

面对全市近13万用户，她们依托一根电话线，延伸着无限的服务，她们就是市自来水公司客户服务中心热线班的14位姑娘——

供水热线班的娘子军

供水热线员，承担着24小时不间断的供水热线服务。近年来，市自来水公司客户服务中心来电办结率连续保持100%，报修、抢修的客户满意率保持在99%以上。

用心打造服务品牌

在很多人看来，热线工作很简单，不就是接个电话吗？但只要稍稍留意热线中心的工作标准就会发现，接好这个电话并不容易。

热线班年龄最小、今年24岁的赵翠锦深有体会。热线班建立之初，由于业务不熟悉，用户打来电话后，她不知该将业务分派给哪个部门，急得直掉眼泪。

接线员孙瑞声音悦耳、普通话流利，很难听出她是驻马店人。“以前，我普通话不标准，担心影响服务质量，我就反复练习普通话，单是‘您好，这里是供水热线，请问有什么需要帮助的吗’这句话最多时我一天就练了上百遍。

话，我条件反射地说‘您好，这里是供水热线，请问有什么需要帮助的吗’，惹得打电话的朋友大笑不止，说我工作着魔了。”

热线班的娘子军还将用心打造服务品牌贯穿到实际工作中，每逢周五便一起总结得失，探讨不同类型用户的心理特点，并对专项业务和岗位职责、职业道德、服务规范、礼仪等进行巩固和完善。

换位思考力争用户满意

中午，接线员吴海燕刚端起外卖送来的饭扒拉了两口，便有电话响起。她赶快吐出嘴里的饭，接起电话。

不料电话一接通，一中年男子就破口大骂，并扬言要把水管砸烂，让谁都用不上水。吴海燕一边安慰用户，一边联系公司到现场的维修人员，等问清楚事情经过后才知：该用户与物业公司有矛盾，物业公司将他家的水管切断造成了停水。

“像这样，用户不问青红皂白，电话一通不管三七二十一开口骂骂、指责的事儿多了，都习惯了，最后都是以帮助用户把问题解决好、得到用户感谢结束。”

“这都不算啥。最可怕的是值夜班时会接到一些无聊的人打来的骚扰、恐吓电话。”接线员朱涵娜说。她回忆道，有一次深夜两点多钟，电话铃声突响，她拿起电话就传来了醉醺醺的谩骂声，接着就是恐

吓。因为有规定朱涵娜不能首先放下电话，她只能压着心里的委屈。“放下电话，我又委屈又害怕，当即就哭了。但第二天早晨那人打来电话道了歉，我一下子就释然了。”朱涵娜说。

“我发现你们接电话时脸上始终带着微笑，有必要吗？用户又看不到你们。”

“虽然用户看不到，但我们脸上挂着微笑，声音自然而然就会非常柔和，不信你试一下。”朱涵娜解释说，忙碌的一天下来，她脸上的肌肉都笑僵了。

班长朱迎斌说，让用户满意是她们的职责所在，虽然难，但必须努力实现。其中，经常换位思考、多去理解用户，是做好服务的一大法宝。

用户之事无小事

朱迎斌是供水热线班班长，是全市市长热线工作先进个人。自从2011年10月热线班成立以来，她就全身心投入到工作中。为更便捷地服务用户，她带着供水班的娘子军分批次奔波在公司管辖区域，了解供水管线走向，现场观摩供水抢修工作流程，熟悉供水抢修作业，以便受理用户诉求时能更及时准确。

朱迎斌是一个6岁孩子的妈妈。4年来，她几乎放弃了所有节假日，常常加班加点坚守在热线班。2012年大年初三，市光明路湛河桥南供水主管道爆裂，导致大面积停水，路面漏水量极大，道路上都结了冰。时值春节，不明事理的用户打来的热线电话一个接一个，而且言辞激烈。外面滴水成冰，屋里电话响个不停，当日朱迎斌值班，她一边耐心地给用户解释，向公司领导汇报，一边组织当班人员通知生产科及

