

解难题 办实事 重服务

安全 畅通 有序 路美

舞钢市69家规模以上企业有了首席服务官

石龙区切实改善路域环境

本报讯(记者杨德坤)“今年园内涉及的施工项目有打井、葡萄架整理以及避雨棚搭建等,市里派来的首席服务官、服务员多次前来了解情况、解难题、想办法,可是帮了我的大忙。”3月22日,在舞钢市矿建街道沁丰园种植专业合作社,负责人张化阁对该市推出的首席服务官、服务员机制十分赞同。

为进一步优化营商环境、提升服务效能,切实解决企业生产经营中存在的困难,该市实行企业首席服务官、服务员制度,按照“一企一人、首席服务”的思

路,从县级领导干部及市直部门主要负责人员中抽调100多人作为驻企首席服务官、服务员,深入企业一线解难题、办实事,持续搞好常态化服务,助力企业复工复产。

该市针对事关经济发展命脉的104个重点项目,打造“保姆式”服务队伍,成立重点项目建设领导小组,协调推进措施制定;与69家规模以上企业建立“一对一”常态化联系机制,积极协助企业研究新形势下行业发展趋势,帮助企业谋划重大战略、发展规划和重大项目,促进企业在行

业调整中顺势而为、逆势发展。

在服务过程中,首席服务官、服务员重视收集企业生产经营中遇到的困难,帮助解决遇到的用地用工以及资金物流、水电气煤油运等各类生产要素保障问题;发挥在线系统“一网通办”功能,对项目手续做到“不见面”在线办理,提高政务服务质量和效率;进一步深化“放管服”“只跑一次”改革,积极打造便民惠民快速通道,营造有利于经济社会发展的优质高效营商环境。截至目前,首席服务官、服务员已帮助企业解决实际问题近

500件。

为确保首席服务官、服务员机制常态化运行,该市持续强化责任意识,加强学习研究并帮助企业梳理国家、省、市相关惠企政策,协助企业与相关部门沟通,切实将惠企政策落到实处;做到24小时联络畅通,确保企业诉求及时得到受理、解决;向企业宣传招商引资政策,引导企业围绕上下游客户以商招商,延长补强产业链。

此外,对农业龙头企业及服务行业等,该市也都明确了首席服务官、服务员。

本报讯(记者闫增旗)3月21日,在石龙区韩梁路,挖掘机挥动着铁铲清理边沟里的垃圾,10多位身着橘红色标志服的公路养护人员手持铁锹忙着修复路肩、补栽绿植。在现场指挥的该区公路局局长陆保杰介绍说,该区紧扣农村人居环境改善和廊道绿化等工作,开展路域环境整治行动,打造公路廊道绿化新景观。

为实现“安全、畅通、有序、路美”的工作目标,该区加大国省干线公路和城乡道路的路域环境整治,努力打造“全路无垃圾、车行无扬尘”的通行环境。对排查出的公路沿线涉违建、非公路标志牌、私搭乱建、占道经营等行为进行联合集中整治;对道路边坡、边沟、桥梁等,及时进行修整刷新;采取加设护栏、增设花池、种植花草树木等方式,合理做好路宅分离、路田分离;同时抓住春季种植有利时机,按照“因地制宜、突出特色、兼顾整体”的原则,及时补植补栽,完善生态廊道;结合人居环境整

治,做好沿线穿村路段的公路路域环境绿化整治工作,实现过村路段面貌改观。

该区根据不同地势对公路两侧实施扩绿、护绿,实现公路两侧可视区域内绿化、美化;通过实地规划,清理公路沿线煤场、料场等非法占用公路用地,并进行复耕复绿,补植补栽苗木;结合地形地貌,抓住春季种植有利时机,穿插种植大叶女贞、雪松等树种,做到点线面结合,花草树相间,营造“路在绿中穿,人在画中行”的道路交通环境。

