绵阳电业:“五心”助力灾后重建

□ 王筱静 本报记者 任 毅

经济要发展,电力须先行。

这一句始终不渝的老话,是推动绵电人昼夜奋战确保优质供电服务的最大动力。

面对使命光荣、面宽量大的灾后重建,去年以来,绵电人用行动诠释责任,用“五心服务”(用电安心、缴费省心、计量放心、热线舒心、服务贴心),让客户切身感受到了阳光般的温暖。

贴心 差异化服务搭建双赢平台

“我们这样的高危企业最担心的就是安全问题,供电企业来得及时,想得周到啊”! 去年8月12日正午,初秋的烈阳炙烤着地面,绵阳安县永安镇鑫怡煤业公司动力设备科的办公室内,科长吕超听完了绵阳局客户服务中心客户经理刘昆对公司汛期的用电建议,由衷地说。这是绵阳局客户服务中心的一次例行特级重要客户走访,这也是绵阳局实施差异化服务构建企业客户“双赢”格局的重要纽带。

打开客户服务中心客户经理部的一个例行工作表,全局所有特级重要用户都各有“归属”,不仅明确指定了提供“一对一”服务的客户经理,而且明确,对于客户一切用电业务,均实行客户经理负责制。对于在政治、军事、经济上具有重要意义的客户,则由局领导亲自担任大客户经理,负责直接与客户进行衔接,牵头组织各部门开展全方位的服务,并对差异化服务措施进行实时决策和督办。

“现阶段客户最需要什么?亟待解决什么问题?”绵阳局客户经理在服务客户过程中经常这样反问自己。

贴心服务 陈浩 摄

电力客户的多样化决定了供电服务的多样化,客户经理不仅仅停留在提供咨询、营业等日常服务工作,还承担起大客户“高级电力顾问”的职责,为大客户量身打造优质服务平台。翻开一份专门为绵阳利尔化学股份有限公司量身定做的《重要客户安全评价报告》,详尽的内容用小四号字体足足排列了20多页,一方面为客户提供了详尽的参考资料,另一方面也为供电企业储备了重要客户的第一手资料。

舒心 微笑传递真情

“Excuse me ,can I help you? ”,每当美国友人Mr. king来到阳光新益营业厅办理用电业务时,熟悉的母语总会相伴他的左右。一进门,引导员便微笑上前询问,并立即将他引导到相应的英语服务专席,专席收费员用流利的英语就他关注的问题一一给予耐心的解答,Mr.king连声道谢:“没想到绵阳的供电服务这么好,相比一些国际化的都市也毫不逊色! ”临走时还不停地说:“good ,good! ”

阳光新益营业厅是绵阳电业局供电营业服务的旗舰和典范,意为播撒阳光、点亮自己、温暖客户,这里的员工平均年龄仅有25岁,他们组成了一个充满活力的服务团队,创新服务方式,拓展服务内涵,让每一位客户得到舒心的服务。增设英语服务专席只是拓展服务方式的其中一项内容,今年以来,阳光新益营业厅相继开辟了残疾人用电业务办理绿色通道、灾后重建用电业务办理绿色通道、客户工程咨询专席;大厅工作人员利用休息时间学习英语、手语,首创了多语言服务项目;与后台业务班组协作,推出了“一卡六制”阳光业扩体系,以阳光业扩服务追踪卡为中心推行重要客户绿色通道制、业扩工程典型设计套餐制、业扩流程在线管理制、项目经理选择与负责制、全过程服务质量评价与跟踪制、客户定期回访制,实现了业扩工作的科学、高效、公开、透明。

时光荏冉,阳光新益营业厅的服务还在继续,根据一些特殊客户群体的需求,利用业余时间开展多种多样的服务,使帮扶爱心行动形成一种常态化机制,不断丰富供电优质服务内涵。

放心 电能计量准细诚

“通过这次参观,我们看到电能计量中心设备先进,亲身体验了整个工作流程,感觉非常标准、规范、有效,我们用电也就更放心了”,大客户代表蒋爽感慨地说。“我们小区居民有1000多户,既有一户一表又有集体用户,大家最关心的就是电表准不准,今天的参观让我开了眼界,我回去要和大家好好说说,让大家和供电企业更和谐。”去年5月25日,来自新康花园小区的石新民作为居民代表在绵阳电业局电能计量中心的检定室内,一边参观电能计量校验、操作和管理的流程,一边高兴地说。这是绵阳局为了让社会各界全方位的了解电能计量装置检定过程,使老百姓明白、放心使用电能计量装置,邀请社会各界人士参观互感器检定室、成品库房、周转库房、装拆表间、电能表检定室等,亲身体验绵阳局诚实守信、公平公正的和谐电能计量环境。

