

2018/4/2

总第366期

内部资料



用户至上 多供好水

澄江报

主办：江苏江南水务股份有限公司

苏澄新准字021号



畅通诉求渠道 真诚服务百姓

江南水务走进“空中热线” 听民声诉求 办民生实事



本报讯 “各位听众朋友、网友，大家好！这里是阿强有话说。今天我们请到的上线单位是江南水务。”3月27日上午9点，FM90.7广播里传来了亲切的问候声，江南水务公司总经理华锋，副总经理曾武、吴耀东及质量管理部负责人来到江阴电台参加“空中热线”节目，解读水务政策，解答水务咨询，解决用水困难。

“空中热线”节目是由市纠风办联合江阴人民广播电台打造的一档舆论监督直播节目，采用一把手访谈的形式，重点围绕人民群众关心关注的政风行风热点问题，采取电台直播、大澄网视频直播与“作风面对面”媒体直播活动相结合的方式，畅通诉求渠道，解决疑难问题，真诚服务百姓。

节目伊始，华锋向听众介绍了近年来江南水务推进城乡一体化、完善供水“最后一公里”的工

作进展，以及公司在农村管网及户表改造、小湾水厂深度处理改造、绮山应急备用水源地建设、优化管网结构等重大民生项目上取得的累累硕果。公司将继续加大投入，兜牢民生底线，全力确保安全优质供水，用标准化的“水管家”式服务，回馈每一位客户。

现场，主持人询问“农村管网及户表改造正在我市如火如荼的开展，目前项目进展如何？”华锋表示，2017年农网及户表改造项目全面铺开，全年共完成421个自然村的设计方案，累计签订313个自然村的项目合同，完工155个自然村共计10287户居民；在建项目62个自然村共计5586户居民。改造后农村居民纷纷点赞，优质的管材、智能化调度和管网综合监测系统的全覆盖、供水设施设置的规范、供水环境的改善、专业服务的均等化等方面充分体现了共建共享，农村居民都能安心、舒心、放心地饮用自来水。2018年将完成对10个乡镇70个自然村、总计5800户供水管网及户表的改造，惠及更多农村居民。

随后，对于听众提出的关于客户缴费、供水能力、阶梯水价、水压水质保障等问题，其他业务负责人都认真地一一回复，其专业的水准、真诚的服务受到了广大听众的好评。

(澄水)

云顾路、世纪大道给水管道工程管线协调会顺利召开

本报讯 3月29日下午，云顾路、世纪大道给水管道工程协调会在公司305会议室召开。市国土局、规划局、行政审批局、公用事业局、水利局、交通运输局、园林局、交警大队等相关单位出席会议，市国土局城乡规划科科长郭剑主持会议。

随着工业经济的发展和水资源管理的不断完善，澄东南地区水量日益增大，建于上世纪90年代的云顾路及世纪大道主供水管道已满负荷运行，为满足澄东南地区的供水需求，确保供水安全稳定，公司计划对云顾路及世纪大道主供水管道实施改造。该工程涉及祝塘、长

(葛晓丹)

给标准插上思想的翅膀



本报讯 3月7日下午，在江南水务阶梯教室里来自天力燃气、徐霞客镇政府、江阴质监局、江南水务各部的100余名人员共聚一堂，参加服务标准化专题培训活动。此次培训特邀中国计量大学标准化学院院长顾全兴教授做学术报告，共同分享标准化实践中的成果与经验。

课堂上，顾教授分别从标准化目的意义、标准化实施与监督以及标准化在企业中的运用等方面做了深入浅出的阐述，提出了“从经验管理到科学管理”、“把道理讲清楚，把效益算清楚”、“通过质量创新给顾客创造惊喜”、“最高管理者战略决策”等视角独特的见解，并积极与参训人员互动交流，分享标准化优秀案例，培训氛围活跃，成效明显，参训人员在轻松

愉快的氛围中学习了知识，提高了认识，增强了能力。

“三流企业做产品、二流企业做品牌、一流企业做标准”。标准对产业创新和企业核心竞争力构筑具有重要的支撑和引领作用。当前，江南水务正全力推进国家级供水服务标准化试点，加快打造具有行业影响力的标准化及服务体系，其目的是进一步推进企业降本增效，改善客户综合水环境，提升供水服务质量，最终示范、引领全行业转型升级。

