ISO 55001：2014　ISO 9001：2015　ISO 14001：2015　OHSAS 18001：2007

华衍水务 Hua Yan Water

吴江华衍水务有限公司

地址：江苏省苏州市吴江区云龙西路2999号

电话：0512-63498810　传真：0512-63499168

http://wj.huayanwater.com

服务热线 0512-63631616

AquaToys 衍悦

江苏华衍纯净水有限公司

地址：江苏省苏州市吴江区云龙西路2999号

电话：0512-63186199　传真：0512-63497336

www.huayan-waters.com

服务热线 400-928-6199

公司主页　官方微信　新浪微博　衍悦微信　衍悦主页

2019年第三期

衍·悦

华衍水务 Hua Yan Water

王庆华、李铭一行莅临吴江华衍水务检查供水保障工作

吴江华衍水务2019年中期管理会议顺利召开

吴江华衍水务顺利开展反恐防恐应急预案演练

启动工控网络安全测评 保障供水安全稳定



2019 第03期　总第27期　内部刊物 仅供赠阅

衍·悦

优质之水行家造为“衍”
客户之心能兑现为“悦”

《衍·悦》2019编辑委员会

顾问 汤阳 朱坤
主编 王媛媛
责任编辑 沈佳艳 王瑶
地址 苏州市吴江区云龙西路2999号
电话 0512-63498810
传真 0512-63499168
http://wj.huayanwater.com

CONTENTS 目录

关注 · 01

01 ·王庆华、李铭一行莅临吴江华衍水务检查供水保障工作
03 ·汤卫明副区长至吴江华衍水务检查夏季安全供水工作
05 ·吴江华衍水务2019年中期管理会议顺利召开

专题 · 07

07 安全生产
·吴江华衍水务顺利开展反恐防恐应急预案演练
15 学习交流
·启动工控网络安全测评 保障供水安全稳定
·吴江区委领导莅临我司水文化长廊参观调研
19 学术
·水务企业发展中知识产权创新管理的思考
23 荣誉
·2019集团TQM推广活动：我司完美收官
·技能比赛创佳绩
·优秀个人先进事迹

文化 · 37

37 ·2019台湾单车天使公益之旅 吴江站闪耀诚信之光
39 ·“我为城市送清凉”志愿服务在行动
39 ·无偿献血·点亮生命
41 ·吴江华衍水务8月集体生日会

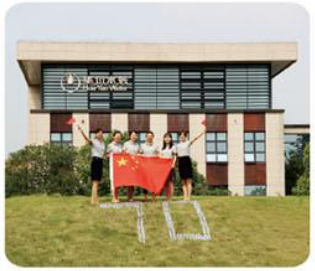
品话 · 47

47 ·能工巧匠摄影大赛获奖作品
49 ·“寒潮”小事
50 ·常存抱柱信，并非仅是一场风花雪月

风采 · 53











王庆华、李铭一行莅临吴江华衍水务检查供水保障工作

沈佳艳·总经理办公室

2019年9月25日上午

区委书记王庆华，区委副书记、区长李铭率队实地检查全区重点单位、重点场所的国庆应急安保工作情况。

检查组先后来到吴江消防中队、港华燃气开发区门站、吴江汽车站、吴江华衍水务第二水厂、东太湖大厦等地，查看保障设施，了解保障措施，并对各项工作提出具体要求。



检查供水保障措施

在吴江华衍水务第二水厂，王庆华、李铭一行对供水应急安保工作进行了检查。区水务局局长胡明忠、吴江华衍水务总经理汤阳陪同检查。

检查组首先听取了汤阳关于“从源头到龙头，构建供水新格局”的工作汇报。汤阳介绍了吴江华衍水务在水源地安全、水厂安全、管网建设和改造、二次供水安全、科技创新等方面的工作开展情况，以及吴江华衍水务在国庆期间的各项安全保供措施。检查组对吴江华衍水务的各项安全供水保障工作表示充分肯定。

检查组详细了解了庙港水厂深度处理全覆盖工程、老旧小区供水管网改造、二次供水改造、农村低压区供水管网改造等重点民生工程的推进情况，并高度赞扬二次供水泵房管理成果，认为吴江华衍水务在二次供水泵房建设和运维管理上做到了行业领先。

汇报结束后，检查组领导来到加氯间实地检查各项作业流程和安保措施。检查组领导一致认为吴江华衍水务加氯间台账清晰，流程科学，应急处置程序完善，安全性保障性高，要求吴江华衍水务继续落实好各项供水保障措施，以实际成效迎接70周年大庆。



学习座谈会指示精神

在实地检查结束后举行的座谈会上，王庆华指出，维护安全稳定的社会环境，是当前压倒一切的重大政治任务，要强化责任担当，严格落实属地责任、部门责任、岗位责任，强化整体联动，以最佳状态投入大庆应急安保攻坚战。

李铭主持座谈会并强调，要以对党绝对忠诚、对人民高度负责的态度，坚决打赢大庆应急安保这场硬战。



吴江华衍水务将持续贯彻落实政府要求和座谈会指示精神，绷紧安全之弦，以水质安全为中心，进一步提高思想认识，扎实推进大庆应急安保工作，不断完善从源头到龙头的多级安全屏障举措，切实、全面、有效保障吴江区供水安全。

汤卫明副区长至吴江华衍水务检查夏季安全供水工作

王璠·总经理办公室

2019年8月2日

随着一波持续高温笼罩江城，安全供水再迎大考。8月2日，吴江区副区长汤卫明率队莅临吴江华衍水务就全区夏季供水情况进行检查。区水务局局长胡明忠、副局长孙志剑等领导陪同检查。吴江华衍水务总经理汤阳陪同汤区长先后来到第一水厂、深度处理建设现场、二次供水泵房检查并就相关工作开展情况进行详细汇报。



在第一水厂取水口，汤区长关切地询问今年入夏以来，太湖原水水质的变化情况，他强调水质数据监测的重要性，要求做好分析预测指导生产，保障全区夏季高峰供水安全。在粉末活性炭应急投加车间，工作人员向汤区长详细介绍了粉末活性炭吸附工艺以及应急处置相关工艺的调整预案。汤区长对公司在应急设备维保和应急物资储备方面的各项工作表示肯定。

来到庙港水厂深度处理全覆盖工程施工现场，汤区长慰问了现场管理人员、施工人员、监理人员代表并向他们发放消暑慰问品。汤区长赞赏施工人员敬业奉献的精神，他强调，水与百姓生活密切相关，对参与到吴江供水设施建设的所有工作人员表示感谢。





随后，汤区长一行又来到位于苏州湾景苑的二次供水泵房。汤总介绍说，吴江华衍水务创新引入BIM技术，设计效果可视化、材料工厂预制化、施工管理模块化，高标准严要求加快推进二次供水泵房的建设工作，有条不紊地按计划推进老旧小区二次供水泵房改造。汤区长对新建二次供水泵房的品质大加赞赏，可以作为典范做好推广和宣传。汤区长同时要求做好老旧小区二次供水泵房改造工作，保障居民供水“最后一公里”的安全。

在参观结束后的座谈中，汤总向汤区长重点介绍公司在安全度夏保障供水的工作部署情况。为应对高峰供水，吴江华衍水务提前召开专题会议，成立夏季保供工作小组，并从组织保障、措施保障、物资保障、技术保障等方面做好管控，切实有效保障夏季高峰供水工作。



汤区长肯定吴江华衍水务多年来不断加大投入，提升水质水压，保障供水安全，为百姓实实在在地谋福祉。汤区长还指出，供水安全作为安全度夏工作的重点，区委区政府给予高度重视，要求水务、环保等部门要加大水源水质监测的范围和力度，与供水企业建立数据共享机制；供水企业要按照既定的应急保障预案有序部署工作，保障高峰供水安全平稳。

吴江华衍水务
2019年中期管理会议顺利召开

王璠·总经理办公室









2019年7月8日至9日

吴江华衍水务有限公司2019年中期管理会议顺利召开，公司中高层管理人员及基层管理人员代表共53人参加此次会议。

会上，各部门经理从安全供水、优质服务、智慧水务、管网改造、漏损控制等方面汇报了2019年上半年工作完成情况。分管领导分别就财务管控、高峰供水、工程管控、资产管理、流程重整、绩效激励等方面进行了富有深度的专题分享。

会议最后，公司总经理汤阳以“复盘慎思· 续航攻坚”为主题，从营商环境、安全管理、产销差整治、工程建设等方面回顾了公司上半年度的工作，在肯定成绩的同时，对下半年工作提出了新的要求。

谋定而后动，汤总再次重申了围棋中的“复盘”理念，要求公司管理人员熟练掌握运用好“复盘”这一工具，不仅要梳理项目过程、总结原因，更是要发现新方法，探究新思路，推动管理团队整体进步，实现2019年企业发展新突破。

吴江华衍水务顺利开展反恐防恐应急预案演练

王璠 沈佳艳·总经理办公室

9月24日上午，吴江华衍水务有限公司联合区委网信办、区公安局、区水务局、区应急管理局、区卫健委等多部门开展2019年反恐防恐应急预案演练。



演练开始前，吴江华衍水务总经理汤阳致欢迎词，汤总表示，吴江华衍水务秉承港华集团“唯安全之道笃行之”的安全理念，不断完善从源头到龙头的多级安全屏障，切实保障吴江区供水安全。

区应急管理局副局长朱永明在致辞中强调了完善供水安全应急保障体系的重要性，希望通过此次演练能够检验预案的有效性和各方的协同能力，进一步提高应急响应速度。





演练分两个阶段进行，第一阶段模拟了可疑人员潜入水厂投毒的情景。发现可疑人员之后，吴江华衍水务迅速启动应急响应，与警方联动抓获可疑人员，并联系区卫健委进行水质检测，全面确保水质安全。第二阶段模拟了黑客入侵水厂网络的情景。吴江华衍水务发现网络攻击后，立即进行应急处置，阻止黑客攻击，并将黑客相关信息上报区委网信办和公安局网监大队，帮助锁定黑客作案地点。演练共用时近1个小时，参与人数20余人，充分检验了在突发情况下，吴江华衍水务各部门和政府各单位之间的应急处理和协同合作能力。

演练活动获得了政府领导和港华集团领导们的肯定和好评。港华集团高级副总裁林铭荣对演练进行点评，他向各参演单位表示敬意，并强调在演练结束后要继续深化检讨预案，狠抓各项安全措施，坚决遏制事故的发生，使应急管理工作更加有效，政府及群众更安心。





区水务局副局长孙志剑对演练作出总结，孙局高度赞扬本次预案演练科学有效，充分肯定吴江华衍水务为保障供水工作的平稳运行，和饮用水水质安全作出的不懈努力。同时要求吴江华衍水务继续绷紧安全之弦，全面维护好全区供水安全，以优异的成绩迎接新中国成立70周年。

2019年度中德合作饮用水安全保障交流研讨会在苏召开

姜君·管网运行部

9月5日，中德合作饮用水安全保障2019年度交流研讨会在苏州科技大学召开。会议邀请了苏州科技大学副校长施琴芬、同济大学环境学院院长尹大强、住房和城乡建设部标准定额司科研处处长陈新、江苏省城镇供水安全保障中心主任林国峰等相关部门领导参加，共同研讨中德饮用水科技合作内容。港华集团高级副总裁孙云峰、吴江华衍水务总经理汤阳出席会议。