众所周知,电能是一种特殊的商品,作为电力商品的秤杆,电能计量是否准确也一直是社会关心的大事。多年来,绵阳局一直以来贯彻落实国家计量法律法规,树立“公平为上、准确为先、可靠为重、服务为本”的理念,打造“准、细、诚”的计量服务文化,创新管理方式,不断改造、改进检定装置,极大提升了校验的准确性和可靠性,让市民们从电能表中读出了幸福的“指数”。据统计,计量中心自成立以来,检定电能表18万余只。

省心 散步也能交费

上周周末晚上八点,辛勤工作了一周的人们与家人们享受温馨的周末,家住绵阳市花园锦都的罗成彦女士正牵着小孙女在小区玩耍,忽然想起了这两月的电费还没交,便走到小区的便民交费网点——锦都通讯,报上自己的户号,营业员立刻通过微机查询到罗女士的应交电费总额,收取电费后,罗女士拿到了一张微机打印的收据凭条,凭借此收据可到电业局营业厅领取正式发票。仅仅1分钟,罗成彦女士就顺利交清电费,带着小孙女离开了交费点。自2008年以来,绵阳市上万户居民享受到便民电带来的快捷、方便的供电服务,罗成彦女士是其中的一员。

近年来,绵阳局为了让交费省心,努力拓宽电价公布、电费查询渠道,积极推行便民电、双月抄表、电费预存等多种交费措施,使供电服务更加公开、透明、高效。2008年开始,全局按照客户分布比例,设置便民交费网点近百处,点多面广,上万户居民在自家小区内就可以交纳电费。同时,抄表员与住宅小区物业联手,将“便民电”的宣传册送到了客户家门口,让客户足不出户便能及时了解多种交费方式以及电费电价信息。在农村农忙期间,江油供电局的收费人员还改变以往集中收费的方式,早出晚归,深入到田间地头,带着电费发票收取农村客户家庭电费,极大地方便了农忙客户交纳电费。

绵电人孜孜不倦的探索着供电优质服务的内涵,主动服务灾区的经济发展和灾后重建,赢得了群众的赞誉。“非常精彩、非常感动、非常满意”,省电力公司行风监督员张莲花通过一天的时间暗访多个服务“死角”,深入了解了绵阳局真实的服务水平后,用三个“非常”道出了服务的真谛。

安心 坚强电网挺起脊梁

作为5.12地震重灾区,又是中国唯一的科技城的能源保障单位,绵阳局重任在肩。去年来,绵阳局从科学规划入手,切实有效地转变电网发展方式,为灾后恢复重建提供坚强可靠的电力保障,为建设统一坚强智能的四川电网打下坚实基础。《绵阳市2009-2012年电网建设与发展规划》、《绵阳市城区建设与发展规划》与《绵阳市北川电网地震灾后建设与发展规划》三个为绵阳量身打造的电网规划相继出台,既实现了“十一五”和“十二五”电网规划的有利衔接,又是电网近期工作的指南。到“十二五”末,绵阳供区将投资约70亿元,开工建设110余个项目。

2009年,灾后重建项目繁多,为了配合市政规划和灾后重建项目的实施,绵阳电业局领导牵头对北川新县城建设、北川中学建设、北川中联水泥、江油国大水泥等一大批重大项目进行了咨询、跟踪服务。客户服务中心客户经理部对全局44户特级重要用户开展了针对灾后重建、迎峰度夏、防洪防汛期间用电安全的拉网式走访服务,为灾后经济的迅速回暖提供保障。

目前,北川新县城建设正在如火如荼的开展,已新增配电容量6300千伏安,新建10千伏线路20多千米,为用户安装变压器40余台。而在提前进入寒冷冬季的北川高山地区,北川供电公司加快了灾后失地农民安置点配电工程的建设步伐,完成安置点配电工程建设项目38个,正在建设的工程项目17个,组织材料正准备开工建设的工程项目22个,确保失去家园的返乡农民度过一个温暖的冬天。

废墟之上,坚强的人们正在用勤劳的双手重建家园,而绵阳电力人,则默默地为建设者们点亮一盏盏明灯,用光明驱散人们心中的阴霾。

成都老街·旧宅·小巷——李积利油画展开幕

昨日,《老街·旧宅·小巷——李积利油画展》在成都陕西街130号蓉城饭店陕西会馆开幕。李积利的油画选题大多为成都老街、旧宅、小巷。据悉,展览将免费到18日结束。 本报记者 鲍安华摄影报道