截至目前,该区对207国道、520省道、宝石快速通道、科技路、韩梁路等路段种植、补栽大叶女贞、雪松、法国梧桐、刺柏等绿化树6万多棵。

“通过近期的集中整治,我区路域环境整体向好,为实现国土绿化路田分离、公路廊道绿化提升奠定了坚实基础。”陆保杰说,该区已修整路肩边坡30多公里,清理边沟垃圾40多年100余立方米。

周庄镇:

娇艳玉兰次第开 生态扶贫引客来

本报讯(记者孟鹏)3月22日,在宝丰县周庄镇刘湾村河南瑞旺园林种植基地里,白色的、紫色的、黄色的玉兰花美不胜收。花间欢声笑语,工人们忙着嫁接、修剪,三五成群的游人正在花海中赏花、拍照。

为满足苗木市场需求,该基地种有红花玉兰、桂花、辛夷、红花木槿、海棠等近40个名贵品种。同时,该基地作为北京林业大学硕士研究生实习基地和平顶山市种苗站合作示范基地,还承担着“红花玉兰娇红一号”品种的试验推广任务。

“在玉兰产业精准扶贫方面,瑞旺园林功不可没。”周庄镇镇长赵振华介绍说,瑞旺园林公司积极发挥示范引领作用,利用市场优势、技术优势、资金优势,通过“公司+基地+农户”的模式,打造产销一体化产业链。公司优先帮扶贫困户,以精准扶贫为导向,延伸至就业扶贫、科技扶贫、旅游扶贫。贫困群众可以把土地流转给企业,也可以到企业从事苗木生产、园林修剪、嫁接等工作,通过地租、务工等方式从企业获得财产性、工资性收入。截至目前,公司带动贫困户30户,每天安排劳动力70余人,年人均收入2.5万余元。

近年来,该镇加大绿色生态产业建设力度,通过发展壮大苗木、特色林果产业、生态农业,加快调整农业产业结构,着力培育龙头企业,走特色产业扶贫之路。



建设包装产业园

3月21日下午,工人师傅在平顶山众山包装有限公司包装产业园项目切割配件。

该项目位于郟县产业集聚区,占地156亩,总投资15亿元,是一家集产品生产、配送、销售与服务为一体的包装制品企业。建成投产后,可同时吸纳20余家一次性包装企业进驻,实现年收入45亿元,税收4亿元,提供就业岗位2000个。目前,在做好疫情防控的同时,施工方抓紧时间赶工期。

本报记者 张鸿雨 摄

温馨提示

今日天气

白天到夜里,多云转阴天有小雨,偏南风2到3级,最高气温24℃,最低气温13℃

优化电力营商环境 切实提升群众获得感

——国网平顶山供电公司总经理王波答记者问

以助推地方经济社会发展、服务广大电力客户为己任,坚持“人民电业为人民”的企业宗旨,国网平顶山供电公司持续优化电力营商环境。在3月初召开的全市营商环境建设推进会上,该公司荣获2019年营商环境评价先进单位并受到通报表扬,市长张雷明、副市长张弓先后作出批示,对公司服务全市发展大局工作给予充分肯定。3月23日,记者采访了该公司总经理王波。

记者:面对突如其来的新冠肺炎疫情,国网平顶山供电公司在防控疫情、保障供电、服务企业复工复产等方面重点做了哪些工作?

王波:去年以来,在市委、市政府和省电力公司的正确领导下,公司围绕全市经济社会发展大局,积极履行社会责任,始终不渝推动电网高质量发展,持续深化“放管服”改革,不断优化电力营商环境,提升供电服务水平,增强客户“获得感”的良好感知。2019年,在河南省营商环境评价中,公司“获得电力”指标全省排名第6;在省电力公司月度考核中,优化营商环境指标位居全省前列,11、12月份均居全省第一。

