

盐城自来水污染事件连续报道

盐城受污水厂恢复供水

新华社盐城2月23日电(记者 姜帆 林帆)因水源地受污染而停止供水3天的盐城市城西水厂已于23日凌晨2时恢复供水。

经江苏省、盐城市水利部门紧急抽引长江水对新洋港河冲污释污,受污染的盐城市城西水厂水源地水质已逐步恢复正常。2月22日,江苏省、盐城市卫生部门组织的多次抽检表明:城西水厂水源地水质、生产的自来水水质均符合国家生活饮用水卫生标准。盐城市政府因此作出决定:从23日凌晨2时起,城西水厂恢复供水。

同时,盐城市政府还通过中国移动、中国联通和中国电信,以短信形式将这个信息通知给盐城市区广大市民,并提醒他们使用自来水前要先放水20分钟,以排清管网中的残留污染。目前由于水压加大还需要一个过程,楼层较高的市民恢复正常供水还要等待一段时间,但家住6楼的居民水管里也流出了涓涓细流。

一位汇津水务公司负责人表示:考虑到清洗管网需要放掉一部分自来水,公司决定免收所有市区居民半个月到一个月的水费。



2月23日,城西水厂的一位工作人员在水厂滤池取样准备送检 新华社图片

水质监测形同虚设 排污企业不止一家 治污方案一纸空文

20万居民断水谁之过

2月20日上午,由于自来水水源受到化工污染,盐城市发生大范围断水,至少20万居民的生活受到影响。究竟是什么原因使一个城市赖以生存的水源地直接暴露在化工污染的威胁之下?除了已经被责令关停的肇事企业外,还有多少这样的企业存在?在这次污染事件爆发之前,盐城市居民的生活用水就安全吗?

水质监测形同虚设

盐城市区供水是由盐城汇津水务有限公司提供的,该公司下辖城西、越河和城东3个水厂。2月20日6时40分,城西水厂的工作人员发现流入管网的自来水有刺鼻异味。7时20分,盐城市紧急采取停水措施,将同在新洋港河取水的城西、越河两个水厂全部关闭。经检验,出现异味的原因是水厂原水受酚类化合物污染,所产自来水不能饮用。

2月22日上午,环境保护部应急与调查中心办公室主任张志敏带领调查组来到城西水厂,这个厂的水质监测能力之简陋令张志敏大吃一惊。

了解到水厂是在出水口而非入水口发现水质有异的情况下,张志敏当即指出城西水厂的水质监测体系存在严重漏洞:正常情况是对水源地水质和出水水质都应该进行严格监测,因为如果仅仅在出水口进行监测,就

意味着等到察觉出水异常,受污染自来水就已经流入管网,对自来水用户的用水安全已经构成威胁。

更令张志敏震惊的是,水厂的一名技术员告诉他,这个日产能达到11.5万吨、实际日供水7万吨以上、占盐城市区用水量近一半的大水厂竟然没有能力对水质进行定量检测,水质控制完全靠检验人员鼻闻口尝!至于水厂报表上的那些数据,是每隔1个月取水样送到自来水公司实验室中进行检测后填上的。

如果污染是无色无味的怎么办?是不是要让老百姓喝上1个月才能发现?张志敏质问道。城西水厂厂长张寿华对此表示:“水厂改制了,技术设施达不到那么高的水平。”

而对于盐城汇津水务有限公司在这次事故中应负什么责任的问题,张志敏表示,此事正在调查过程中,要讲证据、讲法律,暂时还无法作出结论。

排污企业不止一家

2月21日,盐城市政府召开新闻发布会,表示正是由于位于盐都区龙冈镇的盐城市标新化工有限公司向河里偷排污水,才造成了这次自来水污染。目前这家企业已被责令关停。

记者在标新化工有限公司总部看到,这是一家生产经营氯代醚酮、工业氯化钾、结晶氯化铝及双氧水等工业原料的小厂,

其仓库内堆满了这一类工业制成品。其生产厂区就建在一片农田当中,厂内的废水通过暗沟直接排入厂后一条通向新洋港河的小河,而新洋港河就是城西水厂和越河水厂的水源地。目前,这条小河经过标新公司一段的上下游均垒起了土坝,小河弥漫着一股刺鼻的气味。

家住标新公司附近的龙冈镇居民高玉巧告诉记者,标新公司排污不是一天两天的事,2005年该厂曾因偷排被举报,罚了很大一笔款。她还说:排污的不止标新公司一家企业,其西面还有一家农药厂、一家化工厂,规模都比标新公司大,也都向河里偷排污水。”记者后来得知,张志敏一行2月21日也得到这样的信息,并随即在盐都区环保局有关负责人的陪同下赶往农药厂,但到达时却发现大门紧锁,厂内人影全无,根本无法入内。

盐城一名不愿透露姓名的媒体同行告诉记者,城西水厂取水口上游12公里范围内聚集了至少5家大大小小的化工厂,尽管当地居民对化工厂排污一事长期以来反映强烈,却并没能阻挡污染事件的发生。