各相关部门到达现场，并适时调度应急送水车为沿途各小区送水。紧张工作中，婆婆打来电话说“儿子突发高烧”，公公婆婆年岁高，爱人又在外地工作，这边热线电话铃声不止，那边婆婆焦急催促，朱迎斌只好求助姐姐帮忙把孩子送到医院。为详细给用户解释抢修困难和抢修进度，她奔波于现场和热线间，连水都没顾上喝一口，一直到晚上10点多恢复正常供水，她才想起孩子还在病中。

“我们轮班还有休息时间，但朱班长很少有完整的休息时间。班上谁有事，她就是‘应急候补员’，遇到关键节点，她更是连续工作，是不是她的班，她都要守在热线班。”接线员吴琼说。2014年夏天，我市大旱，这给供水带来了严峻考验，那段时间热线电话铃声不断，平均每天受理量达1000多次，一天下来，她们人人口干舌燥，话筒是热的，手腕是疼的。朱迎斌更是一天都没有休息，声音一直嘶哑着。

“有委屈吗？”“每个职业、每个工种都会有委屈，但要及时自我消化掉这种情绪，不能把情绪带到工作中，电话一接通，委屈必须消失，用户之事无小事，一根电话线联系着千万家的用水问题。欢迎市民有用水问题时拨打我们的24小时客服热线2830000。”朱迎斌说。

今年春节期间，这个平均年龄不足30岁的年轻团队再次交上了一份满意的答卷：共接收用户咨询求助来电1377次，受理工单33件，办结率和满意率均为100%，其中大年三十当天，全市用水量出现峰值，她们接收来电492次。在市民合家团聚时，她们始终坚守在工作岗位。

(本报记者 毛玺玺)

公交行业开展政风行风评议提升服务水平 市区公交车今年将再增80台

本报讯(记者高轶鹏 通讯员冯若若)3月18日召开的全市公交行业政风行风评议座谈会透露，今年在现有692台公交运力基础上，我市公交车将再增加80台。届时，市区每万人拥有公共交通车辆将达到10台。

市公共交通总公司党委副书记、纪委书记白保德介绍，近年来，我市公交完成了从完全市场化运作到政府主导与市场机制相结合的改革，公交服务实现了跨越式发展。目前，市区公交线路42条，现有营运车辆692台，日发班次3470班，客流量约38万人次。按照市政府印发的《平顶山市创建河南省“公交优先”示范城市工作实施方案》的部署，到2016年底，我市城市公共交通机动化出行分担率达到50%以上，万人公共交通工具拥有量达

到13标台以上，基本实现中心城区公共交通站点500米全覆盖；积极推进跨越市域的公共交通“一卡通”互联互通，公共交通乘车“一卡通”使用率达到70%以上。

在公交发展跨步前进的同时，如何提高公交服务质量，成为公交行业政风行风评议座谈会上讨论的热点。为此，市监督员认为，我市公共交通行业还要加强公交车况、公交内部管理，提高市民对公交的满意度。

“评议活动在市民与部门间搭建起了沟通平台。”白保德说，市公交总公司每天服务对象达38万人次之多，“服务对象数量大，所以在服务中不可避免地会遇到问题。”他表示，市公交总公司将认真听取意见和建议，完善服务工作，提升服务水平。



白夭到夜里小雨转阴天，
今日天气 东北风2—3级
最高温度14℃，最低温度7℃

我市2015年度 学术技术带头人推荐开始

本报讯(记者沙星海)3月18日，我市2015年度学术技术带头人推荐工作开始，统一受理材料时间为4月13日至4月30日，逾期不报者视为自动放弃。

据市人力资源和社会保障局工作人员介绍，推荐人选应获得中级专业技术职称两年以上，大学本科以上学历，年龄在40岁以下，现仍在专业技术岗位工作的专业技术人员，学术技术水平应处于省内或市内领先地位，同时还要符合其他条件。