今年初,一场突如其来疫情打破了原有的工作节奏和春节放假安排。面对春节保供电和疫情防控双重考验,公司站在全市工作大局,与全市人民同舟共济,市县公司1600余名员工放弃与家人团聚,坚守岗位开展保电值班、应急抢修、服务保障;98支疫情保电抢修队伍、132台抢修车辆随时待命,全力做好重点防护,有效满足全市疫情防控机构、卫材生产企业、复工复产企业用电需求。

在内部疫情防控方面,公司迅速落实市疫情防控指挥部和省电力公司相关工作部署,在全省电力系统内,较早成立以公司党政主要负责同志为组长的疫情防控领导小组和工作小组,多次召开专题会议,安排部署有关工作,扎实开展疫情排查和防控,制定落实重点部位(调度机构等)、关键人群(抢修、服务一线员工)差异化防控措施,切实做好节后返岗工作安排,确保最小模式下生产服务体系的正常运转。目前,公司系统员工无确诊病例、疑似病例。

在助推企业复工复产方面,公司全面落实《平顶山市应对疫情支持企业发展稳定经济增长的若干政策意见》及省电力公司助推企业复工复产

的15项措施,依托电力大数据做好情况分析,为政府指导疫情防控、制定企业有序复工复产政策提供科学决策依据。把疫情防控重点单位与复工复产企业办电纳入“火速办电绿色通道”,特事特办、急事急办,实施容缺办理,最大限度优化流程、精简手续。在疫情防控物资生产类新办企业、需扩大产能企业的用电项目,实施零上门、零审批、零投资“三零”服务。大力推广“网上国网”APP“不见面”线上服务,实现供电业务“网上办、掌上办、指尖办”。疫情防控期间全省居民用户实行“欠费不停电”,加大农村供电设施运行维护力度,重点保障春耕灌溉用电需求。

同时,按照省电力公司统一部署,结合我市实际,公司将省发改委出台的《关于做好降低企业用电成本工作的通知》支持性政策细化为10项具体措施。2020年2月1日至6月30日,公司将符合政策的企业减免电费1亿多元,把抗击疫情、支持企业发展的政策红利落实到每一个电力客户。

记者:当前,各地各部门不断深化“放管服”改革,大力优化营商环境,平顶山供电公司在推动电力营商环境优化方面采取了哪些举措,取得了哪些成效?

王波:公司全面落实市委、市政府和省电力公司优化营商环境决策部署,积极开展“人民电业为人民”企业宗旨,扎实开展“放管服”改革,不断优化电力营商环境。一是政企协同,建立健全优化电力营商环境工作机制。市发改委与平顶山供电公司联合成立优化电力营商环境办公室,建立优化电力营商环境工作机制,统筹推进全市优化电力营商环境工作。市发改委印发了《关于优化电力接入营商环境的通知》,简化电力配套工程施工行政审批,实行并行办理、限时办结;印发了《关于组织做好“网上国网”APP推广使用的通知》,实现办电“无接触、不见面”“一次都不跑”。

二是建立“首席客户经理”制度。公司公布客户经理照片和联系方式,便于客户选择。客户经理一次性告知客户办电所需资料、流程、办理时限及服务新举措;上门勘察并制定供电方案,收取资料,帮助客户初步确定内部配电设施容量、选址、布局,告知应办理的受电工程规划许可等政府审批程序(供电公司可受托代为办理),提供全程服务。

三是内部挖潜,着力提升“获得电力”优质服务水平。公司实施“三减四零”(减办电资料、减流程环节、减办理时限,办电零证明、零上门、零审批、零投资)新举措。表现在6个方面:第一,办电环节大幅压减。高压压减至4个环节(申请受理、供电方案答复、工程实施、装表接电),低压无配套工程压减至2个环节(申请受理、装表接电),环节压减33%。第二,办电时间有效缩短。

