

连续四年零投诉的背后

——国网邵阳县供电公司酃家坪供电所优质服务工作侧记

邵阳日报记者 黄云 通讯员 唐淦浙



电力工作人员为老人排查用电安全隐患。

“这是大家认准的工作信条!”4月1日,走进国网邵阳县供电公司酃家坪供电所大门,“点亮万家灯火,倾心为民服务”的标语赫然映入眼帘,所长李永富介绍说,每天开完早会,大家会集体念一遍。记者在采访中发现,这个员工信条真不是摆着看的,这是他们能连续4年保持零投诉的成功法宝。

扛牢责任,危难时刻保民生

酃家坪供电所是邵阳县境内距离县城最远的供电所,辖区内共有4条10千伏线路、247台配电变压器。22名员工承担着区域总面积110平方公里、常住人口约6万人的供电服务,因丘陵、山地等复杂地形,经常面临线路维护难、抢修距离远等挑战。

“看到‘东方红’红马甲,我们就像吃了‘定心丸’。”酃家坪镇三塘村党支部书记李前进回忆起酃家坪供电所党员抢修突击队在2022年除夕那天帮助村里抢修线路的情景,仍然深有感触。

当天11时左右,冰雪天气导致10千伏酃诸线正常供电的3个行政村2300户居民用电受到严重影响。酃家坪供电所半小时内集结全部党员组成抢险队,冒着风雪赶往现场。大雪封山,车辆开不进去。离跨年只有5小时了。“我们徒步进山!”李永富一声令下,大家纷纷扛起抢修器材,踏着齐踝深的积雪前进,村民们也纷纷赶来支援,帮助运送材料和工机具。当抢修队伍爬冰卧雪2公里赶到村口时,村民们悬着的心终于放了下来:“‘东方红’来了,我们不会摸黑过年了!”经过2小时的紧张抢修,在天黑之前,线路恢复正常供电。

危难时刻靠得住,平常日子叫得响!酃家坪供电所党员服务队就像乡亲们随叫随到的贴心电管家,用肩膀扛起责任担当,用热乎劲焐热群众的心窝。

数智赋能,群众用上“放心电”

“上个月,台区经理小刘因主动发现客户养殖场电压不稳,提前介入改造线路获得3分的服务积分,这个案例值得推广。”3月18日上午,酃家坪供电所的所务会上,李永富一边翻看《服务问题溯源分析台账》,一边点评每个员工的走访覆盖率、工单闭环时效等12项考核指标的绩效评价情况。

依托数字化平台,酃家坪供电所用数字化工单驱动供电所业务,实现工作数量、质量的可视化评估。针对频繁出现的低电压、树障隐患等共性问题,推出“红黄蓝”三色预警机制;通过采集网格化服务平台数据,将客户诉求响应速度纳入绩效考核,对重复诉求超过3次的客户自动生成红色预警工单,由所长亲自督办整改;约谈任务落实不力、工单频发、同类问题再次反弹的相关班组、个人,组织相关人员召开反思分析会。

这种“目标任务+绩效积分”倒逼机制让被动响应转为主动治理。2024年夏季,用电量大,负荷激增,酃家坪镇多个村的台区显示蓝色预警,酃家坪供电所精准锁定17处重载台区,大家积极处理夜间故障工单,利用“零点检修”错峰完成设备升级。数据显示,实施绩效量化考核后,该所月均处理工单响应时长缩短至28分钟,客户回访满意率持续保持在99.8%以上。

未诉先办,主动服务解难题

“幸亏发现得早,要不然育秧工厂的秧苗都要遭殃!”酃家坪镇水口头村党支部书记栗好义说,“春耕期间,‘村网共建’电力便民服务点台区经理唐浩通过智能监测系统发现线路过载预警,某段电缆温度异常,他立即汇报,供电所第一时间组织抢修人员开展排查,及时消除了隐患。”

酃家坪供电所与辖区内的35个村结对签订“村网共建协议”,各村建立了“村网共建”电力便民服务点,设置电力网格员、电力联络员,以便第一时间响应客户诉求。类似的隐患主动排查,酃家坪供电所今年已经开展了37次,累计帮助村民避免经济损失超百万元。

“这样的预见性服务,让辖区供电诉求同比下降62.3%。”酃家坪供电所副所长陈建军介绍,在农配网数智化技术手段的加持下,“未诉先办”的服务模式真正实现了服务诉求“不出网格,就地解决”。