符合条件的专业技术人员向所在单位申报，单位根据评选条件和相关规定，在民主评议、同行专家推荐、组织考核德、能、勤、绩的基础上，对申报人员进行遴选，并将遴选结果在本单位进行公示，将遴选出的申报者推荐至所

在(市、区)人力资源和社会保障部门、市直主管部门、无主管企业和市管大中院校可直接推荐。非公有制(民办)单位按照属地管理的原则，向所在地人力资源和社会保障部门推荐人选。

县(市、区)人力资源和社会保障部门、市直主管部门对基层单位推荐的申报人员进行资格初审和考核，组织评委会评审，经集体研究后，将公示无异议的推荐人选用本部门正式文件上报市人力资源和社会保障局，逾期不报者视为自动放弃。

在企事业单位中担任领导职务后不再直接从事专业技术工作的，原则上不作为学术技术带头人推荐对象。

我市普降小到中雨

未来3天气温将回升，
19日、20日清晨有大雾

本报讯(记者王孟鹤)记者3月18日从市气象局获悉，从16日夜间开始，我市普降小到中雨，其中南部达到中到大雨级别。

“整体来看，此次降水我市南部降水较大，舞钢市平均降水量达到56.9毫米，郑县平均降水量为10.3毫米，南北差距较大。”市气象台工作人员说。据统计，截至18日17时，舞钢市降水量最多，其次为叶县36.8毫米，鲁山县12.5毫米，宝丰县12.4毫米，市区10.8毫米，郑县10.3毫米。

“从目前的监测情况看，此次降水已基本结束，未来3天气温将明显回升，最高气温将突破20℃。”市气象台工作人员说。具体预报如下：19日白天到夜里小雨转阴天，最高气温14℃，最低气温7℃；20日白天到夜间，阴天转多云，最高气温19℃，最低气温8℃；21日，晴天间多云，最高气温22℃，最低气温8℃。市气象台特别提醒广大市民，特别是司机朋友，19日、20日清晨我市很可能出现大雾，市民穿马路要仔细看清来往车辆，骑车、开车的市民要减速慢行，严格遵守交通规则。

主动适应新常态 加快推进转型发展

(上接第一版)要努力靠巩固和放大传统优势来减少下拉因素，增创新的竞争优势。要抓好关键点。以开放招商“一举多效”，以新型城镇化“一发动全身”，以优化环境“一优带百通”，以创新驱动“一招上水平”，举纲带目，以重点突破带动全局。要稳控风险点。就是要把风险因素及其可能带来的连锁反应控制在最小范围，提前化解。要抢占制高点。要通过集群引进龙头，带动承接产业链转移，推动新技术、新产品、新业态、新模式“四新”经济发展。要围绕产业链部署创新链，强化科技同经济对接、创新成果同产业对接，增强创新驱动发展能力。

为者常成，行者常至。面对经济下行压力，面对经济发展新常态，调整结构、加快转型是必须过的一道坎。我们一定要按照市委、市政府的部署要求，坚持稳中求进工作总基调，增强转型发展的自觉性和主动性，勇于担当、主动作为，抓对点、出实招、求实效，聚焦转、着力转、加快转，不断开辟转型发展新天地。



无偿献血志愿者服务队成立首支学院分队

3月17日下午，在平顶山技师学院图书馆前，首批45名加入市无偿献血志愿者服务队的学生志愿者在队旗前宣誓。

当日，市无偿献血志愿者服务队平顶山技师学院分队正式成立。该分队是市无偿献血志愿者服务队自2011年6月10日成立以来建立的第5支分队，也是第一支

由在校学生组成的学院分队，主要利用节假日到我市各爱心献血屋、献血车，为参与无偿献血的市民提供爱心志愿服务。本报记者 牛智广 摄

注销公告

平顶山市盛唐商贸有限公司(注册号:41042300005985)向公司登记机关申请注销登记,请债权债务于见报之日起45日内到公司申请登记。
特此公告
平顶山市盛唐商贸有限公司
2015年3月19日

