

把服务做到用户心坎里

国网瑞安供电公司助力优化营商环境

记者 陈成成 通讯员 陈海卯

企业获得电力的便捷程度 ,直接影响到一个地区营商环境。从提交用电申请 ,到最终验收送电 ,如何让企业主少操心 ?今年以来 ,国网瑞安市供电公司(以下简称市供电公司)主动作为 ,拿出切实举措 ,把服务做到用户的心坎里 ,实实在在地提高用户用电的获得感。

主动走访 为企业用电 把脉

我们公司几个月前刚刚搬迁过来 ,今天就要麻烦几位电力师傅把厂房里所有的用电线路好好检查一遍。几天前 ,国网瑞安市供电公司江南供电所几名供电服务人员来到阁巷高新产业小微园 ,检查浙江久恒光电科技的用电线路及设备用电情况 ,为新落户的厂区提供 “零距离” 冬季安全生产用电服务。

瑞安企业众多 ,用电需求旺盛。为更好地服务企业 ,市供电公司定期开展优化营商环境走访活动 ,组织工作小组进企业、访客户 ,主动对接、加强沟通 ,进一步构建现代服务新体系 ,改善客户办电体验。

为进一步构建现代服务新体系 ,全方位提升供电服务获得感 ,助力瑞安打造一流营商环境 ,市供电公司转变观念 ,从原先 “坐等” 客户上门交材料变为上门 “跑” 客户。今年年初以来 ,市供电公司领导干部带队 ,在属地供电所人员的陪同下 ,主动走访重要企业客户 ,积极向企业传达市供电公司



司优化营商环境、提供优质服务的理念以及属地供电所推行的营商专员代办制 ,希望企业在用电需求方面提前加强与供电公司的沟通、联系 ,实现企业与供电公司 “共赢” 。供电公司定期开展优化营商环境走访活动 ,组织工作小组进企业、访客户 ,主动对接、加强沟通 ,进一步构建现代服务新体系 ,改善客户办电体验。截至10月底 ,市供电公司已先后走访大客户 423 家 ,排查解决各类用电问题 98 项 ,有力提升了供电服务品质。

通过走访 ,市供电公司加强了与客户的沟通和交流 ,进一步掌握客户的用电需求变化以及需要解决的用电问题 ,今后将根据走访情况及时提供优质的供电服务 ,有效推动经济社会可持续发展 ,更好地满足人们日益增长的美好生活需求。

市供电公司相关负责人表示 ,通过现场服务与大客户 “零距离” 交流 ,建立常态联系沟通机制 ,第一时间了解客户需求 ,确保了供电服务品质的进一步提升。

精准服务 为客户安全用电保驾护航

日前 ,海尚集团有限公司工作人员来到国网瑞安市供电公司 ,将一面印有“和谐电力卫士 高新企业后盾”字样的锦旗 ,交到市供电公司高压服务班班长陈亮和抢修班班长吴建胜手中 ,感谢电力职工深夜修复故障线路 ,保障企业正常用电。

原来 ,10月底的一个深夜 ,市供电



公司接到一个求助电话 ,对方称 “位于塘下镇的海尚集团的一条高压线路被厂里的施工车辆勾断了 ,急需抢修” 。接到任务的抢修班组成员第一时间赶赴现场 ,现场查勘 ,制定紧急抢修方案。经过半个多小时的奋战 ,抢修人员恢复了海尚集团的正常供用电。海尚集团相关负责人说 : “太感谢电力抢修人员了 ,解了我们的燃眉之急” 。

据悉 ,这是今年以来市供电公司助力优化营商环境的一个缩影。市供电公司牢记 “人民电业为人民” 的服务宗旨 ,加快构建以客户为中心的现代服务体系 ,不断优化供电营商环境。坚持 “你用电、我用心” 服务理念 ,持续强化服务意识、市场意识 ,为新旧动能转换、优化营商环境提供更加优质高效的供电服务 ,充分满足新时代人民群众日益增长的美好生活需要 ;推进业务提速提质 ,优化报装服务模式 ,精简办电环节 ,压缩办电时间 ,对于客户新装增容用电实行 “一证受理” 、 “一次性告知” ,避免客户重复往返 ;规范窗口服务 ,创建服务受理 “零推诿” 、服务质量 “零差错” 、服务方式 “零距离” 、服务结果 “零投诉” 的 “四零” 承诺服务星级营业厅 ,积极履行社会责任 ,努力提高便民服务能力 ,架起供电企业与客