通过顾教授生动有趣的讲解培训，进一步提高了公司上下标准化工作共识，形成“做标准、学标准、用标准”的工作合力，必将有力推动公司高品牌、高质量、高标准的供水服务质量再跃新台阶。

(刘冠民)



同撑应急保护伞 共筑事故防火墙 澄西水厂开展漏氯应急培训演练

本报讯 为增强职工的安全用氯意识、提高应急处置水平、掌握漏氯抢修技能，有效预防用氯安全事故发生，3月28日，澄西水厂组织员工进行了氯气泄漏应急培训演练。

演练前，培训老师对参演人员进行了用氯安全教育及相关应急处置卡讲解，同时介绍了演练内容和主要抢

修工具的使用方法。本次漏氯演练模拟氯瓶阀门泄漏，参演人员在听到报警后穿上防护服、佩戴呼吸器，进入氯库使用应急堵漏工具进行堵漏。参演人员防护装备穿戴迅速、应急工具使用熟练，处置动作紧凑有力、干脆利落，达到了演练的预期效果。演练结束后，所有参演人员对本次演练过

程进行了“复盘”分析、讨论和总结。通过培训和演练，增强了职工安全用氯意识，提高了漏氯应急处置水平，对应急指挥、协调和处置能力都有较好的促进作用，为今后快速、有效处置应急突发事故奠定了坚实基础。

(马健峰)

共同交流促发展
本报讯 3月8日，信息中心一行5人来到新桥客服中心，就手机抄表软件在实际应用中存在的问题开展专项调研。

抄表业务是自来水企业日常经营管理的重要环节之一，抄表数据是否准确，抄表效率是否高效直接影响着供水公司的经济效益和管理、服务水平。随着公司业务的不断拓展和信息化程度的深化，抄表工作与智能手机结合的优势逐渐凸显。去年7月，手机抄表软件正式上线，各乡镇客服中心的抄表员统一换装。

经过半年的使用，该软件实时数据查询、异常数值提醒、工程单上报、抄表区册下载等便捷功能得到抄表员的一致点赞。座谈会上，新桥客服中心抄表班班长详细汇报了手机抄表软件给抄表员日常工作带来的诸多成效以及存在的不足，并就进一步优化软件设置提出了务实意见。

信息中心将结合近期的调研信息汇总，立足工作效率提升和增强客户体验，全力推进手机抄表软件的优化完善。

(吴依华)



元宵节拔河猜谜活动

“加油！加油……”“屏住，脚下不能松劲。”在万物蛰伏、春寒料峭的三月初，一阵阵加油呐喊、欢声笑语却从江南水务南广场传来，寒冷的空气也变得沸腾起来，带来了初春的一缕缕暖意。



他人无偿帮忙导致东西损坏，可以要求赔偿吗？

案件重现

小宋打算装修房子，出门的时候正好碰上邻居钱某，钱某得知此事之后答应帮小宋去拉木料，小宋听后也很高兴，而且双方约定是无偿帮忙。于是钱某与小宋一起去建材厂拉木料，结果在返回的路上遇上大暴雨，道路非常的滑，导致好多木料从车上掉了下去。钱某虽然做了应急措施，但是还是损失不少。小宋认为是钱某开车不成熟导致木料损失，并要求钱某赔偿买木料的钱。请问，钱某是否应该赔偿小宋的木料钱呢？

法官断案

本案中，钱某不需要赔偿小宋买木料的钱。根据我国《合同法》第四百零六

条第一款的规定，无偿的委托合同，只有在受托人故意或者重大过失的情况下给委托人造成损失的，委托人才可以请求损害赔偿。具体到本案中，小宋与钱某之间明显是无偿的委托合同关系，且木料装车后，也采取了应急措施，只是遇上大暴雨道路非常的滑，才导致木料损失。因此钱某不需要赔偿小宋的损失。

