

用声音“守护”光明

——记许昌供电公司供电服务指挥班

本报记者 苏杭 通讯员 焦永生

5月7日,记者走进刚刚荣获“国网公司工人先锋号”称号的许昌供电公司供电服务指挥班,接电话的声音夹杂着敲击键盘的声音此起彼伏。“供电服务指挥班是许昌供电公司服务千家万户的窗口,我们虽然不直接面对客户,但是我们用声音‘守护’客户的用电需求。”供电服务指挥班班长张素说。

许昌供电公司供电服务指挥班承担着全市电力客户的故障报修、投诉、意见等多项服务工作。多年来,该指挥班成员坚持“始于客户需求、终于客户满意”的服务目标,用声音传递着光明与温暖,用服务架起了与客户间的连心桥。

以客户为中心 坚持服务至上

作为沟通公司与客户的桥梁,供电服务指挥班每天的工作就是解决客户的用电问题。该指挥班由20多名平均年龄不到30岁的女同志组成,曾多次获得省(市)级荣誉,她们多年始终秉持着“以客户为中心”的工作信条,以“服务用电无小事”的态度对待每一位用电客户。

她们是这样说的,也是这样做的。去年夏天,面对迎峰度夏期间居民、客户工单较多的情况,她们认真处理每一

个工单,耐心细致地回答问题,有时顾不上吃饭,上厕所一路小跑……凭着高度的责任心,她们坚持用心做好用电服务工作。

2018年,供电服务指挥班接单率及时率达100%,业务处理按时完成率均达100%,客户满意率指标达99.38%。成绩背后,是她们执着、敬业的工作态度。

勇于探索创新 巾帼不让须眉

“今天重点关注‘放管服’类工单的处理。这段时间春检临时停电情况相对较多,一定要提前跟踪临时停电信息,及时解决客户电话咨询。”5月7日,在许昌供电公司供电服务指挥班的晨会上,班长张素对当天的重点工作进行班前交流。

晨会制度是该指挥班高效服务客户探索创新的内容之一。为了保证客户用电诉求及时、高效处理,该指挥班利用每天的早班会,对当天的重要工单、业务难点进行交流,做到日事日毕,日清日结。

该指挥班紧跟工作变化,主动创新,建立了“三级审核”制度和“三跟踪”回复模式,通过“三级审核”制度和“三跟踪”回复模式,提高了工单处理质量,

实现工单的全过程管理、监督与考核;采取“日监控、周分析、月通报”的常态化管理模式,根据事件发展情况和影响分级、分类进行考核,有效促进了整体服务水平的提升。

巾帼不让须眉,该指挥班的管理工作得到了有益创新,进一步解决了工作中遇到的实际问题,有效提高了工作效率和服务水平。该指挥班发布的《降低95598故障派单差错率》《提高95598客户回访满意率》《降低95598工单回退率》等QC课题,分别荣获河南省QC成果一、二等奖。

强素质提能力 为服务注内涵

近年来,随着社会的快速发展,广大电力用户对供电服务提出了更高的要求,作为直接服务客户用电的窗口,该指挥班把加强自身素质建设作为日常工作的重中之重,全力满足客户不断增长的需求。

该指挥班积极开展“师徒徒”活动,采取师徒结对、业务课堂、互传考试等有效的辅助培训手段,针对指挥班历年问题,重点抓服务规范及专业知识培训工作,有效地提升了员工的业务技能水平。

该指挥班创新实施“跟骨干坐席学

习、跟技术专家学习、跟抢修现场学习”的“三跟”培训法,进一步提升指挥班人员对客户用电故障的快速反应和处理能力,确保在最短时间内解决客户的用电问题,满足客户的用电需求。

该指挥班还定期对工单进行统计汇总,加强对工单的分析整理,建立典型案例档案,组织坐席员统一学习,制定相应的提升措施;定期举办工单处理专项培训,从专业知识、系统应用、工单回复等方面入手,全面提升队伍素质。

供电小窗口,服务大舞台。供电服务指挥班的女同志们用带着微笑、带着理解、带着包容的声音,用心与客户交流,用心服务客户,拉近与千家万户的距离。一分耕耘一分收获,省级青年文明号、河南工人先锋号、省级文明服务示范窗口、国网公司工人先锋号、省公司巾帼建功标兵岗、许昌市十佳光明服务热线……一项项荣誉,既是对许昌供电公司供电服务指挥班成员工作的鼓舞和激励,又是对其优质服务的褒奖。