纸上的治污方案

实际上,盐城市对来自水源地上游化工企业的污染威胁并非没有预见,也出台过看似周全的整治计划。

2008年12月18日,盐城市

政府通过了《建设盐城“清水走廊”三年行动方案》,基本内容就是用3年时间确保蟒蛇河、通榆河、射阳河境内三条主要河流断面水质达到地表二类、三类标准。其中的蟒蛇河就是这次受污染水厂水源地新洋港河的别称。《方案》要求在2009年底前关闭或搬迁沿河保护区内所有化工和重污染企业。据了解,这次造成污染的标新化工有限公司就在关闭搬迁计划之列。在这个方案中,明确要求建立“河长制”,即由河段辖区政府主要负责人担任“河长”,对本行政区域范围内水环境质量负责。同时,《方案》还提出力争通过3年努力,建成全市水质监控网络,提高应对突发性水污染事件的应急防范能力。并且,事故发生地盐都区在2008年5月也出台了饮用水源整治方案,提出在2008年年底以前,取缔市区饮用水源保护区蟒蛇河、新洋港沿岸所有工业排污口,关闭搬迁全区境内所有规定关闭搬迁的化工企业。很明显,这个方案仅仅停留在了纸上。

目前,盐城市委、市政府尚未公布哪些政府官员应对这起事故负责,但盐城市政府秘书长薛口在2月21日的新闻发布会上明确表示,盐城市委、市政府一定会对相关责任人进行严肃处理,决不姑息。

新华社记者 姜帆 林帆

四十万元巨款失而复得 江苏移动服务文化受赞誉

日前,江苏移动10086客服热线的话务员接到了一个特殊的电话,家住南京的何先生在电话中表示,想通过10086感谢江苏移动南京分公司中央商场营业厅的一名好心的工作人员,将自己无意中落在营业厅的四十万元现金如数归还。

原来,何先生当天中午办理完业务后,匆匆忙忙的他竟然将装有40万元现金的手提袋落在了营业厅。营业厅工作人员顾莉发现柜台左侧与选号台交界处有一个纸质的手提袋,打开一看,里面竟然是一叠叠钞票。顾莉心中咯噔一下,心想客户提着这么多钱在身边,家中肯定有急事,现在弄丢了,客户一定急坏了。顾莉仔细检查了一番,整整40万元。由于没有失主的联系方式,她只能等待失主前来认领。在焦急的等待中,她终于等到了失主,在失主相关信息核对无误后,顾莉将40万元现金如数归还给了失主何先生。何先生接过分文未少的现金时激动万分,他连声道谢并提出种种回报方式,顾莉笑着一一谢绝了。

“在工作中经常会碰到客户把东西遗忘在营业厅的情况,我们都会收好或者联系他们。”顾莉说道,“不管多贵重,不是我的东西不能拿,都要物归原主。”失主何先生表示,当他发现丢了手提袋后心中非常着急,一直在回想今天去过的地方,并祈祷这笔巨款丢在了中国移动的营业厅里。他解释道:“我一直相信中国移动和移动的员工,对中国移动所有的服务都很满意,是中国移动的忠实客户。虽然手提袋里装的是四十万现金,但是我觉得如果落在了营业厅,就一定不会丢,就一定能找到!”

这个故事只是发生在江苏移动营业厅里的许许多多服务故事中的一个,其中有的故事感人至深,有的故事朴实真挚,看似各不相同,但有一个共同点,那就是江苏移动营业的厅员工们始终遵循着客户至上原则,认真对待每一个服务细节,仔细倾听客户的每一个声音,耐心处理客户的每一次抱怨,充分考虑客户的每一条建议,努力满足客户的每一个需求。

客户是中国移动的立身之本,服务是中国移动的发展之基。江苏移动现有各专业建制、非建制班组2700多个。回眸江苏移动所走过的之路,不难发现,江苏移动正是以领先的业务和优质的服务赢得了4000万客户的信赖。需要特别强调的是,江苏移动多年来开展的服务文化建设工作,以充分体现文化元素为宗旨,以“创新、精细、均衡”为抓手,以“以人为本”为核心,潜移默化地影响着一线员工,并内化为每一位员工的自觉行动,他们正用真诚和热情演绎了“金牌服务”的内涵,用精心、细心、贴心、放心的服务,吸引了客户、赢得了客户、感动了客户。

规范管理传递服务

当中国移动的信号无声无息地覆盖到每一个角落的时候,营业厅就成为最重要的客户接触点,其员工的一举一动,无不代表着中国移动的企业形象。在江苏移动无锡分公司人民西路营业厅里,点缀着生机盎然的红花绿草,缭绕着舒缓悠扬的背景音乐,一溜整齐的营业终端跟前,十几位统一着装的服务人员面对着源源不断的客户,始终面带微笑,语气温和,手脚敏捷,娴熟灵巧。引导员不时地将需要帮助的客户带到正确的业务柜台,大厅内秩序始终井然,地面上任何小的垃圾纸屑,都会在1、2分钟内被迅速清除。一切的一切,无不显示着这里的规范而严谨的管理。