法律依据

《中华人民共和国合同法》第四百零六条第一款

有偿的委托合同，因受托人的过错给委托人造成损失的，委托人可以要求赔偿损失。无偿的委托合同，因受托人的故意或者重大过失给委托人造成损失的，委托人可以要求赔偿损失。

某酒店行业的审计攻略之鉴

◎ 审计部

企业参与经营的管理者，首先需要掌握该企业的经营特点和业务流程。在此列举一个某酒店的审计案例，供大家了解和学习，希望对我们日常的管理有所借鉴和提高。

一、酒店业的经营特点

1、酒店业内部一般包含餐饮部、客房部、娱乐部和商品部，其中餐饮部和客房部是重点，营业收入大，管理也较复杂。

2、年度内各月份经营业绩呈周期性变动。

3、由于个人消费比例较大及目前结算的习惯，现金交易比重大。

4、因个人消费比例较大，发票管理相对较差。

5、一般酒店业可能隔3年左右时间，花费巨资对酒店进行重新装修、改造和更新用具设备。

二、审计酒店业的要点

1、截留或转移营业收入

(1)餐饮部一般每天编制营业收入日报表作为核算月营业收入的依据。营业收入日报表是根据顾客

的点菜单汇总编制的，企业往往编制营业收入日报表时只将部分点菜单汇总，截留部分营业收入。

(2)客房部前台一般也是每天编制营业收入日报表作为核算月营业收入的依据，营业收入日报表的编制依据为每天的旅客登记表。同时按照公安部门将旅馆业作为特种行业的管理规定，客房前台每天必须将当天住宿的旅客在旅客登记表中进行登记，但是企业往往对不能提供有效身份证件的旅客、当天深夜或次日凌晨来投宿、第二天上午就退房的旅客不进行登记或者几个人一同来投宿，但只登记一个人或少登记人数，从而截留部分营业收入。

(3)因娱乐业适用20%的营业税率，所以娱乐部往往将娱乐场所提供的应征20%税率的香烟、饮料和食品的销售收入转移到应税税率低的商品部。因娱乐部的商品往往比商品部的价格高得多，审计通过计算复核商品部的毛利率可能发现

转移娱乐部收入问题。

2、虚增营业收入

餐饮部主要通过虚构或虚增原材料采购以虚增营业收入。审计主要采取以下三种方法发现虚增营业收入的问题：

一是毛利率法。中档菜肴毛利率一般在30%左右，高档菜肴毛利率在50%以上，通过对餐饮收入结构的细分可能匡算出营业收入。

二是审阅法。通过对各个月份原材料进销存报表的审阅分析比较，可能发现明显的进销异常品种(企业由于要取得采购发票，虚构或虚增原材料采购行为一般集中在几个品种上，不会全面开花)；

三是核对法。将采购发票与其对应的每次采购的进货单或供货单位的送货单进行汇总核对，将原材料耗用汇总表与其对应的每次领用的领用单进行总分核对(虚构或虚增原材料采购行为一般不会取得分次的进货单或送货单)。

3、虚增费用开支

根据酒店业的经营特点，一般酒店业可能隔3年左右花费巨资对酒店进行重新装修、改造、更新家具用品设施。这时企业往往利用虚假合同，虚构或虚增装修工程和采购家具用品设施的价值以抬高资产价值，虚增当期费用开支或在建工程和固定资产价值(在以后的使用年限内计提折旧即虚增以后年度的费用)。审计中不仅要取得装修工程审核报告，还要索取工程监理单位的监理记录；查询旧的家具用具的处理记录(因为更新家具用品设施的同时必须淘汰旧的家具用具)，可以推算出更新家具用品数量。对照项目预算、决算，分析预算超支的合理性。



本报讯 3月8日晚上11点，小湾水厂东区改造工程开始动工。该工程将对原有管线、电缆沟等进行优化，对机电设备进行自动化改造，把常规制水工艺纳入到深度处理工艺流程中。市政公司、小湾水厂、工程管理部等部门通力协作，力争在50天内完成改造，确保在夏季高峰供水前主体设施投入运行。

(白朝晖)

