



# 优化营商环境 提升服务质量

## ——金沙县供电局木孔供电所工作侧记

□ 陈雪王敏

“乌江支流，偏岩河畔，金沙县供电局木孔供电所守‘爱’护电，为‘光’前行。辖区内，有奔腾的偏岩河畔；有构筑起菜花弥漫、云水悠悠的田园之乡村小镇；亦有雄关漫道，长征记忆，红九军团出奇制胜的老木孔战斗遗址菜籽坳；还有瓜果香甜、生态发展良好的五龙街道。近年来，该供电所不断落实“三零”“三省”服务，敢于拼搏，勇于担当，全心全意做好3个乡镇（街道）的供电服务保障工作，持续优化电力营商环境，切实做到服务万家灯火，助力百业兴隆。”

### ■ 降成本 提升客户满意度

今年3月8日下午，木孔供电所营业厅前一片热闹，该县茶园镇石兴石粉厂的代表们拿着“心系企业 排忧解难”锦旗赠送给该供电所。据悉，2020年5月，木孔供电所上门服务石兴石粉厂，开展安全用电隐患排查时，发现该企业未根据自身用电情况，投入无功补偿。工作人员当即针对石粉

厂用电实际情况，向客户讲解电费构成、无功补偿、功率因数等专业知识，建议企业投入无功补偿，改善功率因数。石兴石粉厂负责人李静告诉笔者，在供电所的宣传指导下，企业进一步了解了电费减免优惠相关政策，通过投入无功补偿装置提升了功率因数。2020年5月至今年3月，该

企业每月也能获得力调电费奖励100余元，共节约了2000元的用电成本。除了降低一般工商业电价、实行新兴产业电价支持政策外，木孔供电所还与银行联合开展宣传活动，向客户宣传相关优惠举措，让客户享受实惠，切实提升客户满意度。

### ■ 强服务 跑出办电新速度

对企业来说，电力保障、压减成本是不可或缺的营商需求。近年来，该乡关村信安社区上坝组的金沙县信安丰乐生态养殖场，养殖规模不断扩大，用电需求也随之增大。木孔供电所获悉此事后，迅速上门服务，从业务受理到装表接电，半天工夫就完成了相关工作——为养殖场新增三相多功能

电表一块，新建400伏低压线路200米，及时满足了客户用电需求。该养殖场负责人姜加友说：“养殖场扩大规模后，有100余头猪，20余头牛，饲料加工、动物产仔都需要稳定供电。供电所上门服务，解决了我们的燃眉之急，很感谢他们。”姜加友感慨，源于越来越好的服务。

近年来，木孔供电所大力推广线上办电服务，在线提交用电申请、查询业务办理进度、评价服务质量，片区经理直接上门服务，实现办电“最多跑一次”，进一步压缩用户接电时间，深化政务服务改革，便民利民办实事，切实优化电力营商环境。

### ■ 重教育 “三零”服务真便捷

在开展好业务的同时，木孔供电所还十分重视员工思想教育，积极开展“千个支部万名党员‘学党史、传党旗、颂党恩’”主题活动，引导全体员工提高思想站位，切实为群众办实事解难题。充分利用国际消费者权益日、

安全生产月、赶集日等契机，开展安全用电知识进广场、进校园等宣传活动，引导客户远程办理用电业务，真正解决客户来回跑办事、费时费力等问题。开展“三零”服务以来，今年1至7月为辖区230户低压用户节约成本支出约16.4万元。

下一步，木孔供电所将进一步压减办电时间、简化办电流程、降低办电成本、提高供电可靠性，全面提升“获得电力”水平，持续优化营商环境，积极落实“三零”服务，推广掌上电力，提升线下办电体验，全面建设现代供电服务体系。



接受红色文化教育



获得客户赠送锦旗

## 七星关区碧阳街道

### 线上听民声 线下解民忧

□ 范俊岑

“多亏了‘12345’政务服务便民热线平台和街道的调查整治，我们招商二巷才恢复了干净整洁的卫生环境。”家住七星关区碧阳街道南山社区招商花园的田女士激动地说。近年来，碧阳街道依托“互联网+政务服务”模式，拓宽并畅通群众诉求渠道。坚持把群众诉求当“家事”，将群众通过热线平台反映的“急难愁盼”问题，按照轻重缓急程度分类梳理，建立问题台账，推动线上答复、线下办理同步衔接、高效落地，让各社区干部走实“网上群众路线”，做到“民有所呼、网有所应”。

据该街道南山社区党支部书记施蕾介绍，针对招商二巷占道经营，造成消防堵塞，给群众出行带来不便等情况，周围居住的群众也在贵州政务服务网和“12345”政务服务便民热线平台上做出了投诉表态。民生无小事，枝叶总关情。接到投诉后，街道迅速采取措施，联合社区干部及物业公司，对商贩进行劝导，并联合10多个相关职能部门开展整治行动。整治后，招商二巷门面经商户黄清涛开心地说：“自从卫生搞好后，顾客的购物环境好了，我们做