高压项目公司可控制时限不超过20个工作日,低压和无电网配套工程项目分别不超过7个和2个工作日,办电全流程平均时限较国家能源局时限要求缩减近73%;对于政府重大项目、民生项目和大型企业,提供免证受理,客户经理“保姆式”全程服务。第三,办电成本有效降低。延伸电网投资界面,实现省级及以上园区、电动汽车充电设施、电能替代三类客户规划红线外的供电设施零投资,低压客户零成本接入,工商业客户用电设备总容量160千瓦及以下可低压接入。通过实施电网配套工程,2019年为节约客户4600余万元。第四,供电可靠性不断提高。建设坚强电网,推行网格化抢修模式,推进频繁停电、低电压综合治理。2019年度供电可靠性用户停电时间3.9天,为全省最少。第五,电费收缴透明便捷高效。电价变化时,及时通知客户,做好宣传解释并严格遵守执行时间;开通多渠道电费查询及缴费(营业厅、自动缴费终端、e宝、网上国网、银行代收网点、微信和支付宝等)。第六,一网通办方便快捷。办电服务窗口进驻市行政审批大厅,开展“一网通办”,实现不动产与用电联动过户,让数据多跑路、群众少跑腿,方便快捷办理用电过户。

四是建立用电业扩报装回访机制,提升客户满意度。办电流程完成后,公司第一时间回访客户,了解工作人员服务态度、服务质量、有无违规收费吃拿卡要等行为,并诚恳征求客户的意见和建议,填写《客户回访意见反馈单》存档。

五是建立客户经理微信群,做好办电用电全程服务。业扩客户经理建立微信群,邀请客户进群,让客户及时了解办电全过程;宣传用电知识、政策法规、办电指南、“放管服”政策措施和优化营商环境工作举措,第一时间为客户提供服务;及时了解并解决客户送电后的用电问题和诉求,夯实供电服务基础,提升客户“获得感”的良好感知。

记者:如果用客户遇到了用电难题该怎么办?供电部门主要采取哪些措施解决难题?

王波:优质服务是公司树立良好社会形象的一项重要工作,一直以来,我们在优质服务上、在解决客户用电难题上做了大量探索,但新形势为“人民电业为人民”的服务宗旨赋予了新的内涵,我们仅仅让客户有电可用已远远不够,能否让客户用上优质、安全、可靠的电力,能否让客户感受到更方便、快捷、满意的服务才是对优质服务工作提出的新要求。

公司主要采取了以下几项措施:一是设置本地服务电话和总经理热线电话。全市客户如果遇到用电问题,可以24小时随时拨打我们设立的服务电话0375-2768888,电话主要为客户提供业务咨询、停电信息查询、故障报修、电费查询等服

务。同时,我们还开通设立了总经理热线电话0375-2766666,如果客户对服务不满意或者发现供电服务人员借工作之便吃拿卡要、推诿扯皮等,可随时拨打总经理热线电话进行反映,公司会立即开展调查,30分钟内就此问题给客户一个回话。如果属实公司责任、得不到满意解决,责成责任部门领导和直接责任人在1个工作日内登门道歉、赠送精美礼品一份,并切实加强问题整改,加强督查督办,使问题得到妥善解决。

二是组织开展市县百万客户大走访活动。2019年底,为贯彻落实习近平总书记视察河南时重要讲话精神,践行“人民电业为人民”企业宗旨,切实转变作风,公司组织市县公司通过“进企业、进商户、进校园、进社区、进家庭、进农户”方式,对全市208万客户进行全覆盖走访。积极宣传供电服务举措,主动征求客户用电需求和响应客户诉求,提高精准服务水平,真正打通供电服务“最后一公里”壁垒,实现供电企业“为民服务解难题”的目的。

三是实行台区经理首问负责制。为真正把供电企业优质服务工作落到实处,公司坚持“以服务好客户”为导向,不断强化服务意识,着力提升营业厅、供电所、运维抢修等窗口服务人员服务水平,切实把客户关心的业扩报装、供电抢修、客户服务等工作做好、作细、做实;严格落实台区经理首问负责制和“内转外不转”运行机制,免除用电客户“多次跑腿”之苦,努力实现用电客户“一次也不跑”,真正解决客户用电问题。