张素说:“虽然我们的工作只是接电话、派工单,但我们时刻牢记服务宗旨,我相信平凡的岗位也能干出不平凡的业绩,平凡的岗位也能为公司增光添彩。”

5月9日,国家电网青海省电力公司电力科学研究院在位于青海省西宁市的高海拔高电压实验室高压实验大厅开展高海拔高干环境下土800千伏特高压阀门空气净距试验研究。该项研究对青海—河南±800千伏特高压直流工程的顺利实施提供技术支撑,同时对我国高海拔地区超高压、特高压输电设备相关课题研究具有重要意义。

图为当日,国家电网青海省电力公司电力科学研究院工作人员宋琳在高压实验大厅内调试设备。

新华社记者 张宏祥 摄



我市对京广高铁沿线(许昌段)环境污染问题进行督导

本报讯(记者 王培钦 通讯员 刘群力)5月8日下午,市污染防治攻坚战办、市生态环境局相关负责人带领市污染防治攻坚战督导组人员对京广高铁沿线(许昌段)进行暗访督导。

督导组一行察看了市区学院路两侧柳树花絮治理和许州路绿化带超高土治理情况,现场要求相关辖区及行业管理部门负责人加快治理进度,确保市委、市政府部署的工作落到实处。

去年以来,我市交通运输执法机构着眼发展抓管理,全体执法人员开拓创新、勇于担当,切实巩固了改革成果——全市货运超限超载行为大幅减少,客运市场安全稳定,路域环境得到优化,公路、桥梁安全畅通。

■货运市场:

多方施策,保持治理高压态势

治超工作是交通执法工作的重点和难点。市交通运输局根据超限运输车辆流向特征,建立“梯级模块治理”模式,以国道311线、省道237线、省道325线等重要国、省干道为核心,以“平顶山—许昌—周口”建材运输通道为轴心,将车辆装载源头、入境口禹州市、襄城县列为第一梯级,将车辆途经地长葛市、建安区列为第二梯级,将车辆出境口鄢陵县列为第三梯级,根据各县(市、区)实际情况,实行梯次治理。

全市交通运输执法机构以扫除除恶活动为契机,采取错时巡查方式,加大路面巡查力度。各县(市、区)开展交通联合执法大会战,与周边地市交通运输执法机构多次开展路区域专项治理行动,重点对“百吨王”及其他违法超限车辆进行严厉打击。经过治理,我市货运车辆呈现由大型改装车辆向标准车

处。督查组发现,京广高铁沿线(许昌段)存在诸多整治不到位的问题。一是部分地方排查不细,对存在问题失察、失责,污染现象突出。如长葛市永和路东段高铁西侧约400米处,中铁十六局市域铁路2号拌和站院内套院露天存放大量砂石料和垃圾废料,扬尘污染严重,出厂冲洗设施不正常使用,但生产照常,长葛市至今没有对其进行监管。二是大多问题存在应付

整治。东城区天宝路街道办事处大张社区高铁西侧大量堆土简单覆盖,且堆土将道路封堵,道路积尘严重;市城乡一体化示范区新元大道南高铁西侧腾飞混凝土构件厂整治不到位,大量物料露天堆放。三是部分问题至今未进行整治。建安区南环路京港澳高速公路东出口南高铁西侧厂院内脏乱差,南套院内露天存有大量砂石料,没有进行整改;长葛市对高铁沿

线大量绿棚瓦问题至今无相应整治方案。

督导组要求相关部门紧盯问题,以点带面,督促整改,全面完成京广高铁沿线(许昌段)环境治理工作。市污染防治攻坚战办将继续加强督导,对问题突出、不按期整治到位的,将依纪提请市纪委、市监委,对相关责任人进行责任追究。

让违法者无所遁形

——去年以来我市交通运输执法工作纪实

本报记者 魏东雅 通讯员 岳江涛

客、甩客等违法经营行为,及出租汽车停运、拒载、拼车和无资质网约车上路运营等行为。目前,全市共查处非法营运车辆300余辆,为客运市场安全运营和人民群众安全出行提供了有力保障。

■路域环境:

量化考核,加大督导力度

为进一步提升我市市域内公路通行能力和服务水平,市交通运输局制定路域环境治理目标任务,加大督导力度,进行量化考核。各县(市、区)交通运输局积极行动,采取多项措施,联合市、县公路管理局对临路企业商户进行政策宣传,多次开展专项治理活动;对辖区公路两侧用地范围内的非法建筑物、非公路标识和标牌、临时加水点以及堆积物进行彻底清理。在

型转化的趋势,“百吨王”基本消失。我市“百吨王”整治专项行动名列2018年度全省交通执法工作十大亮点活动。

同时,我市交通运输执法机构对全市56家重点货运源头企业进行了公示和重点监管,对199个非法堆场进行坚决取缔,目前已发放责令改正通知书30余份,对27处非法堆场进行坚决取缔,对6人进行了诫勉谈话和问责。

■客运市场:

标本兼治,规范市场秩序

为切实规范客运秩序,维护客运市场良性竞争,全市交通运输执法机构加强与运管部门协作,加大巡查和宣传力度,引导群众自觉抵制乘坐非法运营车辆;开展专项治理活动,严厉打击客运汽车不按线路行驶、不按站点停靠、倒

电动自行车“新国标”实施 如何判断车辆是否符合“新国标”

本报讯(记者 王培钦)近日,《电动自行车安全技术规范》(GB17761-2018)颁布实施,我国对电动自行车标准进行了调整。那么,新的国家标准与原来的标准相比,主要调整了那些内容?市民购买电动自行车时,如何判断车辆是否符合“新国标”?5月9日,记者就此问题采访了市市场监督管理局相关负责人。

该负责人表示,在“新国标”修订过程中,工业和信息化部、公安部、市场监督管理总局(国家标准委)等部门以“三确保一坚持”作为修订工作的根本原则,对相关内容进行了调整补充。

确保消费者的生命财产安全。新标准坚守安全底线,由原来的部分条款强制改为全文强制,增加了防篡改、防火性能、阻燃性能、充电器保护等技术指标,调整完善了车速限值、整车质量、脚踏骑行能力等技术指标,特别是新增了防止火灾阻燃和淋水涉水这两项安全指标。

确保所有道路交通参与方的共同利益最大化。标准修订工作审慎研究确定了每一项关键技术指标,兼顾了电动自行车的出行效率、出行安全和道路的通行秩序。

确保广大消费者基本的出行需求。新标准中最高车速、整车质量、电机功率等指标以现行标准为基础进行了适当放宽,其中,最高车速由20公里/小时调整为25公里/小时,含电池在内的整车质量由40公斤调整为55公斤,电机功率由240瓦调整为400

瓦,提高了出行效率。

坚持电动自行车的非机动车属性。电动自行车本质上是带有助力功能的自行车,应当符合自行车的相关特征,即能够由人力驱动行驶,因此新标准要求电动自行车必须具有脚踏骑行功能。

“新国标”实施后,“旧国标”电动自行车将不能被销售。市场监管部门将严格查处违法销售不符合新标准、未获得3C认证的电动自行车,以及非法改装、拼装、篡改电动车的行为。

此外,消费者在“新国标”发布之前购买的不符合“新国标”的电动自行车,车主提供购车票据,可以免费办理上牌手续,“新国标”颁布实施之后购买的不符合“新国标”的电动自行车,将不予登记上牌。

市民购买电动自行车时,如何能够直观、简明地判断车辆是否符合“新国标”?该负责人表示,“新国标”颁布实施后,销售企业要通过店堂告示、在销售凭证中注明等方式,向消费者承诺其销售的车辆符合国家新标准。最简单的方法是,消费者可以通过检查产品是否标注3C标志来判断或通过查验是否符合最高时速25公里、电机功率400瓦、整车质量55公斤、具有脚踏骑行功能等要求进行判断。同时,市民购买电动自行车时,要注意仔细查看产品合格证、说明书,防止误购电动摩托车,因为电动摩托车属于机动车,车辆应进行机动车登记,核发机动车号牌,驾驶人应持有机动车驾驶证。

全市认证认可工作会议召开

本报讯(记者 魏东雅 通讯员 申建涛)5月9日上午,全市认证认可工作会议召开。会议要求各县(市、区)市场监督管理局,围绕完善制度体系、优化营商环境、优化服务供给、加强监管队伍建设,提升认证认可检验检测公信力和有效性,为推动经济高质量发展作出新贡献。