马边工商局获2009优秀窗口称号

本报乐山讯 (何颜艳 记者 蒋培路 实习生 黄桐熊)近日,马边工商局政务窗口在该县政务中心的综合评定下,被评为2009年度4个优秀窗口中的1个,并给予了通报表彰。

2009年,马边工商局政务中心窗口围绕“投资促进年”的经济工作主题,共受理包括个体户、个人独资企业、非公司企业及分支机构、公司、户外广告、农民专业合作社等在内的行政许可事项1377件,办理1377件,受理和审批许可事项均在各单位前列。在受理审批工作中,该窗口还设立了“重大项目建设、灾后重建、返乡农民工创业”3个绿色通道,完善落实“首问责任”、“限时办结”、“责任追究”等三项制度,建立了局领导联系服务、跟踪服务、上门服务、预约服务机制,在政策允许的范围内实行特事特办、急事急办,及时为申请许可人提供优质、高效服务,得到了各级领导及人民群众的好评。

宜宾烟草物流中心落成

本报宜宾讯 (记者 严为远)近日宜宾烟草物流中心竣工落成。省烟草专卖局局长龚锦华、宜宾市委书记杨冬生、市长吴光镭参加竣工落成典礼。

近年来,宜宾市烟草专卖局(公司)认真践行“国家利益至上、消费者利益至上”的行业共同价值观,恪守“人为本、法为准、德为先”的四川烟草商业企业核心价值观,坚持从抓基础、抓规范、抓管理入手,各项工作取得了长足进步:主要经济指标连续五年保持稳定增长。为了进一步提升宜宾烟草创新发展的能力和水平,不断夯实发展基础,四川省烟草专卖局(公司)确定在宜宾建设烟草物流中心,经过13个月紧张施工,物流中心建成并投入使用物流中心分成品仓储配送区、原料仓储整选区、综合办公区、生活区,物流中心占地面积51.6亩,总建筑面积为44380平方米。该项目坚持“一流的设备、一流的技术、一流的管理”的建设理念,实现了打造“行业一流的现代物流中心”的目标。

峨胜水泥:第四条日产4600吨生产线投产

本报乐山讯 (陈永军 记者 蒋培路 实习生 黄桐熊)近日,峨胜水泥股份有限公司第四条日产4600吨熟料新型干法水泥生产线窑系统顺利点火,并投料试生产。该线的顺利投产,标志着公司年产能达到920万吨,离实现“千万吨级水泥基地”目标近在咫尺。

据悉,该项目位于峨眉山市罗目镇高枧村,总投资6.5亿元。与该线同时开工建设的第5条日产4600吨熟料新型干法水泥生产线目前正在紧张建设中,计划在春节前点火试生产。与两条生产线配套建设的矿山二期工程和23000千瓦纯低温余热发电站计划在今年4月份竣工投运。届时,公司将形成1100万吨水泥生产、58000千瓦装机余热发电规模,成为西南地区最具竞争力和影响力的大型水泥企业。

去年遂宁国税落实税收优惠22350万元

本报讯 遂宁市国税系统认真执行落实国家新修订的“两税”暂行条例及其实施细则和成品油税费改革方案,确保增值税转型、小规模纳税人税率下调、成品油消费税调整等各项政策措施,2009年1—12月,该系统共为12789户纳税人落实税收优惠22350万元,其中办理出口退税6768万元,增值税转型抵扣税4856万元,有力地支持了该市经济的发展。 (曾凡立 田洪)

超市突发火灾 乐至工商干部冲锋在前

本报资阳讯 (何辉 记者 汤斌)“不得了! 着火啦! ”近日,正在进行市场巡查的乐至县石湍工商所的吴建国突然听到一阵呼救声,循声一望,只见石湍镇“杨玲副食品超市”浓烟滚滚,火苗呼呼外窜。

灾情就是命令,来不及多想,吴建国像一支离弦的箭一样冲向超市,顺手在超市的附近拿起一桶水泼向起火处,由于起火点是易燃物,火势愈来愈大。超市左边是仓库,右边是一个酿酒厂,蔓延的火势威胁着周围房屋的安全,火势一旦失控后果无法估计。情急之下,他脱下自己的衣服扑向着火处,使劲地扑打熊熊的火焰,浓烈的烟火呛得他眼泪直流。看到吴建国如此玩命,一直不敢救火的超市老板胡义松急得直跺脚,死命抱住他往后退。在他的带领下,周围的邻居和集贸市场内的经营户纷纷拿来小桶、脸盆,提的提水,端的端水,向超市泼去。经过40多分钟的奋战,大火终于被扑灭了,而一脸憨厚的吴建国却已和闻讯赶来的同事们一起帮助胡义松清理剩下的货物了。