研讨会开幕式上，孙总致辞并表示，华衍水务一直致力于为用户提供安全可靠的饮用水，为了进一步从龙头到源头提升服务区域的供水安全，华衍水务将在原水质量、嗅味和消毒副产物、深度处理、管网输送等重点领域内对德国水科技中心及德方伙伴的科研技术工作提供全力支持。

开幕式后，汤总与德国水科技中心Andreas·Tiehm教授就中国水专项太湖治理项目和中德合作供水网络SIGN项目签订协议。中德合作供水项目由同济大学、华衍水务和德国水科技中心牵头，该项目的主要目标是发展饮用水技术，提高太湖饮用水出厂和龙头水质量，并总结提出饮用水安全保障行动建议。

9月5日下午，针对德国相关合作单位FAST·GmbH·公司提供移动式噪声记录仪在吴江区的应用工作开展情况及成效，我司在会议上进行了题为噪声记录仪在漏损控制中的成功案例分享的报告，获得与会领导和专家的肯定。

中德饮用水科技合作依托重大科技水专项，内容包括“中德合作太湖流域源头到龙头饮用水安全保障”、“长江下游水环境化学品风险评估与应用水安全保障研究”等项目，通过交流研讨会，双方加强了供水科学技术合作，有助于进一步保障吴江城乡供水安全。

吴江华衍水务顺利通过苏州市反恐达标建设检查

谢明庆·行政部



8月14日，为做好迎接建国70周年庆典准备工作，贯彻“全市公共供水行业反恐怖防范达标建设活动”精神，由苏州反恐办副主任蔡德麟，苏州水务局处长楚敏明、吴江区水务局副局长孙志剑带队的督导检查小组，对吴江华衍水务反恐管理工作进行了全面检查。汤阳总经理就吴江华衍水务的整体运行及相关工作开展情况进行介绍。

检查小组对反恐管理工作资料、设备台账、巡查记录、制度建设、应急预案等多方面进行了逐项盘查；对调度中心、监控室、加氯间、保安室进行了实地检查，并调取了关键部位的历史监控记录，测试了电子围栏报警系统，检验了氯库的防护设施，检阅了保安人员对反恐器械的使用情况。

行政部李华国经理从公司人防、物防、技防、三个维度汇报了我司在安保、生产、二次供水、网络安全防范方面的具体工作。

蔡德麟副主任和楚敏明处长从制度建设、常规防范、非常规防范等方面对检查情况进行了全面细致的总结，对吴江华衍水务在反恐管理方面所做的工作给予了高度评价，并在此基础上提出了更高的要求，希望吴江华衍水务进一步加强反恐团队建设，建立反恐标准化管理的体系，争做行业标兵。

汤阳总经理表示，作为治安保卫重点单位，吴江华衍水务将继续要求各相关部门提升反恐、防恐意识，逐项落实反恐规范和要求，做到有制度、有检查、有记录、有反馈、有追踪、有提升。确保吴江全区供水安全，将反恐管理工作做到行业典范。

公司副总经理吴建荣、行政总监朱坤等领导全程陪同。



省专家组调研庙港水厂深度处理全覆盖工程项目

邱荻峰·深度处理项目组

8月13日下午，省生态环境厅会同省住建厅组成调研组至吴江区开展治太项目专题调研。省生态环境厅调研员黄卫、省住建厅科员徐啸天、省环科院主任尤本胜等专家在区水务局副局长孙志剑的陪同下调研庙港水厂深度处理全覆盖工程项目，吴江华衍水务总经理汤阳接待调研组领导并汇报相关工作。

首先，调研组一行询问了近年来太湖水系水利变化情况及太湖围网拆除对庙港水厂水质的影响，同时听取了汤总关于深度处理改造工艺流程的详细介绍以及深度处理工艺对应对水质突变和去除特征污染因子的作用。随后一行人来到庙港水厂深度处理全覆盖工程项目施工现场，重点听取了汤总关于深度处理全覆盖工程项目的建设内容及目前的施工进展情况，并对施工难度、施工安全等方面做了一一询问，调研组高度赞扬了吴江华衍水务积极投入深度处理建设保障水质安全的企业行为。

深度处理全覆盖工程是在水厂常规水处理基础上增设臭氧系统深度处理工艺，这可有效应对原水藻类繁殖，去除藻类物质，有效去除臭味及二甲基异坎醇等特征污染因子，以确保供水安全，提高应对水质突变能力。随着“庙港水厂深度处理改造项目”的投产及将来60万吨的全覆盖处理能力，深度处理意味着自来水水质从“合格”晋升为“优秀”。





庙港水厂取水管改造工程顺利通过验收

徐庶伟·深度处理项目组

8月9日，庙港水厂取水管改造工程完工验收会顺利召开。会议邀请水利部太湖流域管理局苏州管理局总工徐金龙、苏州市吴江区水利局副局长徐瑞忠、工管科主任陆雪林等领导作为验收专项小组成员参会。苏州市吴江区水利局、苏州市水利水务工程质量监督站、苏州市吴江区水利工程质量监督站等单位的代表与会交流。

验收组领导通过查看工程现场，听取各参建单位工作报告，查验工程质量保证资料和质量检验评定资料，根据第三方检测单位的检测报告，经施工单位自评，监理复评，项目法人认定，验收组领导一致同意庙港水厂取水管改造工程顺利通过完工验收。

庙港水厂取水管改造工程完工后，取水管道从环湖大堤底部穿过，将老的虹吸取水管道改造为利用水的自流原理的自流管道，可有效保障供水安全。同时在管线改造的同时根据《太湖流域防洪规划》及《东太湖综合整治初步设计工程》，按照一级防洪大堤的要求对该段太湖防洪大堤进行重建，不仅有效地避免了今后大堤建设过程中对现有供水管线的影响，而且在提升供水安全的同时也提高了防洪保障。

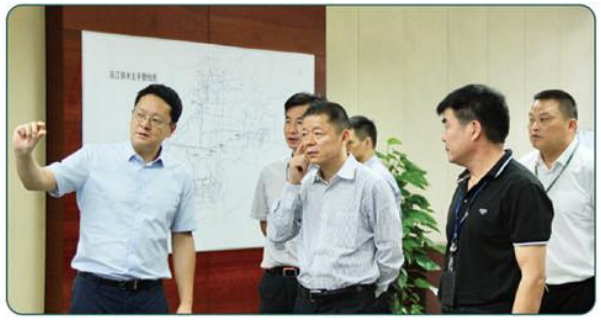
本次会议由吴江华衍水务深度处理项目组总监顾向明主持。



东太湖度假区（太湖新城）邱全明主任一行至我司检查供水安全保障工作

王璠· 总经理办公室

9月4日下午，东太湖生态旅游度假区党工委副书记、管委会主任邱全明一行至我司检查供水安全保障工作。吴江华衍水务总经理汤阳、副总经理吴建荣全程陪同并汇报相关工作。



在调度中心，调度员首先向到访的邱主任一行展示了吴江华衍水务智慧生产一体化平台，通过平台管理及大数据分析处理，展现了水厂高效、精细化运营管理能力。随后汤总介绍了吴江供水概况以及公司近年来供水工作开展情况。经过多年的持续投入，吴江现已形成“两水厂五泵站”的城乡一体化供水格局，供水能力、供水安全、供水服务得到了大幅提升。汤总介绍说，供水安全保障工作一直是吴江华衍水务的工作重心，立足本质安全、提高安全韧性，切实提升区域供水安全保障能力和水平。

汤总还向邱主任介绍了公司在国庆前安防反恐工作的部署情况。吴江华衍水务提前做好值守安排，每天安排1名管理层人员24小时在岗值班，并从人防、物防、技防、水厂工控网络安全等方面做好管控，切实有效保障供水工作。

邱主任赞赏了吴江华衍水务十多年来在保障安全供水和提升服务水平上所取得的成绩。他询问了水源地保护情况及有关蓝藻的防控措施，强调水质安全是重中之重。要求加大水源水质监测的范围和力度，形成趋势预报，做到提前预警；如有异常立即按应急保障预案有序部署工作，保障全区供水安全平稳。

七都镇副镇长张惠忠莅临庙港水厂深度处理工程现场开展节前安全检查

邱获峰·深度处理项目组

9月29日，为加强国庆期间安全生产工作，有效预防和减少各类安全事故，吴江区镇党委委员、副镇长张惠忠莅临庙港水厂深度处理全覆盖工程工地，开展节前工程安全检查工作。



张镇长一行来到施工现场，重点检查了各类起重机械设备、脚手架、模板支撑体系、深基坑等危险性较大的分部分项工作，并全面检查了施工机具、临时用电、安全防护、消防安全等安全情况，同时听取了参建各方关于建设进度及安全生产工作的汇报。期间张镇长对正在浇筑混凝土的人员进行了现场安全宣讲，对泵车的安全架设及操作规范进行了全面的检查。

检查结束后，张镇长肯定了吴江华衍在作业安全管理以及施工质量和进度管控方面的工作。同时要求工地参建单位要进一步提高安全意识，落实值班值守制度，确保节日期间建筑的安全和稳定。

启动工控网络安全测评·保障供水安全稳定

徐启瑞·资讯科技部



8月6日下午，公安部第三研究所网络信息安全专家鲍亮一行3人前来吴江华衍水务就水厂工控网络安全展开交流及指导。苏州市水务局巫华处长、吴江区水务局孙志剑副局长、水资源办朱敏华主任等领导受邀参加座谈。吴江华衍水务总经理汤阳介绍了公司相关工作的建设及应用情况。

座谈会上，汤阳总经理向各位专家及市、区水务局领导介绍了公司运营和信息化建设概况，强调在推进信息化建设的同时应加强包括水厂工控网络安全在内的信息安全建设，确保供水安全。张寿龙总监从信息化总体规划、水厂工控、五大加压泵站、二次供水工控等方面阐述了公司信息化应用及信息安全建设情况。

公安部第三研究所主管、网络信息安全专家鲍亮主任肯定了吴江华衍水务在工控网络安全方面做出的工作和取得的成绩，赞赏企业对工控网络安全建设工作给予的高度重视。公安部第三研究所信息安全专家王玉丹重点介绍了国内及国际工控网络面临的安全威胁、工控网络安全攻防技术和多个企业网络安全案例，并给出了若干工控网络安全防护建议。

苏州市水务局巫华处长对吴江华衍水务在苏州市供水行业内率先启动工控网络安全的风险测试及评估工作给予高度肯定，他总结指出，工控网络安全和水质安全、生产安全同样重要，要求吴江华衍水务打造成苏州水务行业工控网络安全管理标杆，加快落地工控网络安全建设，为吴江区域供水平稳运行和饮用水水质安全提供可靠保障。

公司吴建荣副总经理、陈书明副总经理、徐兴忠总工程师、张寿龙总监、钟华芳总监及相关领导参加座谈，并就相关工作与专家深入交流。后续相关部门将根据会议要求尽快开展公司工控网络安全的测试、评估及优化工作。