本报讯 3月1日，中国合格评定国家认可委员会正式发布实施CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》及相关的应用说明文件。为此，质量管理部门迅速落实相关培训并开展文件换版工作，理清新体系架构，明确具体修订内容和责权分工，有序实施换版工作，确保检测数据的准确性。

(贾凤郁)

本报讯 3月11日，公司设备部特邀Hach仪表的工程师来到小湾水厂，针对新增的仪表设备进行技术交流。小湾水厂除了深度处理工艺改造外，水质监测仪表也同样进行了升级更新。除常规的浊度仪、PH计外，增加了COD分析仪、氨氮分析仪、颗粒技术仪等设备。工程师详细讲解了各类仪表的操作规范及原理，就后期维护的相关注意点与水厂技术员展开热烈讨论。

(沈建)

本报讯 近日，公司结算中心前往各大合作银行逐一登门走访，对收费业务开展中出现的各种问题提出了妥善的解决方案，为继续合作共赢制定了合理规划。目前，公司开展实时收费业务的已有工行、农行、建行、农商行、浦发、中行、交行、邮政银行，招商银行也即将加入这个大家庭。

(许晓彬)

本报讯 近日，周庄客服中心对加压站供水设备进行了全面维护保养。开工前，公司设备部及市政公司的相关技术人员对所有设备进行了初步诊断，决定对4台水泵进行开泵维修，其他设备进行换油、清洗等维护工作。经保养，目前设备运转良好。

(封晓丽)

学先进 争先进 当先进



先进工作者 任翔灏

七年前的夏天，我怀着满腔的理想与抱负，怀着美好憧憬，走进了公司的大门。七年后的今天，我能有幸站在这里与大家一起分享自己的经历，也是完成了最初的一个“小目标”。

“多做、多问、多思考”是我的座右铭，不断地学习，不断地反思，不断地提高，让我在愉快工作的同时不断地成长。在借调澄西供水公司工作期间，我充分体会到了设计方案要与实际相结合的重要性，深刻理解了设计方案在不违背规范与原则的前提下，也必须要兼顾营业所实际的营销和协调要求，更要兼顾市政公司的施工可行性。

2015-2016年，按部门优化管理要求，我接管了周庄、华士、新桥三个辖区，起初，我还是沿用在澄西供水公司的一套工作方式，但我慢慢发现，原先的这套体系，并不适应澄东这三个辖区的实际需求与节奏，工作效率大大降

低，为此，我积极思考探索，不断尝试，反复与营业所相关人员沟通，调动大家的工作积极性，找到了一套新的工作模式，并顺利开展工作至今。此外，期间恰逢公司安全供水工作有序展开，我多次参加了公用事业局和公司组织的安全供水检查，并结合相关文件规范要求，主持编制了《倒流防止器安装维护技术与管理办法》供各营业所参考。

2017年，是特殊的一年，全市农村管网及户表改造工作全面铺开，我带领自己的小组加班加点，全身心扑到工作上。在周庄长南村勘察设计时，由于管线时间久，资料缺失，村级管水员提供的信息也不准确，导致了勘察设计效率低，错误率高。我们便挨家挨户征询管线情况，再将得到的这些零星资料拼凑分析，随身携带探点工具，随时探点，保证设计准确率，与此同时，通过与村委不断沟通，在保证不违背设计规范的情况下，最大限度满足村委村民要求，保证了该项目的顺利推进。通过这种模式，我们小组不但顺利完成了领导分配的勘察设计任务，我还主持编制了《农村给水管网及户表改造方案勘察设计流程与各环节技术标准》。这一年，更令人振奋的是，在党的“十九大”胜利召开之年，我光荣地加入了中国共产党！

荣誉的取得，离不开公司领导、同事的信任与支持，我要向你们表示衷心的感谢，在今后的日子里，依然会有艰巨的农网改造任务，依然会有繁琐的片区管理工作，但我也依然会努力奋斗、严于律己、奉献公司，也希望大家能一如既往地信任我、支持我。



