之中,在临淄地区“天润供水”服务名牌家喻户晓。

推行“四文明”服务 规范化服务全方位

实行文明上岗、文明用语、文明办公、文明服务的“四个文明”行为规范。公开业务受理范围、办事程序、受理时限、服务承

诺、投诉电话、收费标准。优化流程,实行首问负责制,提供“一站式”服务。健全内外双向监督机制,对内制定服务考核细则,随时监督检查服务情况;对外聘请用户代表为服务监督员,通过座谈走访、发放征求意见表、口头征求意见、参加区电视台“政风行风”热线等形式,广泛征求用户的意见和建议对改进和完善服务工作,起到了督促促进作用。

积极做好客户服务热线工作。“7163555”服务热线作为“用户服务、用户监督、用户回访”的重要渠道,及时有效解决群众反映的各类涉水问题。建立“三来”记录,对发现的问题及时处理,每月对用户“来电、来访、来信”记录进行梳理,对顾客的需求及时进行服务质量综合分析。积极参加“政风行风热线”上线活动,为市民解答用水问题宣传公司工作动态;及时处理

敢问路在何方

——记淄博天润供水有限公司支部书记、董事长、总经理康杰



康杰始终在思考着天润公司的明天。要想走出困境,必须开辟新的业务领域。于是他带领着有关人员主动走出去,向兄弟公司取经,去发展型企业学习,到创新型单位参观。

2006年,公司大胆成立了与供水行业没有任何关联的“天润原浆鲜啤酒厂”。采取“全员参与、承包经营、抢占市场、利润分成”的运营模式,把鲜啤酒送到大型酒店和街头巷尾的大排档,一举占领了临淄地区的鲜啤生产销售市场,天润原浆鲜啤一度成为临淄地区当红品牌。于此同时,康杰看到临淄地区无水表检定机构,他到浙江考察、调研,筹备和谈判,仅用一个月时间,就与临淄区质检部门联合成立了临淄区水表检定中心,填补了临淄地区无水表检定机构的空白。

2012年,正当两个辅业单位渐入佳境之际,康杰断然做出了一个惊人的决定:迁移扩建水表鉴定中心,放弃当时的啤酒厂,利用腾空出来的闲置土地,进行房地产开发。

有人问他,鲜啤厂风头正劲,市场上销售火爆,为什么要放弃,并投身毫无经验的房地产行业呢?

“我们的规模太小,市场竞争激烈,难以发展壮大形成规模。为了企业的永续发展,我们必须有壮士断腕的勇气,丢卒保车。”他一语道破了“天机”。

经过两年的艰苦努力,两座26层的高层住宅拔地而起,既解决了广大职工的住房问题,又为企业获取了丰厚利润,企业甩掉了历年来的亏损,轻装上阵,迎来了新的发展机遇。

多方开源 城乡一体 构建临淄供水新格局

人无远虑,必有近忧。康杰凭着近30年的供水经验和情结,在综合分析临淄地区供水形势和潜在的供水危机

后,结合临淄区“同源一网”城乡供水一体化的布局,积极与政府及有关部门沟通协调,提出了开发临淄南部山区的地下优质水源,完善城乡供水一体化的构想,并主动跑政策、组队伍,启动了总投资8500万元的金山供水中心建设。

在金山供水中心的建设中,他带领着施工管理人员昼夜泡在现场,吃住在工地,随时解决施工中的急难险阻问题。在不违反科学施工的前提下,抢时间、赶进度,边建设、边调试、边生产,仅用两个半月的时间就实现了简易供水,创造了山东省供水史上供水建设的最快纪录。2015年,历经三年的艰苦努力,一座占地1.3万平方米,日供水能力10万立方米的智能化新型供水中心圆满建成,一举站到了临淄区供水的制高点。在此期间,经过艰苦谈判,公司还接管了中石化集团第十建设公司水厂,建设完成供水规模2万立方米/日的“引太入临”工程,公司多水源城乡一体化供水的格局逐步形成。