这里,是江苏移动无锡分公司最大的营业厅,也是最早实施“三到服务”、“三声服务”、“站式服务”的营业厅。“三到服务”即人到、微笑到、服务用语到;“三声服务”即在客

户办理业务的前、中、后都要给予礼貌的提示;“站式服务”即大门迎宾服务,同时要求用户走到柜台前营业员必须起立迎接,要让用户在接受服务的过程中得到享受和尊重。同时还对着装打扮、礼貌用语、服务手势等进行了统一,以标准的形象、规范的站姿、灿烂的笑容、温馨的语言、良好的精神面貌迎接用户。

这里,“客户至上”的观念每天都在强化。例行的班前会上,他们会大声地复述敬语:“您好,请问您要办理什么业务?”“请问还要办理什么业务?”“请您多提宝贵意见。”“再见,请走好。”……这不仅仅是形式,而是要让尊重客户的美德成为一种习惯。这里,严格实施着首问负责制。对待客户的问题,服务人员不仅不会推诿,而且会坚持不懈,一贯负责,直到问题妥善解决。即便赶着交班、下班,他们也会尽量等到客户的咨询或投诉处理完毕再走,绝

不会轻易随手转交给别人。因为,大家深知,如果交班,客户又得把问题重叙一篇,各项调查又得从头再来,这对客户、对公司而言,都是一种不负责任。

在这样氛围里,平凡的工作已经蕴含了不平凡的境界。

细节真情延伸服务

虽然,每日业务繁忙,但走进江苏移动的营业厅,并未让人感到工作的紧迫和环境的嘈杂,更像走进了一个秩序井然的休闲空间。保安很敬业地四处巡视,扶老携幼,笑容可掬。厅内有人在自助设备前办理业务、查阅清单;有人在读书看报、稍事等候;有人在免费充电站前为手机充电;甚至有人在补鞋扣子……

营业厅的年轻人们在每一个客户接触点上花费了颇多心思。他们不仅为客户提供休息座椅、茶几、饮用水,更为客户提供了阅报栏、公话、多媒体查询机和自助手机充电站。在不断完善厅堂硬件设施的同时,

他们还对便民服务的每一个细节进行了换位思考,选取最佳方案,让客户感动在方寸之间。

随着市场竞争的日益激烈,创新已经成为企业发展的动力源泉。对于营业班组这一年轻的团队,创新更是永恒的话题。他们将原先冗长、严肃的班会形式调整为轻松、热烈的座谈会,给每位员工一个自由畅谈的平台,极大地发挥了青年人的创新激情。“用户情绪转移法”、“第五类用户心理”……一系列贴近实际的有方法工作随之应运而生,大大提高了工作效率和服务技巧。

每个月的最后几天,也是营业厅最忙的日子。各个服务台前往往会排起长队,这也成为考验营业厅管理和服务水平的一个关键时刻。为此,江苏移动加强服务创新,探索研究并建设营业厅忙闲疏导系统,提升营业厅服务能力。忙闲疏导系统采用营业厅调度等技术手段,利用各业务渠道,向客户提供服务网点推荐、远程取

号、预约服务、排队监控等功能,在技术层面缓解了营业厅排队等候时间较长的难题,提高了客户感知。目前,全省营业厅等候排队时间已得到了全面控制,40%以内的客户营业厅等候时间在5分钟以内;96%以内的客户在营业厅业务办理时间不超过10分钟。

爱心奉献升华服务

江苏移动营业厅的员工们为客户尤其是社会弱势群体提供着各种贴心服务,展示了企业和员工强烈的社会责任感。

由于残疾人的生理缺陷,沟通十分不便,需要付出更多的爱心和耐心,而营业厅的年轻人正是这样做的。一次,一位聋哑人来到营业厅,非常着急,他的手机无法收发短信了。营业员小黄深知短信通信对聋哑人的重要性,立即帮他全面测试,在确定是手机机器故障后,还主动带着这位客户来到维修柜台,在第一时间为

其修复了手机,解决了客户的燃眉之急,让客户感动不已。

多年来,江苏移动从便利残疾用户的角度出发,相继推出盲文版入网协议、手语教学光盘、制作服务画册等多项贴心服务举措,便利的服务、优惠的业务受到残疾人用户的广泛好评。

去年“5.17”期间,江苏移动突出“让信息通信技术惠及残疾人”主题,推出“金牌服务,专业共享”5.17客户接待日活动,邀请了残联、聋哑协会以及残疾人客户代表等多名嘉宾走进中国移动,参观了省网管中心、客户服务中心,体验针对残疾人的特殊服务。同时,为唤起全社会对弱势群体的关爱,江苏移动联合媒体开展“移动助残月”活动,向残疾儿童捐助康复基金等;开展“爱心专柜”、“手牵手”、“万众一心”送温暖主题活动,并走进特殊教育学校和社区残疾人家庭开展关爱活动。 沈仪