注销公告

平顶山市普森生物科技有限责任公司(注册号:41040000017473)向公司登记机关申请注销登记,请债权债务于见报之日起45日内到公司申请登记。
特此公告
平顶山市普森生物科技有限责任公司
2015年3月19日

公告

宝丰县志同选煤有限公司(注册号:410421100003003)现拟变更法人代表、经营场所,请债权债务于见报之日起15日内到公司办理相关事宜,逾期不按照法律有关规定处理。联系人:吴国正 电话:18737541666

宝丰县志同选煤有限公司
2015年3月19日

声明

平顶山市华豫运输服务公司货运分公司黄标车共计1628台,其中货运分公司496台,鸿运258台,通达195台,东联194台,交通485台,以上车辆道路运输证丢失,声明作废。

平顶山市华豫运输服务公司货运分公司
2015年3月19日

通知

马鹏飞同志,自登报之日起10日内到单位办理相关离职手续,逾期不到者将按相关规定处理。

平顶山世纪丰田汽车销售服务有限公司
2015年3月19日

市植保专家提醒

抓紧开展麦田化学除草

本报讯(记者刘晓雷)3月15日,市植保专家提醒,麦田化学除草适期短,时间紧,要抓住有利时机,及时喷药除草,避免因杂草危害造成不应有的损失。

市植保专家提出了具体的防治措施,要做到因草选药,根据杂草种类选择相应的除草剂品种。以猪殃殃、泽漆、播娘蒿、芥菜、麦家公等阔叶杂草为主的麦田,每亩可用36%奔腾(唑草·苯磺隆)7.5~10克或34%飞腾(氯吡·唑草酮)40~50克或快奔1+1(24%唑草·苯磺隆+56%二甲四氯钠)40~50克或双氟磺草胺10克+唑草酮10毫升,以上4种复配型除草剂任选一种,兑水30~40公斤喷雾防治。

以看麦娘、野燕麦等禾本科杂草为主的麦田,每亩可用15%快草酯(麦散)可湿性粉剂20~30克或3%甲基二磺隆(世玛)乳油25~30毫升,兑水30~40公斤喷雾防治。若除除雀麦、节节麦、蜡虫草、早熟禾等禾本科杂草,应选择后者(世玛)。

阔叶杂草与禾本科杂草混生

的麦田,每亩可用1%轻骑兵(双氟·二磺)100毫升/亩,或5.8%麦喜(双氟·唑草酮)10毫升+3%世玛30毫升,或6.9%骠马(精恶唑草灵)60毫升+20%氟氯吡啶氧乙酸60毫升,兑水30~40公斤喷雾防治。

市植保专家介绍,施药时应选择气温稳定在6℃、晴天无风雨的天气进行,具体喷药时间选择上午10点至下午4点为宜。如果除草剂用量过大,易造成作物受害,甚至对后茬作物也有不良影响。若剂量过小,防除效果差,又起不到除草保麦的作用,因此应按照产品使用说明书或在技术人员指导下配药,严格控制除草剂用量。麦田化学除草一般用药液量为30~40公斤(公升),喷药时应注意喷洒在杂草茎叶上,喷洒要均匀,麦行麦行间都要喷到,以确保除草效果。除草剂一般有较强的腐蚀性、附着性,附着于药桶上不易彻底冲洗干净,加之活性高,残余的少量药液就能对敏感作物产生药害,因此提倡喷雾器要专用。如果条件确实不允许,除草后可尽量将使用过的药桶冲洗干净。

欢迎订阅 平顶山日报 平顶山晚报 订报即送礼品一份
一报在手知天下 随订随送到您家
即日起凡订阅年度满一年的《平顶山日报》或《平顶山晚报》的市区个人自费订户均送6罐装黄金一提,数量有限,送完为止。
《平顶山日报》266元/年 《平顶山晚报》168元/年
发行部征订咨询电话:4965269 8980198 4962421
新华发行站 2363788 卫东发行站 2220366 湛南发行站 4988208
中心发行站 2579798 矿区发行站 3586970 新城区发行站 2667653
新街发行站 2950212 东工人镇发行站 3260868