

首个“高品质饮用水”试点工程启动

上海人很快喝上“国际高标”饮用水

晨报记者 钟晖

昨天上午，记者从隧道股份城建水务得到最新消息，上海首个高品质饮用水(专管)试点工程——闵行区马桥大居高品质饮用水(专管)试点工程已经启动，进展顺利。下个月底，上海首个高品质饮用水试点项目第二标段即将完成建设，更加清澈可口的饮用水，就快和闵行区的市民见面了。

闵行马桥大居的试点工程完成后，将会在全市其他区域进行高品质饮用水推广，高品质饮用水项目将在全市铺开。

此次施工中，建设者将为闵行敷设全长约15公里的全新耐腐蚀管道，大幅提升闵行马桥10万户居民的饮用水水质。在工程的九个标段中，第一个标段江川路(昆阳—彭江)已完工，第二个标段江川路(昆阳—文井)正在施工中，预计7月底第二标段即将完工！



闵行区马桥大居10万户居民将率先喝上高品质饮用水



试点工程采用具备高性能“抗腐蚀球墨铸铁管”管材



试点工程目前进展顺利 /受采访方供图

蚀性，确保供水品质。

施工过程污染零渗入

建设者披露说，水质“变浑”的一大重要因素是在管材运输、铺设过程中，施工场地周边的泥浆、砂石等渗入，以及运输过程中管材的损伤。为了确保经水厂深层净化达到高品质的饮用水能安全、卫生地输送到马桥大居，隧道股份城建水务施工团队从工程前期就做好各类管理与技术部署。

针对运输环节，建设者所用管材每批次运抵施工现场后，都会派有专员严格按照相关规定对管道的内外防腐进行检查，查看是否有保护层损伤。

在施工过程中，为减少沟槽砂石及泥浆流入新排管道，也有独门妙招。每天施工结束后，项目团队使用充气气囊，对新排的管道进行临时封堵。多种精密施工举措，“滴水不漏”地防止泥浆、砂石等杂物对管道产生二次污染。

与此同时，隧道股份城建水务也将进一步优化施工工艺和作业流程，降低水管施工对周边居民的用水影响，确保居民用水安全。

闵行马桥大居试点工程完成后，将会在全市其他区域进行高品质饮用水推广，建设者还将为该项目在全市的铺开作贡献。

啥是“高品质饮用水”

据隧道股份介绍，相比普通自来水，高品质水依据上海《生活饮用水卫生标准》，对标国际先进水平，相比国家先行标准有多项指标趋于严格。新标准在国标106项的

基础上增加指标至111项，新增指标5项，提标40项。未来，输送到居民家中的自来水，水色、安全、口感等各方面大幅度提高。

输水过程将更安全

上海市城市总体规划

(2017—2035)中提出：“至2035年，全市供水水质达到国际先进水平”。此次上海闵行区马桥大居等供水区域首先被划分为综合示范区，示范区占地面积3.54平方公里，示范区人口规模约10万人。

在马桥大居试点工程中，隧道股份城建水务采用具备高性能的

“抗腐蚀球墨铸铁管”管材，替换于上世纪铺设的铸铁管等老旧管道。

球磨具有内外两层的“双层保护”，其中内部的防腐涂层能够提高对水中的酸碱成分的抗侵蚀能力，而外部抗侵蚀层能够保护球墨铸铁管长期埋在土壤下所受到的侵蚀，进一步提高球墨铸铁管的耐腐

亲自当客服的梁建章 竟遇到“亲戚”

做了一天兼职客服的梁建章说：倾听客户声音是每天要做的事

任 则

6月14日，携程第二届客服节现场，携程联合创始人、执行董事局主席梁建章迎来了一份“兼职”工作：戴着耳机，当一天客服。

笔者获悉，这是梁建章在参加已实施一年的携程“VOC”项目，“VOC”即“Voice Of Customer”，寓意倾听客户的声音，该项目在第二届携程客服节上的主题为“We Listen, We Care”(我们倾听，我们在乎)。

梁建章在旁听客人来电的过程中，还发生了戏剧性的一幕：来电客人情急之下自称是“携程老板的亲戚”，要求客服特殊处理。

对此，客服人员告诉梁建章，有时确实会接到自称“高管亲戚”等

身份的客户电话，但无论身份如何，客服都会尽最大努力帮助客人解决问题。

而在与一位预订酒店客人的沟通中，客服人员不仅提供了基本信息，还表示会为客人进一步了解餐饮、会议室等价格后，梁建章也为这个“非标”服务的细节点了赞。

据悉，梁建章当天倾听和参与了中文、英文、韩文、日文等不同语种的客服接线全程。“我觉得非常感动，客服确实很辛苦，也是责任最重大的一个工作。因为客户



携程梁建章参与VOC项目当兼职客服，并与客服人员作交流

服务是携程最重要的竞争优势。”梁建章说。

据了解，携程的VOC项目是以客户跟听、客户访谈、供应商伙伴调研、门店寻访、录音案例讨论等形式，走进客户、理解需求、改善产品的活动，要求包括高管、产品、技术等各岗位的员工，积极倾听客户的声音。

同时，携程内部还开发了VOC建议反馈平台，任何参与VOC项目，针对产品有建议的携程员工，都可以通过平台提交建议，各部门流程管理和产品线负责人将被要求对这些建议给出反馈。

“在携程(CTrip)的价值观里，C是第一位的，代表以客户为中

心是我们最重要的价值观。倾听客户的声音，不是某一天要做的事，而是每一天都要做的事。”梁建章说。

在当天，梁建章还承诺，无论是在人才方面、技术方面、体系方面，携程还会加大投入，为客户服务中心提供支持，继续夯实携程服务的口碑。



携程梁建章嘉奖一线客服人员，并签名送水杯