吴江区委领导莅临我司水文化长廊参观调研

王璠·总经理办公室

9月9日下午，吴江区召开各民主党派、工商联、无党派人士双月座谈会，会议主题为“加强水生态文明建设”。会前，吴江区委常委、政法委书记徐晓枫，区水务局局长胡明忠一行至我司水文化长廊参观调研，吴江华衍水务副总经理吴建荣陪同调研。

参观中，徐书记一行首先听取了关于水文化的典故、东太湖生态治理历程及自来水工艺的的讲解。徐书记肯定了水文化长廊在展现吴江供水历史及供水格局演变的作用，同时赞扬了我司对生态环境保护的注重以及在制水中所坚守的匠心。

吴总表示，水文化长廊是吴江华衍水务打造的“节水、爱水、护水”宣传推广的重要场所，也是响应国家“节水优先”的号召，进一步倡导节约用水、合理利用和保护水资源的体现。



组织开展乡镇走访·搭建服务交流平台

王璠·总经理办公室



近日，为有效衔接吴江区划调整后各镇区、街道的供水工作，持续加强与各级政府部门的沟通，切实了解各镇区对供水工作的反馈情况，由吴江华衍水务总经理汤阳带队于陆续开展各乡镇走访，共同探讨供水服务提升工作。

第一阶段的走访主要围绕吴江区新成立的镇区和街道展开。交流组先后走进江陵街道、同里镇、松陵街道、横扇街道，与有关部门就新成立的街道办事处在供水方面的职责划分、供水改造推进过程中政企工作协调以及对供水工作的建议和意见进行了深入交流。

在协调会上，汤总代表吴江华衍水务对各乡镇、街道在供水工作中给予的支持表示感谢。汤总分别从供水量、售水量、客户数、管网长度以及三大改造投入等方面汇报了吴江华衍水务在各乡镇、街道供水工作开展情况。

各乡镇、街道肯定吴江华衍水务近年来在实现“合格水”向“优质水”转变、保障最后一公里水质安全等方面所取得的成绩。同时也表示，“为民办实事、保障百姓饮用水安全”是政府和供水企业共同的目标，在今后的工作中将给予吴江华衍水务一如既往的支持和关心。

公司副总经理吴建荣、万明、陈书明，总工程师徐兴忠等领导作为交流组成员全程参加乡镇走访活动。

2019年第二批企业客户代表走进水厂

潘骞·客户服务部



8月26日下午，为进一步优化营商环境，加强与企业客户的深度沟通，吴江华衍水务举行了客户代表进水厂参观活动，邀请13位来自松陵、盛泽、震泽、七都的企业客户代表进水厂参观交流。吴江华衍水务总监黄荣先生、以及客户服务部、管网运行部、相关供水服务部负责人与会陪同。

交流会开始前，代表们依次参观了吴江二水厂的调度中心、客服中心、生产区域及衍悦纯净水，了解吴江华衍在供水调度模式、二次供水泵房管理、智慧水务建设、供水安全保障、客户服务、自来水制作流程与工艺、水质安全提升以及纯净水生产工艺等方面的情况。交流会上，黄荣总监向代表们介绍了吴江华衍在供水保障、工程建设、水质安全、服务标准、社会责任等方面的重点工作。

与会代表表示，通过实地参观、座谈沟通，更加了解到供水工作涉面之广、难度之大、责任之重，对供水工作有了全新的认识，对吴江华衍供水工作表示赞赏；在本次交流会上代表们就我司水质、水压等方面的工作提出了不少宝贵建议。管网运行部、客户服务部和各供水服务部的负责人对代表们关心的水质、水压、客户服务以及下一步的重点工作进行了沟通交流，同时希望各位代表在我们往后的工作中能够建言献策，帮助我们提升服务品质。

今年以来，吴江华衍定期举办客户代表进水厂活动，通过这种形式，听取客户心声、探索服务新举措，更好地为吴江企业客户服务，进一步优化营商环境。

吴江华衍举办PE管和钢管实操考核

李丽红·工程管理部

9月7日至9日，吴江华衍水务举办了PE管和钢管实操考核。本次考核由工程管理部主办，共15家施工单位参加考核。卓裕（广东）工程公司总经理乔涛莅临现场观摩指导。

PE管和钢管实操考核每年举行一次，目的是为了检验年度施工单位特种作业人员的实操水平。本次实操考核邀请了年度监理单位对施工单位考核打分，考核内容包括人员持证、设备机具操作及焊接实操细则等30多项内容。乔涛总对本次实操考核予以肯定，并对PE管保存方法、钢管对焊方式等进行了现场指导。



芜湖华衍人力资源部一行至我司交流学习

赵建娣·人力资源部



9月26日，芜湖华衍人力资源部经理徐慧一行6人至吴江华衍水务交流学习。公司总监黄荣、人力资源部经理李瑞芳等参加了本次交流会。

上午9时许，交流会在公司二号会议室举办。首先，黄总介绍了公司在人才管理、员工培训等工作中取得的成绩。随后，李瑞芳经理就“薪酬绩效”、“奖惩制度”、“人才培养方案”、“职业发展通道”等方面的工作进行了介绍。交流期间，双方就人力资源工作中面临的人才流失、专业人才短缺等问题进行了深入探讨。

交流会结束后，芜湖华衍人力资源部一行表示，在今后的工作中，双方要继续相互学习、相互借鉴，不断为华衍水务人力资源工作带来新思路、新启发。

水务企业发展中知识产权创新管理的思考

钟华芳

吴江华衍水务有限公司
江苏 苏州 215200

摘要

知识经济的快速发展使得企业的无形资产越来越多，且无形资产的价值也越来越高，无形资产的管理成为许多企业经营管理中的重要工作。知识产权作为企业无形资产中的核心部分，因此，知识产权的管理便成为企业无形资产管理的关键。文章以水务企业为基础，对企业发展中知识产权创新管理进行探讨，希望能够对水务企业的知识产权管理带来促进价值，推动水务企业的健康发展。

关键词

水务企业·知识产权·创新管理

引言

伴随我国市场经济水平的快速提高，人们对物质生活质量的追求也越来越高，尤其在当今生态环境遭到一定破坏和污染的情况下，人们在饮水方面提高了警惕，这在一定程度上促进了我国水务企业的发展。在高科技技术与人们饮用水要求的双重影响下，我国近年来陆续诞生了许多大大小小的水务企业，给人们的生活、生产用水带来了很大的方便。不过，在科技高速发展的情况下，水务企业的市场竞争变得越来越激烈，科技技术作为水务企业发展中的重要竞争力，知识产权管理问题也逐渐突出。那么，对于水务企业来说，应采取什么样的手段与方法来提高其知识产权管理水平，本文对此展开以下讨论。



1 知识产权的定义

知识产权是一个带有法律性质的概念，是人们通过实践活动不断总结和累计起来的经验、创造的劳动成果等，这些经验与劳动成果在进行专属权认证后便成为某单位、全体或个人专属的知识产权，并受到法律的保护[1]。在知识经济时代，人们不断提高了自我权益管理，许多知识产权的保护问题也成为立法工作中的重要内容。知识经济与社会经济快速提高的当下，知识产权所包含的内容也更加广泛，著作权、商标权、专利权等都是知识产权中比较典型的内容。知识经济时代，企业的知识也成为企业核心竞争力的重要组成，所以，许多企业纷纷采取各种手段与措施来保护自己的知识产权，维护自己的利益，水务企业也不例外。

2 水务企业知识产权创新管理的意义

在科技与经济快速发展的时代，水务企业面临的市场竞争十分激烈，许多水务企业都在不约而同的提升自己的核心竞争力。而知识产权作为水务企业核心竞争力的重要组成，知识产权的管理变得十分重要[2]。因此，水务企业进行知识产权创新管理能够更好的维护企业的社会形象以及在消费者心中的价值，帮助企业获得更大的经济收益。知识产权一般是对企业的生产、经营管理以及发展具有直接影响的经验、成果，也是消费者认可企业产品的重要标志。若出现知识产权被恶意使用，就会直接影响企业的经营发展，甚至会影响到企业的生死存亡，尤其是企业比较机密的知识产权。

3 水务企业发展中知识产权创新管理的策略思考

3.1 建立科学的知识产权管理机构

知识产权在水务企业发展中的影响很大，所以，为了保证知识产权管理的有效性，水务企业可根据自己的规模、发展战略以及未来的发展目标，选择成立专业的知识产权管理部门。那么，首先企业需要根据自己的知识产权管理需求引进或培养一批专业的知识产权管理人才，为知识产权管理机构的建立提供人才基础。这样才能保证知识产权管理机构的专业性，从而通过知识产权管理机构与其他相关部门间的相互协作与联系，不断收集、了解和分析知识产权被非法使用的情报，并根据知识产权的特点采取针对性的保护策略。其次，企业知识产权管理机构还应当与其他相关部门组建成有机的综合体机构，从而与财务、生产、研发、客服等部门能够有效融合与协调，由内而外的创新企业资源，不断增强企业对知识产权的掌控能力。

3.2 加强水务企业知识产权管理制度的完善

为了更有效的管理自己的知识产权，更好的维护自己的利益，许多水务企业都积极开展了知识产权管理工作，且建立了一定的知识产权管理制度。但是，由于科技技术的翻新较快，部分知识产权已经被淘汰，或者其能够给企业带来的利益已经大大降低。由于企业的知识专利、技术专利、商标专利、软著等都是由企业员工一起创造开发的，而参与开发的员工也有可能因为离职等将相关的科研技术带到其他企业，这就导致水务企业的部分知识产权在归属上表现得不够明确，导致企业与企业之间、企业与员工之间出现知识产权纠纷的情况。基于此，水务企业应当加强知识产权管理制度的完善，明确各项知识产权的归属关系，并积极创新知识产权，研发出能够为企业发展带来更大推动力的科研成果。首先，水务企业应当将知识产权的管理渗透到创造、运用、保护以及管理的每一个环节，从而对知识产权进行统一管理。一方面可有效降低知识产权的风险，另一方面也能够提高知识产权的利用率，减少企业知识产权价值的流失。其次，建立科学的激励机制[3]。合理评估企业员工在企业知识产权生成中的投入情况，同时进行绩效考核，评估出合理的价值，以激发企业员工的创造热情。然后，加强企业员工知识产权管理教育。定期组织企业新员工进行知识产权管理知识的学习，提高企业员的知识产权管理意识。最后，加强知识产权归属权的管理，采取合同、员工手册、协议等方式对知识产权归属加以明确。

3.3 建立高效的水务企业知识产权内部管理战略

对于水务企业来说，其主要的知识产权体现在水的加工与供应两个环节中应用到的技术以及商标等三个方面。知识产权的管理会直接影响水务企业发展的长远性，对其发展具有指导作用。因此，水务企业有必要建立高效的知识产权内部管理战略。首先，水务企业应当充分认识知识产权管理对于自身发展的重要性，全面分析企业发展的内外部条件，将知识产权管理作为企业管理部门工作的重要项目之一。其次，结合水务企业自身的现实状况，制定合理的规章制度与管理规划，进行知识产权管理工作的统筹协调，动态监督企业知识产权管理的落实情况，及时对其中的不足进行调整和更改[4]。然后，建立清晰的知识产权管理目标，才能对企业的知识产权管理效果进行有效评估和衡量。