会议印发了《2019年许昌市认证认可检验检测工作要点》,要求抓好五个方面的重点任务。一是完善制度体系,继续推进道路货运车辆“三检合一”改革,大力推进优化营商环境,认真落实各项改革举措,加大证后监管力度,完善质量追溯机制。二是优化服务供给,广泛开展质量管理体系升级行动,鼓励认证机构拓展服务领域,支持认证机构在装备制造、服务业等领域推进高端认证,引导产业和消

费升级;对取消工业生产许可转为强制性认证的产品,加强认证活动监管;加快公共服务平台建设进度,加大品牌创建力度。三是加大监管力度,加强对认证检测乱象的整治,保持认证检测市场监管的高压态势,全面贯彻“双随机、一公开”监管要求,加强强制性认证产品认证监管,推动联合监管机制,加强自愿性管理体系认证监管,强化检验检测机构监督检查,严格落实从业机构的连带责任;完善监管机制建设,加强监管信息化建设。四是加强认证认可检验检测宣传、行业分析、人员队伍和信息化建设等基础工作,夯实行业发展根基。五是加强党风廉政和行风建设,把全市认证认可检验检测工作与党风廉政建设有机结合,严格落实“一岗双责”制度,持续开展党风廉政教育,强化队伍管理。

市城乡一体化示范区

做好许昌市智慧信息产业园招商工作

本报讯(记者 苏杭)今年以来,市城乡一体化示范区(以下简称示范区)创新招商方式,积极推进许昌市智慧信息产业园招商工作。截至目前,19家企业确定入驻,其中15家企业完成工商注册,5家企业具备生产条件,2家企业正在装修施工。

专业化委托招商。示范区委托河南省863软件孵化器有限公司对许昌市智慧信息产业园进行运营招商管理,充分发挥该公司在产业载体建设、园区运营服务、高新技术企业孵化等方面的专业优势,打造省级孵化器;开展专业人才培养,建设国家技术转移中心。

市场化产业招商。示范区紧盯信息产业,以市场为导向,目前已引进盛世恒信、莱拓智能、润文电子、富奥星、

国虹医疗等信息化公司,为打造“智慧许昌”提供产业支撑。

成果化科技招商。示范区加强与北京邮电大学、宁波大学、北京星河亮点公司等对接,开展科技招商,重点引进了车联网、无线通信及电子测量仪器仪表、智慧家庭总线、高精度智能驾驶地图制作等技术研发产业化项目,建设企业孵化器,促进成果转化,努力打造许昌高科技产业发展集聚地。

政策化服务招商。许昌市智慧信息产业园新入驻企业可享受3年以内免收场地租金政策,同时,该产业园为企业建设有职工餐厅、创客咖啡、商务茶社、精装修人才公寓等办公、生活配套设施,各项许可手续在园区可一站式办理,为入驻企业生产经营创造了优良环境。

公交车长拾金不昧

本报讯(记者 魏东雅 通讯员 吴晓鸽)5月9日下午,市民韩女士来到市公交公司火车站停车场,将一面印有“拾金不昧 服务一流”的锦旗送给市公交公司99路公交车长武双喜,但武双喜正在工作中,她请武双喜的同事帮忙转达谢意。

5月3日晚,韩女士在市区许州路八一路口站乘坐了由武双喜驾驶的99路公交车,不慎在下车时将自己的绿色背包落在了车上,到家后才发觉。包里有手机、证件以及3800多元现金。她立即拨打公交热线求助。热线工作人员对韩女士进行了安抚,告知她如果背包被车长捡到,一定会上交市公交公司火车站广场调度室,建议她第二天再去查找。5月4日一早,韩女士匆匆赶到市公交公司火车站广场调度室,找到了自己的背包。

原来,5月3日晚,武双喜结束当

归还乘客遗失物品

天最后一班运营后,他按惯例对车厢进行打扫,发现最后排一位座上有个绿色的女士背包,凭经验判断是乘客落下的。想到失主一定很着急,又考虑到火车站广场调度室的工作人员已下班,武双喜打电话向线路长进行了汇报,并对背包进行了妥善保管。5月4日早上上一班,武双喜就将背包交到市公交公司火车站广场调度室。

韩女士拿到背包,并确认手机和证件都在,钱款分文不少时,她激动不已,十分感谢这位拾金不昧的公交车长。