追求无止境

引领企业踏上新征途

城市供水作为具有公益性行业,对保障人民生活和城市发展起着重要作用。如何做好水文章,提高水的“附加值”,既惠及民生,又把城市供水产业做优做强,这个问题一直萦绕在康杰心头。

2016年2月,康杰从网上一篇《自来水龙头流出了矿泉水》的报道中,了解到北京理工大学水环境科学研究所有一种“城镇优质生活饮用水技术”。该技术采用新的制水工艺,可通过原有市政管网供给用户,实现直饮矿泉水入户。看到这一信息,康杰眼前一亮,在进行了充分研究后,他将有关情况向临淄区政府进行了汇报,并与区领导到北京、河北、山西等地进行实地考察,最终经过反复考察、调研、论证,临淄区委区政府决定由淄博天润供水公司实施淄博市临淄区供水水质提升示范工程。近日天润供水公司与中国航天建工集团、北理工水科院签约启动该示范工程,明年临淄城区的用户足不出户就能用上可以直接饮用的矿泉水。

“供水人的路是永无止境的,任重而道远。现在我们正在做接管齐鲁石化所有社区的供水工作,并结合实施刘征水源地供水工程,启动实施‘引黄入临’供水工程,进一步完善‘引太入临’工程,逐步实现地下水、地表水和客水三合一、互为备用的供水大格局,将来逐步整合临淄地区的供水市场,实现‘同源一网’供水一体化。”面对未来,康杰坚定地说。

敢问路在何方,路在脚下。康杰带领着永不言败、开拓进取的天润供水人,勇往直前,走过了最为艰难的岁月,正迈着坚实的步伐,向着美好的明天阔步前行。

(肖杨 姚林)

擦亮品牌惠民生

——写在淄博天润供水公司“天润供水”服务品牌再获“山东省服务名牌”之际

“81890”民生热线工单,详细解答人民群众关心的热点问题,用户满意率100%。

成立了专门义务服务队,公开24小时服务热线随时接受咨询,积极开展上门服务、义务维修、帮助居民解决用水难题。2016年冬,受-20℃的极寒天气影响,临淄十化建社区上百只水表冻坏,公司购买了60多台“小太阳”电暖器进行烘烤,组织十多支维修队伍参与抢修,并协调十化建公司协助,用3天时间完成了抢修和恢复,保

小常识、月度水质检测报告等。2016年底,建行、招行代收水费与微信缴费功能同时上线,用户关注并绑定微信公众号就可以随时查询水费、水质公告、停水通知、营业网点,还可以进行故障报修、投诉建议,为市民提供了更加快捷的查询服务,也进一步提高了供水服务工作的透明度和参与度。对用户欠费、抢修、停水通知等供用水信息,通过张贴通知、电话、短信通知、电视台“便民服务”专栏等及时告知用户,每逢节假日还为用户送上节日祝福短信,深受用户欢迎。

在2016年度山东服务名牌的认定工作中,经山东省质量强省及名牌战略推进工作领导小组和第三方机构层层筛选,公司在全省参与评定的13家供水企业中脱颖而出,以全省第二名的成绩再获“山东省服务名牌”荣誉称号,并使“山东省服务名牌”这一荣誉称号成为终身荣誉。

(张永壮)

障了居民安全用水,树立了良好企业形象。

创新服务手段

客户服务不断升级

为了创造良好服务环境,公司将收费室扩建升级为美观、便利的收费大厅,并设立了咨询处、客户休息处等服务专区,为客户提供供水咨询、业务受理、投诉处理、服务跟踪等服务。开展错峰服务,执行限时服务,收费大厅实行了中午和公休日营业值班制,收费服务大厅正常收费业务每笔限时5分钟内办结。

投资30多万元,对营业收费系统进行改造,实现了与裕丰花园营业所、十化建水厂联网自动化办公,收费厅内设有客户服务触摸屏查询系统,客户可自助查询当月及往月的水费,打印水费清单和用水