3.4 提高水务企业的知识产权质量

在网络技术高速发展的当下，水务企业的知识产权管理中也逐渐应用到了网络技术。在科技与知识快速发展的现代社会中，许多水务企业所使用的自来水生产与供应技术都存在很大的相似与相同之处，这明显说明自来水生产企业的知识产权质量较低，或者很容易被“复制”或“模仿”；在软件著作权方面，部分水务企业的缺乏知识产权保护意识，也很容易遭到同行业的“效仿”。同时，水务企业有必要提高自己的知识产权质量，加强自身无形资产的拓展，并在其中融入更多的创新元素以及高新技术。首先，水务企业需要根据企业文化及发展目标来设置具有创新性的专利、软著和产品商标，并及时到国家相关部门进行专利、软著申请或商标的注册与认证[5]。其次，在自来水的生产技术与供应技术方面，应根据水务企业的性质以及自来水用户的需求加强生产技术的开发，不断提高自身在子来说生产与供应上面的水平。然后，在其他知识产权的开发方面，应防止简单的模仿或复制他人，应充分结合水务行业的未来发展与当前的状况进行积极创新，全面提高企业知识产权的整体质量。

4 结束语

水务企业为人们的生活、工作用水带来了极大的方便，现代人们对水务企业的依赖程度也在不断提高，这在很大程度上促进了水务企业的发展。知识产权管理作为水务企业发展中的重要资产管理内容，知识产权在水务企业发展中的影响很大，所以，为了保证知识产权管理的有效性，水务企业可根据自己的规模、发展战略以及未来的发展目标，采取科学有效的知识产权管理手段，维护好自身的合法利益。

2019集团TQM推广活动:我司完美收官

沈佳艳·总经理办公室

• 吴江华衍水务荣获港华集团“OK没问题”优秀微视频奖

在7月至8月进行的TQM“OK没问题”微视频比赛中，吴江华衍水务提报的微视频作品《为爱担当》从86家企业提交的98个作品中脱颖而出，荣获“优秀微视频”奖。



微视频拍摄开启后，获得了公司多个部门的大力支持。在汤总的带领下，公司多位领导、员工积极参与和协助拍摄，为剧情构思、表演方式、分镜拍摄、后期剪辑等方面提供创意、指导和帮助，共同呈现出一份剧情饱满、内涵丰富的作品。

《为爱担当》微视频从细节处着手，讲述了公司一位经理为了工作上的履约而失约了女儿生日的故事，并由此升华到整个吴江华衍水务，展示了更多的吴江华衍人，为了自己肩上的那份责任与担当，舍弃了和家人相处的时间，奔赴在工作一线，彰显了吴江华衍水务人一心保供水、舍小家为大家的敬业爱岗、有担当敢作为、用行动践行诚信的精神。

• 吴江华衍水务荣获港华集团企业线下明礼诚信推广活动奖



在7月至8月进行的港华集团企业线下明礼诚信推广活动评选中，吴江华衍水务提报的对内案例——阳光能量值活动和对外案例——第七届台湾单车天使神州圆梦公益之旅吴江站活动双双获奖。

港华集团旗下共计100余家企业参与了企业线下明礼诚信推广活动评选，共提报对内对外活动768个，最终评选出25个获奖活动，其中，吴江华衍水务是水务区域唯一对内对外活动均获奖的企业。



• 吴江华衍喜获港华集团TQM企业推广杰出表现奖

9月25日晚，港华集团TQM推广年度奖项公布，吴江华衍水务荣获2019年TQM企业推广杰出表现奖，出色表现更为华衍水务荣获2019年TQM区域推广大奖提供重要助力。

TQM企业推广杰出表现奖根据企业在集团TQM诚信理念导入活动、乐在阳光下两难案例评选、Ok没问题微视频比赛、线下明礼诚信推广活动的综合得分评出，由得分排名集团前十的企业获得该奖项。

2019年TQM推广自今年3月启动后，得到了公司领导的积极支持和员工的热情参与。在集团四大系列活动中，吴江华衍水务荣获了诚信导入发帖阶段获集团精华帖4篇、诚信乐在阳光下优+方案1篇、“OK没问题” 微视频比赛优秀微视频奖、对内线下明礼诚信推广活动奖和对外线下明礼诚信推广活动奖。为进一步推广诚信理念，吴江华衍水务还组织了水厂开放日、世界水日放鱼护生态、单车天使等丰富多彩的活动，取得了良好的推广效果和社会影响力，持续将诚信“正直、胜任、担当”的核心价值观传播到社会各界。

人力资源管理靠创新“挖潜”

—— 访中国长三角十佳HR经理人 黄荣

蔡铭越·融媒记者

人物小档案

主角:黄荣
职务:吴江华衍水务有限公人力资源总监
原籍:江苏泰兴
来吴时间:2010年
人生格言:以人为本,知行合一,行胜于言。

人才是第一资源。企业能否实现可持续发展,与企业人力资源息息相关。因此,企业人力资源部门显得尤为重要,而人力资源总监更是任重道远。

黄荣是吴江华衍水务有限公司人力资源总监,已经从事人力资源管理岗位17年。第六届苏州市十佳HR经理人评选大赛中,黄荣荣获“苏州市十佳HR经理人”,从而获得了代表苏州市进入第七届中国长三角十佳HR经理人评选活动决赛的推荐资格,并成功获评“中国长三角十佳HR经理人”。

面对一份份荣誉,黄荣说,自己是在学习和实践中慢慢成长的,他将在人力资源创新道路上不断前行,承担更多的社会责任。

推动 公司人力资源变革

黄荣是泰兴人,毕业于南京经济学院计算机科学与技术专业,先后从南京大学商学院高级管理人员研修班、清华大学经济管理学院高级管理人员研修班结业。不惑之年的他,在人力资源领域的履历颇丰。

大学毕业后,黄荣进入苏州一家家居企业担任人力资源部经理,后又进入其他企业积累人事工作经验。“那几年的从业经历让我对人力资源有了更深入的了解,我也是一边做一边提升,实践出真知。”黄荣说。彼时的他已经担任起苏州高新区人事经理协会常务理事、顾问,高新区企业培训协会副会长、顾问等职务。

2010年,黄荣来到吴江华衍水务担任人力资源总监。优化调整组织架构、梳理调整部门职能、优化岗位设置、人员定岗定编、控制人力资源总成本……上任后,他参与并推动了公司历次重大变革。面对公司当时人力资源管理相对薄弱的局面,黄荣还着手进行人力资源规划,以员工手册及奖惩制度为依托规范用工,定岗定编,公司人数规模得到控制,基层员工对公司的认同感也逐步提升。





构建 五级金字塔人才培养体系

在同事们眼中,黄荣是一个善于思考且能把创新想法落到实处的人。在顺利实施吴江华衍水务人力资源规划项目后,黄荣提出“以人为本、文化引领、目标驱动”的企业战略三驾马车模型,并在公司成功植入以创新、品质、环保三支柱为模型的中华煤气企业文化体系,有效驱动了公司整体业务的提升和改善,也为公司打造水务标杆企业优秀服务品牌奠定了基础。

在公司效能提升和人才开发上,黄荣也提出了不少创新想法,并得以顺利实施。“我们建立和完善了公司的绩效管理体系、考核体系,将员工的个人素养、工作业绩和发展潜力等因素与晋升及薪酬紧密联系,激发员工的积极性和创造性,更好地帮助员工实现个人价值。”黄荣说,通过绩效考核牵引作用,有效提高了公司管理效益、运行效能和客户满意度。

在吴江华衍水务,年轻员工们知悉的“星火燎原计划”“未来之星计划”“群星计划”“星光闪耀计划”“菁英计划”、储备干部班等人才发展计划,也是由黄荣牵头提出并付诸行动的,公司现已形成覆盖基层、中层、高层的五级金字塔人才培养体系,挖掘人才资源管理潜力。

“这些人才发展计划还是有效果的,引入了不少新鲜血液,储备了一批高水平管理、技术骨干。比如,我们选拔、培养、任用了一批平均年龄不超过40周岁的部门经理,为公司快速发展提供了动力。不少员工通过多元化、多层次的培训计划和培训模式,自我能力和综合素质得到了提升。”黄荣介绍,他带领的人力资源团队连续在区职业技能状元大赛中取得了优异成绩。

从吴江区太湖新城优秀人事经理、吴江区职业技能状元大赛冠军、吴江区优秀高技能人才,再到苏州市十佳HR经理人,再到如今的中国长三角十佳HR经理人,黄荣获得的荣誉含金量越来越高。除了个人的发展,他也扛起了越来越多的社会责任。

2007年至今,黄荣连续12年被聘为苏州科技大学客座讲师、客座教授,他还是《大学生就业实战指导》一书的副主编,为很多大学生提供就业指导。学生遇到职业规划和就业困惑时,常常会请“黄老师”答疑解惑。作为吴江区太湖新城人事经理协会会长、苏州市人事经理协会理事,他还尽心帮助企业推进人力资源工作。“我认为HR经理人最应该具备的三项素质是:战略规划和落地实施能力、创新和思考能力、感染力。这也是我对自己的要求。”黄荣分享道。

工作之余不忘 社会责任

黄荣一直是个事业心很重的人,因此他常提醒自己要多承担家庭责任。“我儿子是个性格内向的小孩,所以亲子活动中,我都会特意带他打头阵,有空也会带他出门旅行开阔眼界。”

平日里,黄荣喜欢看书和侍弄花草。“我的爱好可能偏老年人一点,但说到看书,我们一家人都喜欢,有时候可以一下午都泡在书城里。”黄荣说,书籍是很好的精神食粮,之前寒潮的时候,公司有员工觉得压力大,来找他交流谈心,他在帮员工解压的同时,还为他们推荐了一些书籍,一段时间后,员工的精神压力得到了一定的缓解。

技能比赛创佳绩

·吴江华衍水务获企业上云技能竞赛团体三等奖

梁超·资讯科技部

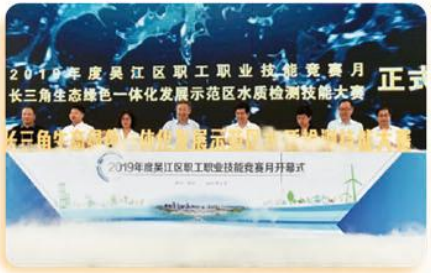


8月24日上午，由吴江区总工会、区人社局、区工信局主办，中国电信吴江分公司承办的“平台赋能共划云时代”企业上云技能竞赛在吴江区苏州信息技术学院实验实训楼圆满落幕。吴江华衍水务资讯科技部邵吉、梁超、赵蜀代表公司参赛并在比赛中脱颖而出，荣获团体三等奖；梁超获个人三等奖。