攀枝花市旅游业去年总收入突破3079万

本报攀枝花讯 (记者 陈军 实习生 伍诗雨)近日,记者从攀枝花市旅游局获悉,元旦期间,攀枝花市各旅游景点游客和总收入大幅度增长,旅游业实现“开门红”。据统计,2009年该市共接待游客8.87万人,同比增长12%;旅游总收入3079万元,同比增长28%。

攀枝花市凭借其优良的气候条件和热带蔬果资源优势吸引了来自各地的游客。据了解,今年该市各景区、景点针对冬季旅游市场策划和开展了一系列宣传促销活动,在第二届阳光休闲节。阳光旅游度假月活动上,二滩—米易溶洞一日游、格萨拉一日游等旅游精品路线吸引了大量游客。相关人员告诉记者,该市旅游局今年不断完善景区、景点相应配套设施,并在成都、云南等周边地区对该市旅游路线、旅游商品进行大量宣传,同时不断规范与完善旅游秩序,消除安全隐患。

攀枝花西区校园打造城乡环境综合治理市级示范点

本报攀枝花讯 (范光耀 实习生 伍诗雨)近日,攀枝花市西区在该市十九小学举办城乡环境综合治理“进校园”系列活动。该校在打造城乡环境综合治理市级示范点上取得了显著成绩。

位于该区苏铁中路的市十九小以城乡环境综合治理“进校园”为契机,积极发挥主观能动性,突出学校办学历史悠久、有丰富的校园人文底蕴等特色,定位校园文化方向,群策群力,在有限的时间里,将校园打造成了古朴典雅的人文校园,塑造了市级示范点的良好形象。现在该校甬道古砖青青、逸心园绿树成荫、文化墙传统教育内容丰富、崇德楼和尚学楼典雅古朴、塑胶运动场漂亮美观,处处充满了幽雅、古朴的人文气息,成为了西区苏铁中路的一大景观,在全区乃至全市中小学校(园)中起到了示范点的引领和表率作用。

隆昌“十里长街”带动城建发展

本报内江讯 (记者 毛春燕 李弘 文/图)近日,记者从隆昌县获悉,该县城建重点项目康复西路西延线道路工程沥青路面已经全部铺筑完成,这标志着连接该县城市西扩的东西向主干道即将竣工。目前,工程正在进行绿化、亮化及标志、标线施工,预计本月中旬将正式通车。

据了解,该工程的打通,将使康复路干道总长度达5公里,成为名副其实的“十里长街”,将带动该县西区城市主干道路的建设,使城区通往古宇湖景区有了一条快捷的旅游通道,盘活土地1000余亩,为新增城市建成区面积2.5平方公里打下坚实基础,将有力地促进该县建筑业、房地产业等第三产业发展,加快“商贸大县”和“新兴经典文化旅游城市”建设进程,推动“城中有湖、湖中有城”的城市建设步伐。

据悉,该工程于2009年5月动工。工程总投资1800万元。道路总长495米,宽度40米,双向四车道设计,采用沥青混凝土路面结构,工程由重庆城建控股(集团)有限责任公司承建。

华蓥市人大代表为职业教育办实事

华蓥市人大代表心系职业教育。新年伊始,部分市人大代表走进该市职业技术学校,开展代表活动,代表们筹资1万余元资助了该市部分贫困学生,并向该校赠送了电子、机加、旅游服务与管理等书籍资料。 高文强 杨天军 摄影报道

遂宁国税局思想政治和党组中心组学习工作受肯定

本报讯 日前,遂宁市委宣传部思想政治工作和党委(党组)中心组学习检查考核第3组采取听汇报、看资料、查档案等形式,对遂宁市国税局2009年度思想政治工作和党组中心组学习情况进行了检查考核,并给予充分肯定。

考核组认为,遂宁国税局一是思想认识到位,坚持改进学习方法,不断提升学习质效,把加强中心组学习尤其是加强中心组理论学习摆在十分重要位置,在“学”字上下功夫,在“用”字上做文章,在“带”字上作榜样,创新学习方式方法,着力提高领导干部理论素养。同时,围绕本职、围绕大局、围绕中心抓学习,学习方法多样、学习载体丰富,学习效果显著,值得向全市推广。二是“一把手”高度重视。坚持深化学习内涵,努力增强执政能力,积极采取措施、创新方法,夯实班子及其成员理论功底,切实加强思想、作风、廉政及勤政能力建设,不断增强了班子的凝聚力、战斗力和执行力。三是工作落到实处。坚持理论指导实践,全面推进国税工作。坚持理论联系实际的马克思主义学风,努力把学习成果转化为工作成果,把理论成果转化为实践成果,把精神力量转化为物质力量,推动了各项国税工作不断迈上新的台阶。