先进班组 结算中心系统维护班

维护班主要负责营销系统的开发与维护，协助营销业务的拓展与推进。“团结一心，携手共进，努力创新，服务员工”是该班组一贯坚持的工作宗旨。

“团结一心，携手共进”，就是无论何时无论接到何种任务从部门到班组全员都是心往一处想，劲往一处使，齐心协力最快最好地完成。2017年底，公司收到税务部门发来的水费发票开具变更的紧急通知，该变更让公司面临无票可开的局面，但再过几天新一轮开票高峰将要到来，年底收费节点也已临近，时间紧，任务急，公司启动应急方案，决定在结算中心成立临时开票点，

让影响减到最小化。维护班作为业务拓展的主力，全员动员，各司其责，有的对接系统开发，有的负责业务培训，有的做好办公室布置，有的制订业务规范，在大家的共同努力下圆满地完成了该项任务。

“努力创新，服务员工。”就是大家出点子、想办法快速准确解决各类业务问题。维护班总共有四名成员，但是目前营销系统每天在线使用的客户有近400人，涉及的客户数达54万，加之营销业务不断推陈出新，出现问题在所难免，常常造成电话接单应接不暇，疲于应付。如何解决这个矛盾？大家集思广益研究对策，首先在各个营业所培养下一级系统维护员，协助解决辖区内常规操作不熟练的问题，同时建立营销系统交流平台，实现一问多答，现在有时群里报一个问题，往往是班组还未响应，乡镇系统维护员已经在帮着解答了，既培养了业务员能力，又减少了班组工作量，最近又成立系统问题咨询的专题小组，班组当仁不让又冲锋在前。总之，为员工提供最快最好的业务服务是班组一直最求的目标和努力的方向。

在整个班组中，在结算中心整个部门中，同事们互帮互助、共同进步。也正是有这样一个积极向上、和谐友善的氛围，该班组有幸被评为2017年的先进班组。



2018年3月22日是第二十六届“世界水日”，3月22-28日是第三十一届“中国水周”。值此之际，江南水务举行了主题为“美好江南、亲清之水”2018年“世界水日·中国水周”水公益系列活动，通过举办2018第一季水厂开放日活动和为期一月的“供水服务走进乡镇、走进社区”活动，让更多的客户了解科学用水知识和水务建设成果，增进彼此的沟通和了解。

3月24日，来自微信和官网报名的200多名市民代表走进江南水务业务大楼及肖山水厂，开启自来水的探寻之旅。在水务展厅，工作人员为大家讲解了江南水务发展历程、城乡一体化发展状况、智慧水务建设成果、微信便民功能应用、公司发展蓝图等情况，让参观人员对江南水务有了一定的了解。

随后，参观市民走进肖山水厂，在解说员的引导下从取水源头开始，通过絮凝—沉淀—过滤—消毒全流程了解自来水的制水工艺过程；在出厂水质安全保障方面，集中采样水质监测点向大家展示了水厂采用在线仪表实时监测与人工检测相结合的方式，双重确保生产全过程的水质安全。

在展板展览区，工作人员向大家讲解了近年来公司在农网及户表

改造、二次供水管理、智慧水务建设、水厂深度处理改造、应急水源地建设等方面所做的工作和努力，让大家深入了解水务工作情况。

通过系列参观讲解后，进入了最令人期待的环节——有奖问答，工作人员对制水、水表、生活用水等方面的常识问题进行有奖互动，在热闹的争答中，不仅加深了大家对用水知识的印象，更将本次活动推向了高潮。

当天江南水务“小水滴”公益骑行队员也积极参与，从水厂出发，用他们的车轮，载上“爱水、护水、节水”美好的心愿，顺着和畅的春风，送到美丽江阴的大街小巷……

为了进一步延伸本次活动的影响力，3月22日“世界水日”开始，江南水务各供水公司、镇（街）营业所启动了为期一个月的“供水服务走进乡镇、走进社区”活动，通过设立服务咨询点、走进企业、走访社区、联系市民等方式，积极宣传近年来公司为改善城乡供水环境、提升城乡一体化供水服务水平所做的工作和努力，倡导安全用水、科学用水，加强与辖区用户的沟通和交流，进一步推广962001微信便民服务，让更多客户感受到江南水务品质服务的温度。

(张燕)