·吴江华衍水务获“长三角”示范区水质技能大赛团体三等奖

倪先哲·品质风险部

8月28至29日，长三角生态绿色一体化发展示范区水质技能大赛在苏州市吴江区举办，来自上海青浦、江苏吴江、浙江嘉善三地的40支队伍80名选手参加角逐。吴江华衍水务品质风险部沈佳佳和顾家伟代表公司参加比赛并荣获团体三等奖，同时，两人分获个人三等奖和优秀奖。



吴江华衍水务创新基金项目顺利通过审批

沈佳艳·总经理办公室



8月28日，由品质风险部副经理倪先哲申请的藻类一体化分析管理平台项目在创新基金评审会议中获得通过。本次评审会议在香港中华煤气北角总部进行，吴江华衍水务项目小组通过视频连线的方式向评审委员汇报。吴江华衍水务总经理汤阳，总监杨帆、黄荣，经理漆晴、沈磊、李瑞芳等参与了会议，并对汇报内容作了理论和技术支持。

优质服务解民忧心系百姓获锦旗

顾娟娟·汾湖供水服务部

7月15日上午，吴江耀华物业管理有限公司一行三人来到吴江华衍水务汾湖供水服务部，将一面印着“忠诚事业 心系人民”的锦旗送到了服务部陈玉超经理手中，以感谢我司贴心服务，为全体业主送上爱心水，及时帮助他们解决了该小区的居民用水问题。



吴江华衍水务SQS项目喜获集团年度大奖

赵建娣·人力资源部

日前，港华集团SQS指导委员会公布了《港华集团优质服务计划2018年度奖项暨区域季度评比获奖通告》，吴江华衍水务节能先锋小组的SQS课题《降低城镇用户供水压力不足工单率》、净水卫士小组的SQS课题《提高液相色谱-质谱联用法检测水中双酚A的准确率》双双获选集团“优秀SQS项目”称号。吴江华衍水务SQS指导委员会同时荣获集团SQS“优秀指导委员会”荣誉称号。

吴江华衍水务参加区水务系统职工运动会喜获佳绩

王璠· 总经理办公室

9月28日，苏州市吴江区水务系统第三届“兴水惠民杯”职工运动会在吴江物资中心举行。全区16支代表队参加了羽毛球、乒乓球、拔河、跳绳等八个项目。

吴江华衍水务作为首次参赛的队伍，秉承顽强拼搏的精神，在各项比赛中充分展现出了吴江华衍人的风采。经过激烈角逐，吴江华衍水务在单项比赛中获得了拔河比赛第一名、羽毛球男子第一名、羽毛球女子第一及第二名、乒乓球女子第一及第二名，并包揽了男子乒乓球前三名。最后综合各项比分，吴江华衍水务荣获了团体第一名的好成绩。



客服技能大赛顺利举办吴江华衍水务屡创佳绩

吴玲艳·客户事务部　　潘骞·客户服务部

2019年9月19日至20日

为进一步提升客户服务水平，营造重视技能、尊重技能的氛围，9月19日至20日，港华集团水务部举办了华衍水务第二届客户服务技能大赛，大赛在吴江华衍水务举行，来自吴江、芜湖、马鞍山及江北华衍水务四家公司的62名选手参赛。





本次大赛包含应知应会考试、客户服务情景模拟竞赛和抄表员技能竞赛。9月19日上午，水务部分别在吴江华衍和芜湖华衍设置考点，进行了应知应会考试，考试内容包含岗位及相关业务知识、员工手册、企业文化和水务行业规范四项内容。9月20日上午，在吴江华衍水务3楼培训室进行了现场竞赛回答和客户服务情景模拟竞赛。9月20日下午进行了抄表员技能竞赛，模拟不同抄表环境，抄表员现场抄表。

经过多番角逐，我司在多个项目中名列前茅。公司盛泽供水服务部的徐一伟、松陵供水服务部的吉宏、汾湖供水服务部仲欢庆获得了抄表竞赛的前三名；公司客户事务部的张莉芬获得应知应会考试的第一名。根据各家公司的总成绩，我司又摘得本届大赛的团体综合第一名。

港华集团副总裁、吴江华衍副总经理刘文瑜，芜湖华衍水务常务副总经理、马鞍山、江北华衍水务副总经理周勇，及吴江华衍总监杨帆为大赛获奖者颁奖。



2018年度吴江华衍水务·优秀个人先进事迹

朱晓虹



部门 人力资源部
职务 人力资源副主任

- 负责员工关系模块的工作，一直认真学习新业务并且保证每项工作都及时或超前完成
- 负责员工招聘方面工作，招聘达成率为100%，共筛选5400份简历
- 负责组织架构及员工奖惩
- 利用业余时间取得了二级企业人力资源管理师证书

王 刚



部门 品质风险部
职务 化验副主任

- 负责原水、出厂水农药指标及嗅味物质的检测，十三五水专项相关指标的检测
- 针对"新兴污染物"开发相应的检测方法
- 检测仪器的日常保养及维护
- 在中国给排水发表两篇论文
- 积极参加公司SQS活动，《提高双酚A检测准确率》课题到深圳和香港培训交流

王忠静



部门 工程管理部
职务 项目管理员

- 负责"年度管网改造、新建小区工程、老旧小区二次供水设施改造、老旧小区供水管网改造"等工程项目并取得成绩
- 2018年获得了人社局颁发的工程师证书，另外也参加了其他执业资格等级考试

张明明



部门 财务部
职务 财务主任

- 完成备用水源地的前期审计资料的整理和汇总工作，并积极跟踪督促事务所早日出审计报告；完成统计汇总2018年一户一表申报补贴前期资料事宜
- 日常工作中积极与相关部门沟通解决遇到的问题，尽可能的将繁琐的事情简单化，将简单的问题常态化

沈 扬



部门 采购合约部
职务 采购副主任

- 从公司成立至今一直从事采购工作和兼管单位的危化品管理；始终坚持货比三家、价比三家，力求提高质量、降低成本，按时保质保量完成各项重大工程的材料供应；和仓管人员想方设法减少呆滞物料，优先消化前期库存，提高周转率

陈倩茹



部门 设计部
职务 设计副主任

- 掌握政策制度实行原则，在各种文件的制作、初审与转发工作中，严格过滤，保证上报质量及基层上报材料符合要求
- 掌握公司设计最新要求，及时发现问题及时解决
- 协助部门领导管理设计合作单位

产销差整治先进个人

金德强



部门 松陵供水服务部
职务 产销差管理副经理

- 工作期间加班加点做台阶测试，并与公司相关部门同事积极配合，先后多次成功找到管网漏点，并采取有效补救措施，实现了横扇2018年产销差率下降约7.5%的良好成绩，超额完成部门下达的年度指标
- 积极参与公司组织的文体活动，团结同事，积极参与公司社团组织的各项活动

凌建华



部门 平望供水服务部
职务 产销差管理主任

- 结合GIS、SCADA与三高营收系统软件，指导部门产销差整治方向
- 通过管网检漏，商务稽查,积极配合和推动农改水、老旧小区改造工作等一系列手段综合治理产销差偏高地区。不仅完成了公司的指标，也使平望供水服务部的产销差整治有了一个质的飞跃

焦 锋



部门 汾湖供水服务部
职务 管网维护副主任

- 2018年产销差完成率20.81%，超额完成部门下达的年度目标
- 完成全年管网改造工程4项，应急改造工程3项及配合老小区改造1项
- 在非工作日及时接单，总能第一时间至现场进行处理，保证管网抢修“快修快通”
- 结合GIS、SCADA中的数据曲线图，对各计量管理分区进行细致有效的分析，整治效果明显

优秀义工

沈志斌



部门 生产运行部
职务 生产组长

- 负责水厂的日常制水工艺
- 积极参与公司组织的各类义工活动，参与水厂参观讲解工作
- 负责值班工培训工作并对员工进行日常考核
- 负责资产盘点，积极配合资产管理软件的调研事宜，2018年下半年兼职水源厂相关管理工作

李 佳



部门 行政部
职务 行政专员

- 2018年度参与公司组织的各项义工活动共计10次，总计服务时数36小时。2017年度获得“优秀义工”称号

优秀内审员

张良荣



部门 生产运行部
职务 第二水厂生产主任

- 负责第二水厂运行管理工作，负责第二水厂技改项目、数据统计与分析、节能降耗、安全风险评审等
- 负责原区域供水及调度中心体系，负责体系文件修订、体系内审、外审等相关工作
- 兼任TQM部门推手，较好的完成部门TQM任务
- 参与多项实用新型专利，并获得授权

陈光磊



部门 品质风险部
职务 安全管理副主任

- 组织各项安全环保培训8次，参培员工198人次
- 配合知识产权管理体系内审、外审、管理评审，并负责QEO管理体系运行过程中的检查、文件编写和修订等事项
- 对各区域进行安全检查43次，共提出512项问题，并得到整改
- 负责劳动防护管理系统和隐患追踪系统的功能设置，运行，并配合对系统进行优化

优秀通讯员

赵建娣



部门 人力资源部
职务 人力资源主任

- 入司以来，严格遵守公司各项规章制度，认真履行岗位职责，不但按时按要求完成领导交办的各项工作，还认真落实部门宣传工作，紧紧围绕公司人力资源建设工作，积极编写上报通讯稿件，2018年累计被公司录用的通讯稿达21篇

王嘉际



部门 生产运行部
职务 工艺技术主管

- 立足本职，围绕公司安全生产、科研参与、节能降耗等重点工作积极采写投递新闻稿件
- 2018年投稿被录用14篇，为公司的新闻宣传工作做出了积极贡献

吴玲艳



TQM优秀推手

部门 客户事务部
职务 营收专员

- 出具各类报表
- 核实各供水服务站口径50及以上水表照片约1.7万张
- 核实营收系统内的客户信息
- 核查各供水服务部抄表轨迹
- 积极对部门人员TQM活动进行宣贯，推动部门全员参与

TQM优秀经理

部门 客户服务部
职务 高级经理

- 每年主动带领部门全体员工积极完成TQM活动
- 在2018年TQM明礼活动中，“三礼社会影响优秀案例评选”第一、二阶段活动中，部门人均发帖数达1篇/人；同时部门有1个案例通过集团审核，公司共有7个案例

邓永红



顾昭文



最佳新人奖

部门 生产运行部
职务 生产主管

- 积极参与公司组织的各项竞赛活动，并在竞赛中取得一定成绩
- 负责26种挥发性有机物的检测，简报的制作

优秀档案管理员

部门 客户服务部
职务 综合事务助理

- 负责相关审批资料的初审、传递、反馈工作，并做好相关登记
- 统计施工单位表类维修费用
- 积极参与部门内TQM、微信推广等活动
- 对供水服务部及客户事务部档案进行整理、登记、装订、归档

张静芳



优秀考勤员

徐 进



部门 生产运行部
职务 生产工艺员

- 按各有关操作规程，按时做好水质检验工作，发现重大异常情况及时上报，做好各种运行数据记录及反馈，确保安全生产。积极参加公司组织的各项活动
- 认真执行领导及工会的各项任务并担任第二水厂仓库管理员和第二水厂考勤员