四是建立快捷便利的网格化抢修服务反应机制。公司通过系统和微信群建立大型居民小区和重要用户台账,按照停电用户重要程度、停电影响范围、停电危害程度等情况分级响应,主管领导第一时间到岗到位,协调组织抢修,及时恢复供电。为快速恢复供电,公司根据不同客户类别建立了故障报修分级响应机制,按照行政区域组建高、低压故障抢修服务队,补足配强故障抢修网格化队伍力量,实行24小时值班,保证第一时间进行抢修并有效解决用电故障。在供电服务指挥中心,增加座席人员,充分应对负荷高峰时段的电话服务,确保客户咨询、报修电话能够及时接人,故障抢修有效落实。

记者:2019年平顶山供电公司针对漠视侵害群众利益专项整治,做了哪些解决群众用电操心、烦心事、揪心事的工作?

王波:公司开展了9个方面的专项整治行动。一是实施3000个电网薄弱行政村电网改造,解决供电“卡脖子”、供电质量不高等问题。目前全市132个电网薄弱行政村电力改造已全部完工,共投资1.4亿元,新建改造10千伏线路147.96

千米、配变台区361个、配变容量9万千瓦安。二是圆满完成“煤改电”配电网建设,解决群众冬季清洁取暖用电需求问题。三是做好配电网规划,解决配电网架薄弱问题。公司“十四五”配电网规划已通过省公司评审,近年来配电网年投资规模均在10亿元以上,推动在建、新开工的110、220千伏电网项目尽快建成投运,为10千伏配电网架完善提供电源点,实现10千伏主干网架可视化、联络率指标自动计算、运行效率自动统计,为精准及时解决影响用户供电问题提供有效手段。四是大力开展10千伏配电路线频繁停电治理,强化配电网设备运维管理。公司通过前期集中整治,主、配网线路跳闸率同比分别下降11%、32%。五是组织开展触电人身伤害隐患排查治理。针对低压线路设备老化等问题,公司继续加大电力设施保护宣传力度,通过媒体报道及印发宣传品、张贴电力设施警示牌等广泛宣传,牢固树立自我安全保护意识,持续开展触电人身伤害隐患排查治理,确保群众安全用电。六是快速落实客户办电需求,解决部分地区因电网承载力不足出现业扩报装受限问题。公司严格执行河南省电力公司《国网河南省电力公司关于印发“放管服”改革业扩报装工作提升方案(试行)的通知》文件精神,对客户报装不能限报拒报,按照“先接入、后改造”的原则制定供电方案,办理业扩报装业务。七是全面优化电力营商环境,提升供电服务水平,解决社会关注、群众关心的供电服务突出问题。八是组织开展配网低电压治理,提升人民用电质量。公司及所辖县公司对近3年的配电网项目进行梳理,并对2019年以后的频繁停电、低电压改造项目进行整理提报,对低电压项目进行集中整治。九是强化宗旨教育,坚决查处人民群众反映的供电服务问题。公司结合“不忘初心、牢记使命”主题教育,认真做好“边学边查边改”,扎实开展好专项整治,聚焦与人民群众密切相关的供电服务领域,对相关管理部门、基层单位主要负责人开展党风廉政建设专项约谈;各级党组织开展专题廉政党课59场,1280人次受到教育,切实提高干部员工,特别是基层供电服务人员廉洁自律意识;制定《优化营商环境切实为民服务专项监督工作方案》,严肃查处供电服务、优化营商环境工作中失职、渎职失责和推诿扯皮等行为和作风问题;开展“防控疫情、提升服务”协同监督项目,有效预防和纠正供电服务领域各环节的廉洁风险隐患;加大监督检查力度,加强对基层职工身边腐败和作风问题的监督,紧盯查处供电服务突出问题,严厉查处吃拿卡要、吃拿卡要、“三指定”、损公肥私等行为,促进服务行为廉洁高效。(本报记者 魏广军)