

一句温馨叮嘱 千家万户安康

长丰县供电公司岗集供电所用温暖的服务换“零投诉”的记录



“你是家中顶梁柱，要从安规要保护”，这是长丰县供电公司岗集供电所员工俞宗龙的妻子写给他的嘱托，妻子的签名及一家四口的照片就贴在俞宗龙的个人工具柜的门上，柜中整齐地摆放着维修所用的安全用具。

新春伊始，万物复苏，各行各业的人们也早已投入到了新一年的工作之中。记者日前来到长丰县供电公司岗集供电所，在这里，无论是平时还是节假日，无论是所长还是一线维修人员，都时刻把“安全”和“服务”拴在心中，为了千家万户的平安和幸福，他们24小时待命，守候在工作岗位上。

汪波 牟松杰 记者 汪婷婷 文/图



3年零投诉： 一起非属实性投诉打破记录

电费的收取、线路的维修是供电部门的基本职责，长丰县供电公司岗集供电所以“不停电是最好的服务”为标准，连续17个月实现电费回收率100%，跨年度陈欠电费为0，该所3年来的零投诉记录只因一起非属实性投诉打破。据了解，岗集供电所2016年1~10月客户满意度100%，实现连续安全生产4106天。

在管理服务方面，岗集供电所采用的“三化”工作标准，即抢修军事化、催费人性化和停电通知规范化使得客户满意度不断提高，投诉率更是连创新低。一系列的标准化管理和人性化服务，使得岗集供电所同业对标连续多年全省供电所领先，先后获得了国网级荣誉2项、省级荣誉9项、市级荣誉17项等，其所长胡文安还进入国家电网公司农电管理人才库，被国家电网公司评为优秀管理人才。

工器具管理： 带着温暖和嘱托实现安全生产

确保用户的用电安全是岗集供电所的核心要素，为此，该所将安全工器具纳入“安监”一体化系统，规定了试验周期、领用归还制度上墙等。记者在该所的工器具管理墙上看到，各类工器具对应着编号存放，安全帽、安全绳、安全布袋等摆放整齐，定置定位。

和俞宗龙一样，其他职工的工具柜上也都写有家属的嘱托和签名、贴有同家人的合照，如此一来，安全文化渗透到了日常生活和工作中，每位职工都带着家人的嘱托和用户的希冀，切切实实地实现着安全生产。

岗集供电所坚持制度在前、教育在先，从严考核，以“零违章”来保“零事故”，去年1~10月该所故障报修120次，同期下降19%，没有发生因管理原因产生的停电事故。

服务在一线： 客服电话响3声未接将问责

胡文安是岗集供电所的所长，他的身上常年备着三部手机，一部是自己的，另外两部连接着所里的值班客服电话，24小时开机。据了解，如果客服电话响过3声无人接听，当响到第4声时，胡文安即接听来自用户的反馈，值班人员将受到处罚和通报批评。

不仅所长在一线，客户经理更是走进农户，一改从前“你不找我，我不找你”的电工作风。据了解，正是这样的服务态度，使得岗集镇的很多村民都叫得上自己所在辖区客户经理的名字，彼此成为好朋友。

“我记得去年夏天的一个深夜，家里的电路突然出了故障，天气很热，当时急坏了。”在岗集供电所的营业大厅里，南洪村村民王国成告诉记者，故障后他拨打了岗集供电所的客服电话，很快，维修人员便到达并解决了王国成家的用电问题。

中央媒体看安徽

安徽首创“两个服务清单”

据《瞭望》新闻周刊2月2日报道 公共服务“做加法”，中介服务“做减法”，安徽近期在全国率先建立公共服务和中介服务“两个清单”。截至目前，全省省级新增公共服务2505项，增幅135%；取消、规范中介服务147项，精简比例达43%。

安徽省教育厅公布公共服务事项37项、省卫计委公布41项……去年底，根据安徽省委省政府部署，全省68家省级单位通过网站统一公布公共服务清单，向社会亮出“服务家底”。同步公布的还有服务指南，详细列明承办机构、申报材料、办事流程等，方便企业和群众办事。

“建设服务型政府，首先要解决群众需要的服务找不到，不需要的服务绕不开，政府‘端菜’不合胃口，群众‘点菜’摸不着店门的问题。”安徽省编办主任郭本纯说，安徽从去年初起探索建立公共服务清单，把省直单位的服务事项从法规中“拎出来”“晒出去”，倒逼政府强化责任，提供更规范优质的服务。

经过全面梳理、审核，省直各单位初始上报1850项，新增2505项，最终确定服务事项4355项。通过“建清单、晒服务”，安徽砍掉了一批“奇葩证明”、循环证明和繁琐手续，提供“百度+淘宝”式公共服务。例如，省社保局“医保参保人员特殊病种门诊卡办理服务”，将原有的个人申请、单位证明、医疗鉴定意见等整合成一张表，将患者需要跑的路，转为医保中心和医疗机构之间“数据跑路”。

据了解，安徽探索建立全口径行政权力中介服务清单，对省级50家单位的344项中介服务事项“取消一批、转换一批、规范一批”：将76项实施依据不充分的予以取消，将35项原由企业承担费用的转由政府承担，将71项原由企业必须委托第三方机构的规范为企业可自行开展，最终精简保留197项。

据了解，2017年安徽计划将“两个服务清单”推广至全省，建成省市县乡四级公共服务清单和省市县三级中介服务清单，并与电子政务平台相衔接，推进清单网上运行。



2月7日，淮南市社区大妈跳起欢快的广场舞，倡导健康的生活方式。春节期间，淮南市体育局组织广场舞、自行车赛、冬泳等多项群众性文体活动，倡导健康过年方式，“玩”出精气神。

陈彬 记者 吴传贤

七旬老母寻女三年 一朝得团圆

阜阳三院尚有200多被收治者等亲人带他们回家

星报讯(于子成 巩彬 记者 杨文艺) 王贵芝(化名)今年73岁，三年前，患精神疾病的女儿刘行(化名)走失。2月4日，母女俩在阜阳市第三人民医院五病区相见了。

市场星报、安徽财经网记者采访医护人员了解到，刘行是2014年3月11日下午在街上乱跑、胡言乱语被110民警送入该院五病区接受治疗的。经过医生护士的精心治疗和细心护理，刘行的症状基本得到控制。虽然刘行已能零碎地说出个人信息，但仍不完整，也一直无法联系到她的家人。

一边是寻找家人，一边是刘行的母亲王贵芝老人的苦苦寻找。三年里，王贵芝和家人不仅在阜阳本地多处找寻，还通过在阜阳各地的派出所、救助站寻找女儿踪迹，而且曾多次到外地去找过。“后来，俺和家里人都看没指望了，但俺是娘，

找闺女的事情揪俺的心，一想到闺女就想哭。”王贵芝老人紧紧攥着女儿的手倾诉说。

近日，思念女儿心切的王贵芝老人带着女儿和两个孙女通过救助站得到了一条消息，她带着女儿刘行的照片，找到了阜阳市第三人民医院的五病区。在医护人员的搀扶下，老人逐一辨认。经过仔细辨认，老人找到了女儿，母女相见。

据王贵芝家人介绍，刘行曾患有精神疾病，是在2014年正月走失的。家人很着急，曾在当天来三院询问过，但当时刘行还没有被收治。目前，医院已为刘行办完相关出院手续。

记者了解到，目前，阜阳市第三人民医院尚有二百多名或因流浪或因精神疾病的人找不到家。亲爱的读者朋友，如果您有亲戚朋友走失，不妨去该院看看。