许红心



部门 生产运行部
职务 供水主任

- 遵章守纪，积极参加公司组织的考勤员培训配合人力资源部考勤工作和各类活动
- 定期对机组，配电柜，发电机加氯系统等进行保养，确保安全供水顺利完成

众爱骑迹·诚行万里
2019台湾单车天使公益之旅
吴江站闪耀诚信之光

王璠· 总经理办公室

8月1日，台湾单车天使活动来到吴江站，在吴江华衍水务有限公司和江苏华衍纯净水有限公司的联合主办下，骑行东太湖、友谊树揭牌、公益圆梦晚会等一系列活动精彩上演。本次活动以“众爱骑迹·诚行万里”为主题，来自宝岛台湾的79位单车天使以及企业员工、学生代表和社会爱心人士共同参与了这次活动。



当天上午，单车天使的骑行小勇士们正式出发，绕行东太湖后于下午4时抵达吴江华衍水务。随后，单车天使参观了自来水厂，并进行了友谊树揭牌仪式。在所有单车天使和吴江华衍水务义工团队的的见证下，单车天使活动发起人杨民忠老师与港华集团助理副总裁钟丹宁、吴江华衍水务总经理汤阳等领导一起，为去年栽种的友谊树举行了“友谊常青树、乐在阳光下”的揭牌仪式，象征双方友谊的传承和深化。挂牌结束后，小勇士们纷纷与挂着“诚信”牌子的友谊树合影。



蝉鸣夏夜，华灯初上。晚间7时许，台湾单车天使公益圆梦晚会拉开序幕。吴江台湾同胞投资企业协会监事冯仁山、单车天使创办人杨民忠、港华集团助理副总裁钟丹宁、吴江华衍水务和华衍纯净水总经理汤阳在晚会上致辞。

钟丹宁助理副总裁在致辞中表示，港华集团经过多年努力，已经从单一业务企业发展成为一家多元化的综合能源集团，这离不开客户和政府的支持。作为一家公用事业企业，港华集团十分重视企业社会责任的承担，并将企业社会责任融入企业文化的内涵中，用“明礼、匠心、诚信”的核心价值观帮助员工不断提高自身涵养，通过品质服务提升客户的满意度，同时为建设和推动良好的社会风气贡献自己的力量，惠泽社会。



汤阳总经理致辞中表示，保障供水安全是供水企业的工作重心，但吴江华衍水务同时将节约用水作为企业的责任和担当。公司一直坚持身体力行，倡导“节水、惜水、爱水、护水”的意识，让每一滴水都用得其所。汤总还表示，本次活动以“众爱骑迹 诚行万里”为主题，“诚”让吴江华衍与单车天使结缘。港华集团“明礼、匠心、诚信”的企业文化中“诚信”被赋予的三重内涵——“正直、胜任、担当”。在活动发起人杨明忠老师、单车小勇士以及所有晚会的演职人员身上展现的“正直、胜任、担当”正是“诚信”最好的诠释，让更多的人为之感动，值得更多的人学习。

背景资料

台湾单车天使神州圆梦公益活动是两岸唯一以骑行为载体的公益骑行活动，缘起于2011年，台湾服务业咨询师杨民忠老师探望台湾云林一家育幼院后决定协助35位失亲孩子圆梦环岛台湾及到大陆骑行的旅程，鼓励青少年努力练习，锻炼身心的同时也强化了原本不足的自信心，而创下此活动的初心。自2012年开始，发展至今已成功开展第7届，累计骑行里程近10000公里，超过6500人（包含大陆和台湾）参与活动选拔，带动越来越多的企事业单位、学校及社会团体加入公益活动，加强两岸文化交流与友好互动。本项目总指导单位为国务院台办，申办指导单位：上海市人民政府台湾事务办公室。区域指导单位：浙江省人民政府台湾事务办公室、江苏省人民政府台湾事务办公室。

为帮助单车天使实现梦想，也为了让更多人了解单车天使，在活动开始前，吴江华衍水务向社会招募了圆梦人。晚会特别设置圆梦环节，现场圆梦人惊喜登场，为单车天使送上礼物和祝福。圆梦时刻，爱心涌动，孩子们和圆梦人质朴而真诚的互动感动了现场所有人。

香港中华煤气行政总裁、港华燃气董事会主席陈永坚说过，“文明乃最秀丽之风景，笑容是至灿烂的美貌”。多年来，吴江华衍水务始终坚守企业社会责任，建立了华衍·思源的公益品牌，以“明礼、匠心、诚信”的企业文化内涵为核心，通过开展水厂开放日、世界水日放鱼护生态、一起“森”呼吸植树活动、我为城市送清凉、长三角供水合作发展论坛等一系列公益和文化交流活动，“泽社思源”，共同倡导懂明礼、有匠心、守诚信，一起“乐在阳光下”！



“我为城市送清凉”
吴江华衍水务义工志愿服务在行动

李佳· 行政部

为完善全区志愿服务工作体系，构建和谐劳动关系，营造“关注、关心、关爱”户外劳动群体的良好社会风尚，在区文明办、区总工会、区志愿者总会等部门的组织推动下，8月13日下午，2019年“我为城市送清凉”志愿服务行动启动仪式在湖滨华城社区服务中心举办，吴江华衍水务相关领导及义工等10余人参加了此次活动。



此次活动中，吴江华衍水务义工团队先后来到苏州市吴江区公安消防大队、网格巡查中心站、特勤大队、交警大队和环境卫生管理中心，为他们送上一批衍悦山泉水作为慰问品，感谢每一位奋战在基层一线的工作者。

无偿献血 点亮生命
——2019年吴江华衍水务无偿献血活动顺利开展

李佳· 行政部



炎炎大暑日，深深献血情。8月15日上午，吴江华衍水务在办公楼大厅组织开展了无偿献血专场活动，掀起了一股爱心热潮。港华集团水务部及吴江华衍水务共有44名员工积极响应、热情参与，以浓浓爱心，进行生命接力。经过血液检测，37名员工血液检验合格并参与献血，献血总量达8000毫升。

苏州胥江实验中学学生
和家长走进吴江华衍水务

沈佳艳· 总经理办公室

6月30下午，吴江华衍水务邀请苏州胥江实验中学50余名学生和家长走进水厂参观，向学生和家长传递“精诚制水、传扬三礼”的理念，宣传明礼、匠心、诚信的企业文化，倡导养成节约用水的良好行为。

学生和家长依次参观了热线中心、调度中心、二水厂、衍悦纯净水生产车间和企业文化墙，各个环节的工作人员认真讲解了工作流程，仔细回答了小朋友们提出的问题，让小朋友们更直接地了解到自来水的生产工艺和运输流程，感受到微笑服务背后的付出，华衍人用工匠精神生产饮用水的态度，以及华衍人如何用行动体现明礼匠心诚信。参观过后，通过水知识小课堂和水试验的开展，小朋友们加深了对自来水工艺的理解；在互动绘画环节，同学们通过进行环保袋创作展现了自己对吴江华衍企业文化的理解。



吴江酒店管理集团
员工家属走进吴江华衍水务

刘春蕾· 采购合约部



7月24日，吴江酒店管理集团30余名员工家属走进吴江第二水厂参观。烈日当空，挡不住孩子和家长们的热情，吴江华衍水务2019年第五期水厂开放日活动如火如荼开展。

首先，调度中心工作人员向来访的客人介绍了自来水生产调度、压力管控以及吴江华衍水务正在逐步推进的智慧水务建设。在热线中心，讲解员介绍说吴江华衍水务积极打造有温度的服务品牌，提供亲切、专业、高效率的服务。随后，在水厂工作人员的带领下，客人们参观了自来水厂的沉淀池，沉淀池上烈日高温，也让参观人员体会到现场制水工艺人的不容易。最后参观了纯净水通道，了解纯净水生产工艺，工作人员贴心邀请参观人员品尝纯净水，送上一杯夏日清凉。参观过后，水知识小讲堂加深参观人员对制水整体工艺的了解。由化验室的工作人员对不同水质进行现场检测和实验，实验过程邀请小朋友一起进行互动，小朋友纷纷积极参与。参观交流过程中，孩子和家长们纷纷表示对吴江华衍水务高标准的制水标准更加有信心了。

与诚同行 共贺生辰
吴江华衍水务集体生日会

尹小委·人力资源部

2019年8月，吴江华衍水务开启集体生日共贺生辰活动。首期集体生日会以“与诚同行，共贺生辰”为主题，公司总经理汤阳先生、人力资源部总监黄荣先生等一行10人，共同为在总部工作的20位寿星们送上祝福。

8月7日 第一期 集体生日会





9月11日 第二期 集体生日会







人才培育及发展

赵建娣·人力资源部

公司重视人才的培育和发展，提倡持续学习的文化，为促使培训工作更好地帮助员工提高个人素质和能力，我们努力将员工个人职业生涯发展与公司战略发展密切结合，建立一套完善的人才培育及发展机制。在人才发展体系中，为具有管理潜力的员工提供一个完善并具有竞争的内部晋升平台，从多个渠道培养公司未来的管理人才；在培训体系中，除了建立培训管理政策之外，定期举办各类培训课程，针对不同层次的员工提供相应的课程。

倡导终身学习，坚持安全运作，强调以客为尊，注重技能提升。

开展述职交流 助力管理提升

第三批管理人员述职拓展活动于2019年7月5日结束，本年度管理人员述职拓展正式落下帷幕。自2019年6月20日起，公司共计组织128名管理人员分三期开展述职拓展活动。

每期述职拓展活动为期两天，第一天为述职汇报第二天为户外拓展。述职环节，所有人员均从自我介绍、上半年的工作回顾和总结以及接下来的工作计划和主要思路三方面进行述职。述职最后，与会的公司高管分别对述职情况进行点评，在充分肯定了大家的辛苦付出和努力同时还分别对述职人员在综合素质、工作总结和工作规划三方面进行了综合测评。拓展环节，管理人员以小组为单位，分工协作、各尽其职，遵照比赛规则，在愉快默契的配合及相互交流经验的过程中共同完成了既有趣味又有意义的拓展项目。

2019届燎原计划入职培训圆满结束

为帮助新入职的大学生尽快融入公司氛围，熟悉各项业务和相关流程，公司于8月5日至8月9日组织19名大学生进行集中培训。

本次培训分为培训开班仪式、团队拓展和理论培训三部分，其中，培训开班环节安排了2018届燎原计划工作汇报及结业仪式。公司总经理汤阳出席了开班仪式并讲话，他充分肯定了2018届燎原计划在工作上的进步并希望2019届燎原计划能够加强学习，尽快融入新的团队，与公司共同成长。

理论培训期间，安排的课程主要有生涯认知与职场常识、公司组织架构及公司简介、职业生态、企业文化、生产工艺流程、PPT制作技巧以及安全知识等。此外，还安排大学生依次参观了纯净水生产车间、热线中心、调度中心及二水厂，现场聆听了相关负责人的讲解，加深了对公司现场、产品和生产流程的了解。

户外拓展环节，大学生们相互协作、相互配合，共同完成了富有挑战的拓展项目，培养了创新意识和团队合作意识，增强了团队凝聚力和创新力。在相关部门的密切配合下，本次培训圆满结束。此次培训对新进大学生顺利入职、成功转变角色起到了重要的指引作用。