整治作风顽疾 提升营商环境

户之间的 “连心桥” ;充实、提高、完善客户经理和台区经理队伍 ,坚持以 “一次办好” 为标准 ,全面推行营商专员制和 “首问负责制” ,让客户 “最多跑一次” 甚至 “一次都不跑” ;依托掌上电力、电e宝等线上服务渠道 ,为客户提供用电信息、电子账单、电子发票等服务。在保障全市电力安全可靠供应、营造良好营商环境的建设中干在实处、走在前列 ,开展客户星级评定 ,配备专属客户经理 ,提供定人、定期、定制服务 ,提供 “一条龙” 综合服务 ;对企业用电行为实施监测分析 ,提供峰谷分时电量占比、峰谷电价构成分析服务 ,指导企业合理安排生产批次 ,用好峰谷电价优惠政策 ,降低电费支出 ,努力为企业提供支持和服务。

市供电公司营销部相关负责人表示 ,出台一系列的便民服务 ,旨在主动了解用户需求 ,站在用户的立场上思考 ,让电力服务更贴心、周到。

秋冬季天气干燥 电力公司筑牢防火 安全网

本报讯(记者 陈成成 通讯员 白丽君)进入11月以来 ,天气干燥 ,火灾隐患增大 ,火险等级升高 ,容易出现火灾危险。为有效防范秋冬季火灾险情 ,保证电力设备安全稳定运行 ,连日来 ,国网瑞安市供电公司组织运检部人员开展秋冬季防山火工作 ,及时清理辖区变电站、高压线路存在隐患的区域 ,积极采取措施严防火灾事故发生 ,全力筑牢秋冬季防火 “安全网” 。

为扎实做好相关防火工作 ,营造安全、稳定的电网设备运行环境 ,该供电公司严格落实安全责任 ,健全火灾应急预案 ,加强对消防设施、灭火器材的管理 ,全面检查巡视易燃易爆物品和重点用火部位 ,发现隐患及时整改 ;组织人员对所辖线路开展秋冬季线路防火特巡 ,砍伐和清除电力线路、设备附近不符合防火安全距离要求的树木、杂草等 ,转移和清理线路走廊防火区内堆放的秸秆、木材等易燃品。

同时 ,该供电公司加强线路施工管理 ,要求施工人员在电力线路施工时 ,做好火源控制 ,有切割、电焊等作业时提前做好防火准备工作 ,加大电力设施保护的宣传 ,增强全员防火意识 ,大力发动广大群众和电力护线员 ,建立畅通的火灾报警渠道和快速反应机制 ,营造良好的防火氛围 ;成立党员护线突击队和应急抢险突击队 ,提前做好线路防火危险点分析 ,加强扑火队伍培训和演练 ,保障通信畅通 ,配齐灭火器材 ,确保人员物资准备充分。

日前 ,该供电公司还积极开展电力安全宣传活动 ,向广大市民宣传消防知识、安全用电知识 ,为群众发放安全用电宣传资料和宣传漫画小册子 ,并耐心讲解家庭日常用火、用电用气常识 ,详细解说了私拉乱接电源线路、一线一地、电网狩猎等问题的危害性 ,并结合近期全国各地发生的火灾事故案例 ,警醒广大群众切实做好用电安全、消防安全 ,深受群众的喜爱与好评。



公益诉讼应成为社会治理的一种常态

薛建国

四川人赖某某是瑞安一家菜馆的老板 ,11月15日 ,因其店内回收使用 “口水油” 一案站在了被告席上。涉及罪名是生产、销售有毒有害食品。此案的最大亮点在于这是瑞安首例刑事附带民事公益诉讼案。这是一个好的开端 ,应成为社会治理的一种常态。

公益诉讼虽然在浙江起步较早 ,但公众对这一法律名词还是有些陌生感的 ,毕竟这类案子检察机关办得太少。但可以相信 ,随着人民权益意识的增强和国家对人民权益保护力度的加大 ,公益诉讼会越来越普遍 ,也越来越会受到人们关注 ,因为它与每个人的权益密切相关。

公益诉讼是国家意志和人民意愿的集中体现。这一制度的出台 ,在传统法理上极具突破性。传统的民事诉讼为了防止诉权滥用 ,规定公民、法人或其他组织只有在与案件 “有直接利害关系” 时 ,才有权提起诉讼。而公益诉讼就打破了这一点 ,只要是损害国家和社会公共利益的违

公益诉讼 ,主要目的就是维护和实现公共利益。检察机关以主体身份提起公益诉讼 ,既有兜底救济之义 ,亦有着社会团体等不具备的优势 ,包括专业的取证和诉讼能力、人财物的配备等

法行为 ,哪怕无直接利害关系也可以由法律规定的国家机关或组织向人民法院提起诉讼。这一制度对完善社会治理结构有着举足轻重的作用 ,过去那种在生态环境、食药安全、国有资产保护等领域出了问题后 “无人追责” 的现象将会得到改变。

2012年通过的民事诉讼法第55条规定 ,对污染环境、侵害众多消费者合法权益等损害社会公共利益的行为 ,法律规定的机关和有关组织可以向人民法院提起诉讼。这是我国公益诉讼权首次在法律上获得确认 ,此次出台的方案 ,是对公益诉讼权行使主体、方式和条件的进一步明确 ,制度化、法治化的程度有了新的提升。