(刘宇 钟义良)

夹江工商局:新年首张调解书暖人心

本报乐山讯 (王卉 汪成军 记者 蒋培路 实习生 黄桐熊)日前,夹江县工商局经检大队大队长梁志远将首张盖有夹江县消费纠纷人民调解委员会印章的《人民调解协议书》交到地震灾区绵竹市玉泉镇玉江村35户因西式瓦质量问题受损代表的手中,这起历时半月的消费纠纷终于画上了圆满的句号。1月4日,经致电玉泉镇人民政府工作人员,该笔款项已发放完毕,35户村民终于在年关前入住新房。

2009年12月17日,地震灾区绵竹市玉泉镇政府向夹江县人民政府、夹江县信访局反映某建陶厂销售给该镇玉江村的西式瓦出现产品质量问题。该局了解情况后,立即与绵竹市工商局取得联系,经调查该镇玉江村35户村民分别于2008年10月至2009年2月通过当地经销商仲某从夹江县某建陶厂购进各色彩色西式瓦30万匹用于灾后永久性住房重建。2009年12月初,4123平方米的茶色西瓦出现掉层、渗水等现象,导致村民无法按期入住新房,造成经济损失15万余元。年关将至,夹江工商局在县信访办、县技术监督局等部门的协助下,多次给纠纷当事人做调解工作。最终达成协议:夹江县某建陶厂补偿受损村民7万元;经销商仲某补偿受损村民12460元;补偿款于日前由玉泉镇人民政府监督发放到35户村民手中。

长宁敲定今年发展目标 打造丘区县域经济明珠

本报宜宾讯 (王旭 记者 严为远)昨日,记者从长宁县刚刚闭幕的第十二届党代会第4次会议上获悉,长宁确定今年发展目标:实现地区生产总值60亿元以上,增长15%以上;实现地方财政一般预算收入1.15亿元以上,同口径增长15%以上;全社会固定资产投资50亿元以上,增长40%以上;实现规模以上工业增加值22.5亿元,增长20%以上;城镇化率提高2个百分点,达到34.6%;城镇居民人均可支配收入和农民人均纯收入居全市前列。

长宁县委书记刘立云表示,今年长宁县将以项目提升为抓手,更加注重工业主导,加速推进新型工业化。更加注重农业强基,加速推进农业现代化。更加注重城乡统筹,加速推进新型城镇化。更加注重旅游富民,加速推进旅游国际化。打造四川丘区县域经济社会发展明珠。

据了解,该县将加快融入成渝经济区、川南经济区和沿江经济带,加强区域经济合作,主动承接产业转移,争取更多、更好、更大的项目布局长宁、转移长宁、入驻长宁。把发展现代农业作为新农村建设的首要任务,用现代物质条件装备农业,用现代科学技术改造农业,用现代产业体系提升农业,用现代经营形式推进农业,用现代发展理念引领农业,全面提高农业现代化水平。加快推进“122355”交通网络建设,着力解决县、乡道连接线和断头路问题,着力打造宜宾东部次级交通枢纽,积极融入大西南“半日经济圈”。依托交通区位优势,大力发展通道经济,打造独具特色的经济走廊。围绕打造中国最美的竹生态旅游目的地目标,切实抓好蜀南竹海、淯江河、竹海世外桃源、佛来山和梅硐竹石林五大旅游园区建设,加快形成与山连接、与水亲和、与人沟通、与史呼应的旅游新格局。以蜀南竹海争创国家AAAAA级景区、梅硐竹石林争创国家AAAA级景区为重点,巩固四川省乡村旅游示范县创建成果,联手推出“竹生态之旅”、“竹文化之旅”和“休闲度假游”、“川南民俗游”等旅游品牌,着力抓好蜀南竹海大酒店五星级改造、竹海温泉、竹海养生园、竹海观光停车场等项目建设。

本报地址:成都市新华大道通锦桥路93号 本报法律顾问:何佳林 13908228502 办公室:028—86632091 总编室:028-86641711 028—86646411 地方新闻部:028—86642379 广告经营中心:028—86642864 邮政编码:610031 订阅处:全国各地邮局(所) 每份零售价:1元 本报激光照排 成都科星印务有限公司印刷