公司从技术到管理系列培训圆满结束



为进一步提升公司新晋管理人员及相关核心技术等人员的管理水平，助力他们顺利实现从管理自我到管理他人以及从技术到管理的转变，公司自2018年7月至2019年9月共计组织四期《从技术到管理》培训，其中初阶培训两期，高阶培训两期，每期培训均分为2天的面授课程及四次一小时的线上辅导，培训学员80人。

本次系列培训的面授课程讲师为拥有世界500强及著名企业管理经验和卓越授课技巧的赵茹梅和刘志红老师。课程主要围绕“自我认知、目标管理、打造高效团队、有效沟通以及辅导下属、激励团队、向上管理、跨部门沟通、推动变革”等几方面展开，经过精心的课程设计，以丰富多彩的活动和游戏为载体，通过寓教于乐的方式，提高了学员的参与度，促进了培训效果。

线上辅导课程则以解决实际管理问题为出发点，通过调研分析整学员面临的管理问题，并以此确定每期辅导主题，进行针对性地指导和培养，确保培训成效。

筑梦未来 新“星”起航

9月27日上午，2019届未来之星开班仪式在二号会议室如期举行。公司总经理汤阳、副总经理吴建荣、万明、陈书明、总监杨帆、黄荣、钟华芳、张寿龙参加了开班仪式。

开班仪式上，黄总作了未来之星项目简介并介绍了2014届及2017届学员的留任及升职情况。接着，2017届未来之星学员李众杰作为学员代表发言，分享自己的收获和感悟。

会上，汤总分别从公司和个人成长的角度为在座的学员指明成长的方向并寄予厚望，随后，分别为2017届优秀学员及优秀小组成员颁奖并合影留念。

未来之星人才培养项目自2014年启动以来，已为公司培养了近60名优秀人才，本次新入选的29名学员将在接下来近两年的时间里接受全过程的指导培养和评估，确保每一位学员都能获得一个更好的学习体验和成长，以实现个人发展与公司发展的有效契合。



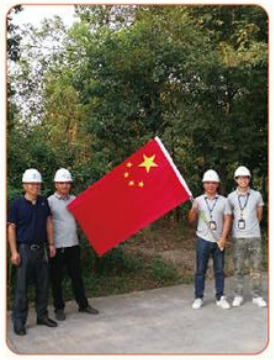
倾情诵读·祝福祖国

赵建娣·人力资源部

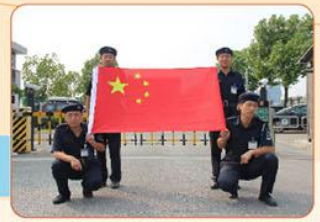
为庆祝新中国成立70周年，抒发时代心声、弘扬爱国热情，2019年9月17日，由吴江区委“两新”工委、区商务局、吴江海关主办，区外商投资企业协会承办的“壮丽七十年，不忘家国情”—吴江爱国名人事迹的诵读活动在吴江青少年活动中心如期举办，吴江区副区长张炳高，吴江区委组织部副部长、区委“两新”工委书记徐恒等领导出席了活动，吴江华衍水务王磊、李众杰、祁韬等6名朗诵人员参加了此次朗诵活动。

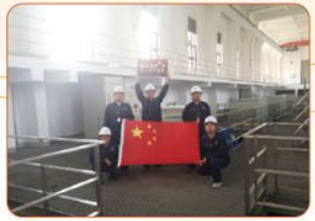






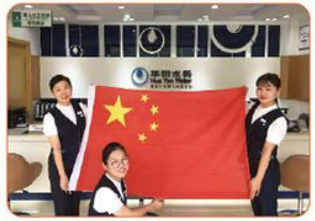
















本次诵读会以时间为轴线，分为自由微光、日出东方、春风遍地、不忘初心四个篇章，分别讲述颂扬新民主主义革命、新中国成立、改革开放、新时代四个时期吴江的爱国名人事迹。我司朗诵人员声情并茂的诵读了“描摹江村画卷 用生命丈量乡土中国—费孝通”，歌颂了费老对乡村经济的建设，表达了爱党爱国的热情，富有感染力朗读获得了阵阵掌声。

活动最后，我司被授予“优秀组织奖”，总经理汤阳作为公司代表上台颁奖并与朗诵及工作人员合影留念。



一等奖

徐庶伟 深度处理项目组
《整齐清洁深度处理施工现场》

能工巧匠 摄影获奖作品

二等奖

1 李欢 总经理办公室
《四平八稳的泵房-四平八稳》

2 庄荣根 生产运行部
《有条不紊》





三等奖

1 程鹏 生产运行部
《四平八稳的管廊-四平八稳》

2 王媛媛 总经理办公室
《有条不紊的检测空桶-有条不紊》





优秀奖

1 黄荣 总监
《化繁为简的文化墙》

2 刘永涛 设计部
《四平八稳的泵房》

3 钟潇华 采购合约部
《四四平八稳、清爽整洁的二次供水泵房》

4 乔斌杰 企业发展部
《整齐清洁的管道》









“寒潮”小事

薛媛 · 汾湖供水服务部

“您的满意是对我们华衍人最大的褒奖。”说这句话的时候已经是晚上十点了，我带着伙伴们拖着疲惫的身躯，迎着凛冽的寒风，心中却满是火热。

二零一六年的一月末，正当人们准备着年货，喜气洋洋迎接新年的到来，一场本世纪最大的寒潮突如其来。气温骤降至零下九度，在江城历史上极为罕见。我们的心被揪了起来，因为部分地区陈旧的供水管道和不具备良好条件安装的裸露水表估计很难经受住超低温的考验。果然，电话铃声此起彼伏，铃声阵阵中，心情反倒平静了，既来之则安之，是时候展现我们真正的技术了。



已经第三天了，通过服务部领导的统筹安排，使我们少走歪路，集中抢修，节省下了大量的时间，虽然还有不少的新的故障点出现，但是抢修单已经以肉眼可见的速度减少，今天抢修的内容是镇上陈旧小区集中性的水管爆裂。虽然这个小区抢修户数很多，但管道位置安装的便利，工程量虽然很大，难度却不高。过了今天，终于可以稍缓一缓了，感觉精神还是比较亢奋，但身体实在是腰酸背痛提不起力来。正当我们在楼道里安装新管道的时候，外面传来一阵吵闹声。一个老大爷拉着我的同伴：“你们怎么回事，昨天打了好多电话都打不通，今天好不容易打通了，还是没空来修，难道我们欠了你们钱不付还是怎么着？”一问下才搞清出，原来大爷村上我们前天已经去过了，去的那天大爷家还好好的，可是昨天一早起来发现，自己也出问题了，没水了。“现在村上就剩下我一户，我都一天多没水了，饭也不能做，你们总要解决。”“大爷，你能不能问邻居们借些水，一是你们村路比较远，第二个我们今天安排的工作可能会做的比较晚，我们和领导提下，能否明天尽早过来”我的同伴解释道，他朝我看了一眼，我似乎在他眼里看到了那天抢修的艰辛，都是在室外，冷风嗖嗖的往衣服里钻，身体的汗水提醒我似乎身体是热的，但冰冷的双手握不紧破土的镐子，泥土冻得硬硬的，怎么用力也凿不进去，刨不出来。“我家儿子媳妇不在家，我家还有个小宝宝呢，小孩子不好将就，求你们帮帮忙。”大爷已经不再强硬而哀求的话语，使愣住的我回过神来。“大爷，今天可能会晚一些，但我能够保证今晚一定会来修！”送走大爷，同伴欲言又止，我劝他：“人家家里情况也特殊，咱们公司的宗旨不是以客为尊嘛，只有一户，应该花不了多少时间，再说我都答应了，咱们总要遵守承诺。”同伴叹了口气，笑笑答应了。

抢修完小区，已经快八点了，回到公司，放下工具，准备吃碗泡面暖一暖，歇一歇再回家，突然想起今天的老大爷，拿起工具，召唤同伴“走，回来再吃！”乡村的道路无遮无掩，车外满是寒风的呼啸，路上完全没有行人，到了村上，我们依照着门牌，找到了大爷家，一边敲门一边跺脚，在冷风中等了许久才等来大爷开门，“这么晚了，我想你们肯定不会来了，我就早点上床躺了。”“怎么能？我们答应的事肯定会做到的，实在是今天那边做的晚了，连饭都没吃，就怕热乎了就提不起过来的劲了。”故障点终于被排除了，大爷家恢复了供水。

看着我们身上满是泥土水渍，灰白的脸庞，大爷有点不好意思，口中不停的道谢，眼中尽是满意之色。“不用谢，您的满意是对我们华衍人最大的褒奖。”回家的路上，看着胸口印着的公司名字，我在想，公司是我们的公司，它不光给我们一份工作，却也带我们成长。我们秉承着公司以客为尊，顾客得益的理念，用我们的更好技能和更温暖态度来兑现我们对百姓的承诺，使我们公司能在每个人心中扎根，成为每个人身边可靠贴心的朋友。



常存抱柱信
并非仅是一场风花雪月

刘春蕾 · 采购合约部作者

少年时读李白《长干行》，其中有一句：“常存抱柱信，岂上望夫台”。不解“常存抱柱信”其意，于是查阅这句话的出处。知悉“常存抱柱信”出自《庄子·盗跖》的一则故事：“尾生与女子期于梁下，女子不来，水至不去，抱梁柱而死。”讲的是春秋时期鲁国曲阜有位叫尾生的年轻人，与一位漂亮的姑娘一见钟情，私订终身。但是姑娘的父母嫌弃尾生家境贫寒，反对这门亲事。为了追求爱情，姑娘决定背着父母与尾生私奔。两人约定在韩城外的一座木桥边会面，准备一起远走高飞。那一天，黄昏时分，尾生提前来到桥上等候。不料，一会儿突然乌云密布，狂风怒吼，雷鸣电闪，滂沱大雨倾盆而下。不久山洪暴发，滚滚江水挟裹泥沙席卷而来，淹没了桥面，没过了尾生的膝盖。尾生想起与姑娘的誓言：“城外桥面，不见不散”。所以寸步不离，死死抱着桥柱，最终被活活淹死。当时看完这则典故，其实很是怀疑，怎么可能？也许不过是古人对于一场凄美爱情的执念杜撰出来的故事，好比“梁山伯与祝英台”。生活里怎么会有这样的人呢？

进入华衍水务工作以后，偶一次与一位维修的客服师傅一起吃饭聊天，听到他讲了一则工作的事，原来白天值班时，他接到一则故障报修电话，报修的人说他家的水表好像有些故障，不出水，需要上门维修，但是明天他和家人就要出去旅游，到时候家中只有老母亲会过来住几天看家，老母亲年纪比较大，也不知道水表在什么地方，为方便老母亲生活，所以今天要将水表修好。而他白天上班，只有晚上有空，所以约在晚上7:00。晚上师傅依照约定7:00到达，可是敲了半天门，没人应答。师傅想想又拨打客户电话，却一直也接不通，本想那就算了，这也怪不得我了吧，就下次再来吧，可以想想白天电话，又不像作假，于是准备再等等吧，等了半小时左右，还是不见来人，电话也没人应答。夏日天气燥热，蚊子又多，心里焦急，想想又准备走了，可是，一想万一走了，客户正巧回来了呢，于是又等。终于到了8:15客户匆忙出现了，说出了点状况，以至于没能7:00在家，手机也没电了。客服维修师傅顶着一头大汗进行维修，很快水表故障修好了。我后来就问他，你为什么要一直等呢，万一白等呢，即使走了，也符合公司规定，客户也怨不了你啊。客服师傅与我说，倒也不是不想走，夏天户外干等滋味不好受，可是想想万一刚走客户就回了呢？老太太一人看家咋办呢？想想就等等吧。还好，最终等着了。