公益诉讼 ,主要目的就是维护和实现公共利益。它是一把利剑。我们都知道 ,生态环境和食药安全领域案件的受害人数众多 ,普通消费者又很难组织起来提起民事诉讼。而在一些地区 ,生态环境和食药安全领域侵权行为之所以发生 ,往往与部分监管部门履职不力、监管不严有关。

这个时候 ,检察机关就要高举公益诉讼这把利剑 ,及时出手、尽快发力 ,代表社会公众向人民法院提起公益诉讼。检察机关以主体身份提起公益诉讼 ,既有兜底救济之义 ,亦有着社会团体等不具备的优势 ,包括专业的取证和诉讼能力、人财物的配备等。

良法的生命力在于实施 ,良法的权威在于实现善治。公益诉讼是代表 “沉默” 的大多数 “提起诉讼” ,在这一过程中 ,如何听取、采纳民意 ,取得民意最大公约数 ,并接受公众监督 ,也是一个不可轻视的问题。

重整公共自行车正当时

高振千

如果对公共自行车及时进行增加和更新 ,恢复、增加借还车点 ,并借鉴共享单车的优点 ,对运行模式进行升级换代 ,估计会有不少人还重拾公共自行车出行

累计投放 3590 辆、总办卡数 51333 张、单车日周转率最高曾达 8 人次 ,这是一组关于我市公共自行车的数据。2014 年年初 ,公共自行车正式投入使用 ,橙色靓丽的车辆成为街头一景 ,一度出现办卡排队、早晚高峰一车难求的 “盛况” 。2017 年 6 月 ,多个品牌的共享单车 “闯入” 瑞安市场 ,在共享单车的 “夹击” 下 ,公共自行车盛景不再 ,出现退卡潮、用户流失、借还量下降等情况。相比往年 ,今年全市公共自行车没有投放或更新(详见10月25日《瑞安日报》4版)。

自2017年6月共享单车进入我市后 ,截至今年5月份 ,月均退卡 1712 张 ,当前全市公共自行车总办卡量为 27227 张(其中市民卡 6010 张) ,和高峰期相比 ,持卡量减少近一半。同时 ,公共自行车借还量急剧减少 ,2017 年 6 月份约 28 万车次 ,7 月份约 27 万车次 ,11 月份减少到 12 万车次 ,之后的几个月内均保持在 10 万车次左右 ,今年 2 月份达到最低值 ,仅有 70536 车次。短短四五年间 ,我市的公共自行车从风光走向失宠 ,共享单车铺天盖地涌入是主要原因。

新投放的共享单车量多、车新 ,遍布大街小巷 ,可以随时随地地借还车 ,让很多市民从公共自行车逐渐转投共享单车的怀抱。除了共享单车对公共自行车的一步步冲击 ,公共自行车自身建设也非常 “不争气” ,单车车况老旧、破损 ,不能骑的病车增多 ,现有的 3590 辆车中有三分之二以上到明年接近报废 ,而且 14 个重要站点还无端消失。这就彻底将公共自行

车市场拱手奉送给共享单车 ,导致进入恶性循环 ,难怪大部分骑行者不再理睬公共自行车。

但是 ,共享单车的 “蜜月期” 已经过去 ,颓势期 “正日益显现” 。以轰炸式的扩张占领了市场之后 ,共享单车免费骑行已经不再 ,月费也从 2 元慢慢提高到 5 元、7 元、10 元 ,街头巷尾完好的车辆越来越少 ,不能骑行的病车越来越多 ,新车也逐渐沦为破车。同时 ,无固定的借还车点 ,加上运营公司的管理服务不到位 ,致使共享单车随地乱停放、到处乱扔 ,已经成为严重影响出行、交通和市容的顽疾 ,常常到了非治理不可的地步 ,屡被大家所诟病。

相比于共享单车的企业盈利行为 ,公共自行车毕竟属于公益实项目惠及民生。公共自行车骑行一个小时内始终是免费的 ,虽然有借还车点的限制 ,可覆盖的区域范围比共享单车还要广 ,而且一直还有不少人在使用公共自行车 ,终究还有一定的生命力。如果对公共自行车及时进行增加和更新 ,恢复、增加借还车点 ,并借鉴共享单车的优点 ,对运行模式进行升级换代 ,估计会有不少人重拾公共自行车出行 ,重整公共自行车正是时候。

其实 ,不论公共自行车还是共享单车 ,两者都可以充分发挥其自身优势 ,规范管理、合理竞争、共同发展 ,一起缓解交通压力、补充公交运力空白等 ,最终解决市民出行的 “最后一公里” 问题。



一分钟灌一桶自来水 ,然后贴标卖二三十元一桶。近日 ,北京一举捣毁 9 处制作、销售假冒品牌桶装水 “黑窝点” ,涉及 10 余个知名品牌桶装水 500 余桶 ,假冒标识 4.2 万余套。

(陶小莫画)