除此之外,酃家坪供电所还积极融入属地政府和村“两委”的日常工作,台区经理与驻村工作队联合组成走访服务组,创新开展“面对面·心连心”走访,挨家挨户排查隐患、宣讲安全,发放便民服务卡。

“他们连我在外地打工的孙子的手机号码都存着,遇到电费余额不足会两边提醒。”水口头村留守老人李连生指着墙上的“面对面·心连心”小贴士说。3月初,服务组走访过程中,发现李连生家里的厨房线路老化,存在火灾隐患,当天下午,供电所就为其免费更换了30米绝缘导线。

零投诉不是口号,如何把愿景变成实景?酃家坪供电所交出了优异答卷。在邓家岭村便民服务点的群众意见登记簿上,村民唐大元写下了肺腑之言:“供电所的师傅们比亲戚来得还勤快,这样的服务哪还有理由投诉呢?”

清明假期全市交通运输市场安全有序

邵阳日报讯(记者 刘波 通讯员 刘铭) 4月7日,记者从市交通运输综合行政执法支队获悉,清明假期,全市交通运输执法部门深入开展执法检查,落实服务保障措施,全市交通运输市场井然有序,群众出行平安温馨。

清明节前,市交通运输综合行政执法支队第一时间成立专项工作组,精心制定“五车”(巡游出租车、网约车、公交车、客车、货车)整治方案,针对客运枢纽、高速路口、景区墓区等重点区域实施“一点一策”布防。联合公安交警、文旅部门搭建信息互通平台,建立24小时值班响应机制,确保一旦出现問題,能够迅速响应、快速处置。通过大数据分析预判客流高峰,灵活

动态调整执法力量,实现对重点部位全方位监管。

清明假期,市交通运输综合行政执法支队聚焦群众关切的出行问题,采取“定点检查+流动巡查”“线上监测+线下执法”相结合的方式,严厉打击各类违法违规行为,严查非法营运“黑车”、出租车拒载议价、客运车辆站外揽客等扰乱市场秩序的行为。借助智能监控平台,对重点车辆进行视频巡查,与高速交警联动,通过大数据比对,精准锁定嫌疑车辆,实现“情报共享、精准打击”。节日期间,该支队成功查处非法营运车辆4辆、其他违规车辆3辆,纠正出租车、公交车不规范服务行为10起。

考虑到清明假期非法营运“跨区域流窜”的特性,市交通运输综合行政执法支队构建了“市县一体、全域联动”联合执法机制。各县市区交通执法大队协同作战,重点打击非法网约车、超限运输等行为,全力维护节日期间运输市场秩序。市、县两级联合高速交警开展联合执法行动18次,查处各类非法营运15台次、其他违规车辆22台次。

在严格执法的同时,各地交通执法部门积极践行服务理念,推出一系列便民举措。在高铁站、高速口设置12个服务点,为过往旅客提供路线咨询、行李搬运等服务,服务群众50余人次。对轻微违规行为实施“首违不罚+现场教育”,累计发放文明出行手册800余份。

绿邮车驶出乡村振兴“双行线”

邵阳日报讯(记者 蒋易薇 通讯员 胡阳华) 4月7日清晨,绥宁县李熙桥镇白玉村的山间地头泛起层层新绿。在白玉村的邮政综合便民服务站內,一袋袋中邮复合肥料整齐码放,村民们围在一起,分享春耕农资的使用心得。

“邮政的肥料贵是贵点,但效果实在好!”村民周先生笑着说。去年他抱着试试看的心态购买了一袋肥料种红薯,结果红薯产量比往年增加了近50%。一旁的许女士接过话,打开手机相册展示自家田里水灵灵的白萝卜:“这肥料种出的萝卜又白又长,拉到集市上卖抢手得

很!”服务站内,讨论声此起彼伏。

白玉村良田多,但出村的道路却不好走。过去,村民购买农资需辗转数十公里山路,费时费力。近年来,中国邮政绥宁县分公司在白玉村设立综合便民服务站,不仅将肥料、农药等农资直送山乡,还叠加了快递收发、金融助农等服务。“只要你买,我们就送到家!”服务站负责人向春月承诺道。据了解,2024年,该服务站累计销售肥料12吨,为村民节省运输成本数万元。