那一刻，我忽然想到尾生，他为什么当时不走呢？也许是想到心上人万一来了，但没见到他呢？会不会也一直等呢？那么还是让我再等等吧，也许最后尾生不是并非寸步不离，只是在等待中丧失了最好离开时间，但是他却是信守了对心上人的诺言。宁可他人欺我，我却诚信不欺人。“常存抱柱信”中关于尾生的那位心上人，据传说因私奔念头泄露，被父母禁锢家中，不得脱身。后伺机夤夜逃出家门，冒雨来到城外桥边，此时洪水已渐渐退去。姑娘看到紧抱桥柱而死的尾生，悲恸欲绝。她抱着尾生的尸体号啕大哭。阴阳相隔，生死一体，哭罢，便相拥纵身投入滚滚江中，也许这是中国文学史上一幕惊心动魄的爱情悲剧。

“常存抱柱信”看似一场风花雪月的爱情故事，可是在后来也渐渐用来比喻坚守信约。在司马迁的《史记》中亦有用“信如尾生”来描写过苏秦、东方朔等人。魏晋嵇康也在《琴赋》中写道：“比干以之忠，尾生以之信。”而在客户维修师傅那则小事中，其实也正是华衍水务、在中华煤气的员工坚守诚信的体现，我们要求以客为尊，诚信待人，而这样的要求往往就是就践行于一件件小事。

诚信，工作的基石

沈雯·汾湖供水服务部

劳菊华是汾湖供水服务部19位抄表员中一名普普通通的抄收员，她个子不高，话不多，讲话有些慢条斯理，但在工作中与用户沟通时却滔滔不绝，声音异常清脆，有时还会激动得脸上放出红光。就这么一位典型的江南女子在自己平凡的岗位上兢兢业业、扎扎实实地工作，周而复始的抄表收费，点点滴滴平凡的细碎，无数次不厌其烦执着的催讨，体现了最基层、最普通员工克己奉公、衷爱事业、无私奉献的真谛；以她在工作中的诚信、正直和担当换取了她所抄表管辖区内用户的信任与好评，本人也在2016年被公司评为优秀员工。

她话不多，做事认真。她负责抄表的范围主要是是农村，也是表井环境最脏、矛盾纠纷最多、抄表路线最远的区域，以前大家谁都不愿意管理这片区域，关键时刻，主动向领导提出愿意接受这项任务。为了提高抄表准确率，和回收率，劳菊华将用户资料和欠费情况专用记录本分类记录、分析原因、对统计的累积2个月以上的欠费，在水费通知单上注明。对水量突变情况，她能及时分析水表是否发生故障，若发现是用户内部漏水，她会第一时间现场通知用户或帮长期不住人的用户关闭阀门，以避免漏水产生水费纠纷。她能做到不看抄表机也能报出下一户的户名，有的平时不住人的房子她都能准确报出这户人家的抄码。在规定的抄表周期内无论刮风下雨、酷暑严寒都按规定认真抄表，有的户内表白天用户不在家，就晚上去抄，有时候无数次的来回，直到抄到为止。有的小区表没有远传设备，只能上下楼梯练脚筋，农村表位差，环境复杂，虫咬狗追经常有。但她总能克服种种困难，抄准每一块表。每天抄好表后及时将异常情况汇报公司，让公司第一时间知道用户水表的状态，作出相应的处置措施，避免一些不必要的用户争议，让用户满意又维护了公司利益。几年来，在她负责的片区内，每月100%的抄表正确率和100%的回收率是她的工作业绩，她这种严谨细致工作态度，得到了同事、用户的一致好评。



收费工作就是与钱打交道，做事情有很强的原则性。虽然现在大多数用户都能及时交纳，但她所负责的辖区内老人多，农村表多，老年人习惯一定要收到催缴红纸头才缴费以至于她每月要贴六七百张催款通知单；有的老年人岁数大了，行动不便，每次有水费她都主动帮他们去银行存水费，像大联村的小月的范红梅老夫妻，从抄表到现在已经帮去银行存了十几年的水费，老人每次都存100元，去银行存款之后把回单返回给老人，老人用水节约一般可以用一年。每次老人拿到回单后，他们都说："其实你不用给我们，你帮我们交了这么多年的水费，我们相信你"，但她答复："这是我的工作，不仅是对你们负责，也是对我工作的负责"，最终赢得了用户的信任和好评。

在努力完成本职工作的同时，劳菊华也从不放过任何学习的机会，谦虚好学，不懂就问，主动拜师学艺，虚心向老同事求教一些相关的业务知识和工作方法，并结合自己的工作实践，不断总结经验以提高自己的工作水平。她在极其平凡的岗位上充分体现了对用户尽责，对公司忠诚的服务理念。就是这样一位普普通通的抄表员，在从事着部分人认为不起眼的工作，却以诚实守信的品格、辛勤的劳动、默默的付出，尽心尽职，在平凡的岗位上做着最平凡的工作，勤奋耕耘、甘于奉献的精神却使她在平凡的岗位上闪现着亮点。

诚载未来，信绘华衍

裴秀芳·生产运行部

2019年是港华集团诚信体现年，也是华衍水务于2005年10月成立至今的第14年。

在这14年中，华衍逐步壮大，已形成供水管网4200公里、服务客户51万户、年供水量2.2亿立方米的区域供水的喜人局面。

在不断壮大的过程中，华衍水务始终坚持"安全供水，以客为尊"的经营理念，坚持以诚信为企业长远发展之根本，在供水水质、压力、停水预告、管网抢修、便民服务、抄表收费、新装申请等各个环节都力求精益求精。

泵站的机泵出现问题了，总有像孙国华师傅那样带领的技术过硬的维修团队及时赶来检修，确保安全供水不流于口号；

抄表的时候发现异常情况，总有像陈虎林师傅那样认真、仔细、负责的华衍人，及时联系、协同客户查找水表度数异常的原因并热心帮助客户解决问题，避免损失；

寒冬爆管的时候总有像傅永春师傅那样技术精湛、尽心尽责的管道工们不怕苦不怕累，连续奋战，抢修管道，确保客户的用水不受影响；

每当有咨询和报修的电话打进，总有温言软语如拂面春风般的热线员们耐心礼貌的解答和接应……



诸如此类感人的例子真是举不胜举。这使我想到和我一起工作的盛泽增压站的同事们，又何尝不是如此。

每当交接出现情况的时候，我可爱的同事们总是自发自觉地齐心合力处理问题解决问题，毫不考虑下班是否晚了，工作是否多做了。而我们的部门领导庄经理在管理中也总是身先士卒，想方设法将上面的指示落实到位。比方说有次预先确定好日期的培训，因为机泵临时出现故障，无法实操，明明有充足理由推托的他却依然想法设法、灵活机动地用另外的方式创造条件，按时保质地完成了对我们的培训。

这些一桩桩一件件累积起无数感动的事，都让我深深地感受到我们华衍水务在客户心目中建立起的良好声誉和公信力是全体同仁精心维护、努力践行的结果！

正是我们华衍水务这些正直、担当、能力、团结、友爱的同仁们，在华衍的这艘大船上，在各自的位置上，默默地发挥着螺丝钉一样不可轻看的作用！使得这艘大船在华衍掌舵人正确的掌舵下，一直稳稳地向着前方光明处航行着……

诚载未来，信绘华衍！

是华衍人！用足以让天下之结的诚信的力量，承载起，华衍的未来；描绘出，更加美丽蓝图的华衍！



陈喆
人的梦想是不会终结的

部门 客户事务部
岗位 水表检定员
爱好 兵乓、下棋、模型、画画



管云鹃
成功永远属于马上行动的人

部门 客户服务
岗位 客服专员
爱好 看书、听歌



黄成
你只是我生命里的一个过客，
不会遇见第二个我

部门 生产运行部
岗位 调度员
爱好 摄影、篮球、动漫、游戏



沈炓宸
如果不是天才，就要一步步来

部门 工程管理部
岗位 项目管理员
爱好 篮球、音乐、阅读



李少华
严于律己，诚信待人

部门 生产运行部
岗位 调度员
爱好 音乐、运动、游戏



刘辉
满招损，谦受益，
失之淡然，得之坦然

部门 品质风险部
岗位 化验员
爱好 羽毛球



李昕
谦虚谨慎，勤奋精进

部门 财务部
岗位 财务专员
爱好 看书、游泳



荆辰
义无反顾的出发，然后不一样的归来

部门 客户事务部
岗位 水表检定员
爱好 骑行



钱成余
静、思、定

部门 平望供水服务部
岗位 管网技术员
爱好 听音乐、玩游戏



吴俊杰
困难是一时的，努力迈过去，
才是你未来成功基石

部门 震泽供水服务部
岗位 管网技术员
爱好 打篮球、旅游、下象棋



吴郁文
仰望星空，脚踏实地

部门 资产管理部
岗位 设备技术员
爱好 运动



徐婷婷
知足常乐，做最真的自己

部门 客户服务部
岗位 客服专员
爱好 听音乐、看电影



谢夏龙
失败只是暂时停止成功，假如我不能我就一定要，假如我要我就一定能

部门 资产管理部
岗位 设备助理工程师
爱好 机械、电气设备、3D图设计



余玮霖
成功总有方法，失败总有原因

部门 松陵供水服务部
岗位 产销差管理员
爱好 听音乐、玩乐器、羽毛球



徐正飞
生如夏花之绚烂

部门 平望供水服务部
岗位 抄收员
爱好 摄影



周贤
别人能做到的事，我一定也能做到

部门 七都供水服务部
岗位 营业员
爱好 看书、电子类产品



周牧云
是非有公理，慎言切莫冒犯他人

部门 造价管理部
岗位 造价员
爱好 阅读、听音乐、看电影



朱佳梅
态度决定高度

部门 桃源供水服务部
岗位 综合事务助理
爱好 运动、旅游、摄影、参加团体活动等



周毅
勇于面对、敢于承担

部门 工程管理部
岗位 项目管理员
爱好 篮球、健身、旅游



朱雨婷
选择你所喜欢的，爱你所选择的

部门 桃源供水服务部
岗位 营业员
爱好 摄影、看书、运动、旅游



朱一新
只要你肯奋斗，没有什么是绝对不可能的

部门 企业发展部
岗位 项目管理员
爱好 篮球、书、音乐



符银萍
内心淡定、行为靠谱

部门 总经理办公室
岗位 综合事务主任
爱好 看书



庄旖雯
物质决定意识，经济基础决定上层建筑

部门 生产运行部
岗位 工艺技术员
爱好 听音乐、看书