生意也好多了，客人开心，我们也高兴。”线上听民声，线下解民忧。碧阳街道高度重视社情民意工作，始终把群众诉求作为密切联系群众、帮助群众排忧解难的一件大事来抓。据了解，为防止招商二巷摆摊、占道经营等问题的反弹，碧阳街道还建立长效机制，组建了一支由街道干部、规划队员、社区干部和招商物业组成的队伍，每天组织专人轮流值守，对街道周围环境卫生、不文明行为等进行整治，有效巩固治理成果。

“将继续推动解决群众反映强烈的突出问题，不断增强群众获得感、幸福感、安全感。”施蕾表示。下一步，街道将继续以群众诉求作为察民情、知民意的桥梁，建立起收集、转办、回复、回访机制，服务群众“零距离”。通过政民互动、下情上达、下策上传，积极解决群众关心关切的民生问题，吸纳群众群策群力意见建议，走好“网上群众路线”。目前，该街道已解决群众在“12345”政务服务便民热线平台反映问题20余件。

## 黔西市杜鹃街道

### 多举措 推进疫苗接种工作

本报讯（刘智芳 报道）连日来，黔西市杜鹃街道组织干部深入集市、各村（社区）宣传动员群众及时接种疫苗，多举措织牢织密疫情防控网。接种宣传无死角。通过上门走访、发放宣传资料、大喇叭等形式宣传疫苗接种意义及事项，切实增强群众疫苗接种意识。车接车送暖人心。组织包组工作人员上门走访辖区群众，对部分行动不便的群众，专车接送送到指定地点接种疫苗。流动设点送服务。组织工作小组到各村（社区）设置流动疫苗接种点，为群众提供“上门”服务。同时，根据赶场天人流量大等实际，在街面上设置疫苗接种点，方便赶集群众。期间，还向前来赶场的群众发放口罩、测量体温、检查健康码等，若发现有未接种的群众，则及时动员他们到附近接种点进行接种，提高疫苗接种覆盖率。

## 赫章县古达乡

### 构筑防疫坚固防线

本报讯（王佳瑞 报道）为推进疫苗接种全民化，做到应接尽接，能接全接，确保尽快建立起全民免疫屏障，赫章县古达乡充分发挥村（社区）党组织战斗堡垒和党员先锋模范作用，做到“全乡动员、摸排精准、健康保障、暖心服务、加强巩固”，确保疫苗接种工作全面完成。准确掌握接种信息，打好“精准针”。采取进村入户、电话访问等方式，摸清在家人员信息，建立外出和返乡、有禁忌不能接种等人员台账，并对台账实行动态跟踪管理，确保不漏一人。全面宣传家喻户晓，打好“动

员针”。利用各种渠道大力宣传全民接种疫苗相关信息，宣传疫苗安全性和有效性；通过张贴标语、发送宣传资料、入户宣传、村“大喇叭”等形式，营造“疫苗接种，人人有责”的浓厚氛围；在公共区域、重点场所等开展宣传动员，对进入人员进行体温测量、“两码”检查等，发现未接种疫苗人员的现场动员接种。截至目前，全乡已接种12岁至17岁1864人，18岁以上在乡接种986人，乡外在辖区内接种1442人。禁忌人员稳定接种，打好“保障针”。对有禁忌暂时不能接种者，落实村医包保和村（社区）人

员动态跟踪责任，当其禁忌情况不再存在，或在康复和病情得到稳定控制的情况下，联系接种者在家属陪同下进行疫苗接种，并随访两日内其健康状况，保障禁忌人员安全接种。流动便携满意服务，打好“暖心针”。结合老年人、未成年人、偏远地区人群等特点，采取村（社区）人员提前组织，卫生院派出流动接种车上门服务等多实举措，为群众提供多样化、精细化、便捷化的接种服务，提高疫苗接种覆盖率。据悉，该乡卫生院成立了4个流动接种小组，开展流动服务上千人。

## 外防输入 内防反弹

全力做好新冠肺炎疫情防控工作

# 积极配合 疫苗接种

接种新冠病毒疫苗是有效防护手段，要积极配合疫苗接种。任何一款疫苗都不能百分之百的预防感染，接种疫苗之后，仍要继续做好个人防护。

# 科学佩戴 口罩

科学佩戴口罩是预防呼吸道传染病的重要措施之一，养成随身携带口罩的习惯，有需要时及时正确佩戴。

# 保持 手卫生

及时规范洗手，用肥皂或者洗手液和流动的水洗手，避免用未清洁的手接触口、眼、鼻。

# 常通风

在居家和办公场所保持良好通风，天气允许情况下每天至少开窗通风2次。

# 保持 社交安全距离

遵守“一米线”，在排队、付款、交谈、运动、参观时，保持1米以上社交距离。