“以前在外打工,今年我要在家门口创业!”村民林浩忠信心满满。随着邮政

服务网络向乡村延伸,绥宁当地的特色农产品,如猕猴桃、金秋梨、红提等通过“电商+寄递”远销全国各地。2024年,中国邮政绥宁县分公司助销东山红提2.2万件,直接带动农户增收近150万元。如今,村民既能实现在家门口就业,又能借助农村电商拓宽农产品销路,通过发展现代农业增加经济收入,日子越过越红火。从“送肥下乡”到“电商助农”,中国邮政绥宁县分公司以小小的综合服务站为支点,打通农产品上行、工业品下行的双向渠道,助力乡村振兴。



近日,为进一步弘扬社会工作精神,提升社会工作的认知度和影响力,武冈市民政局组织开展了以“倡导友爱互助,共建和谐社会”为主题的社工周宣传活动。活动现场,社工积极向市民宣传社会工作相关知识,解答相关疑问。

欧阳金菊 李涛
摄影报道

慈善阳光播撒邵阳大地

——市慈善总会第三届第五次理事会议传出慈善好声音

邵阳日报记者 贺旭艳 通讯员 刘文

4月1日,市慈善总会第三届第五次理事会议通过了一项关于资助残疾儿童项目的决议。针对我市0岁至14岁残疾儿童康复、大龄儿童康复和托养、心理疾病防御和治疗需求增大,市慈善总会决定支持残疾儿童相关项目20万元。

这是新修订的《中华人民共和国慈善法》实施以来,我市积极推进“崇德向善、依法行善”,促进慈善事业高质量发展的又一成果,也是市慈善总会整合资源、汇聚合力,打造“慈济宝庆 善行天下”品牌,展示邵阳良好形象的又一窗口。

一年来,我市慈善事业坚持党建引领、法治护航,不断创新工作方法,推动慈善项目更有温度、更有广度、更加精准地服务于老、少、病、残等困难群众和乡村振兴等中心工作。2024年,市慈善总会共接收善款1188万元,接收捐赠物资计价30.8万元;支出善款1261.5万元,物资支出价值30.8万元。

济困送温暖。截至2025年3月26日,市慈善总会共拨付“春节帮扶走访送温暖慰问资金”998.81万元。2024年端午、中秋期间,该会还为隆回县西洋江镇

湖桥里村、洞口县高沙镇长江村、邵阳县金称市镇金桥村、邵阳县小溪市镇跳石村的160户困难群体送上节日礼品。

助学献爱心。通过实施“爱心改变命运”项目,市慈善总会为32名困难大学新生提供资助。通过接收定向捐赠,为邵阳县一中、新邵县小塘镇言栗中学、邵东市黑田铺镇圳玄小学提供了爱心助学金或爱心课桌。

助医有行动。2024年,市慈善总会与邵阳珂信肿瘤医院联合开展“生命马拉松公益计划·肿瘤患者大病救助帮扶行动”慈善项目,用于缓解因病致困、因病返困的肿瘤患者家庭的经济压力,帮助更多经济困难的肿瘤患者得到及时救治。

助老有成效。市慈善总会积极推进邵阳市“慈善公益助力养老”试点项目实施,引导邵东国润实业有限公司、邵阳市家居商会、新新高速隆回分公司、邵阳市商贸商会、邵阳市双清区巾帼志愿者协会、邵阳市福利彩票发行中心等单位共捐赠78.7万元,对邵阳地区7个乡镇敬老院进行提质改造,提升了困难老人的

生活水平。

乡村振兴有亮点。2024年,市慈善总会接收湖南省烟草公司邵阳市公司定向捐赠,用于新宁县巡田乡花田村和邵阳县五峰铺镇新田村的乡村振兴项目;为隆回县西洋江镇湖桥里村监测户家的孩子进行了“宝贝小屋”改造。

市慈善总会还通过“中华慈善日”主题宣传、优秀典型选树等,着力弘扬慈善文化,营造行善风气。湖南省慈善总会于2024年7月对戚文彪爱心企业家和“文明创建 大爱邵阳——农村留守儿童关爱保护”慈善项目进行表彰;市委、市政府于2024年3月对获得“邵阳市高效能治理突出贡献奖(慈善类)”的6个先进单位、13个先进个人进行表彰。

2025年,我市将持续深耕慈善领域,通过强化党建引领、优化项目实施、创新募捐方法、做好慈善宣传等,为现代化新邵阳建设汇聚磅礴慈善力量,擦亮民生幸福底色。

慈济宝庆善行天下
邵阳市慈善总会协办