

“守护安全、畅通消费”消费者权益保护先进单位风采展示系列报道之市自来水公司篇

供水诚信 用水无忧

邵阳日报记者 宁如娟 通讯员 尹光东 曾少石 苏静 肖佳

整合客户服务热线,畅通用户诉求表达渠道;成立“水宝宝”服务队,提升用水故障解决效率;简化办事流程,缩短办结时限,让涉水业务办理更省心……2020年,市自来水公司牢牢把握“为人民服务”的基本原则,坚持把用户的利益放在首位,全力维护消费者合法权益,让用户放心、明白消费,以担当实干的优良作风书写出服务高质量发展的精彩篇章。

升级信息技术,丰富服务举措

2020年,市自来水公司“信息化建设三年行动”收官之年,该公司依托信息化技术基础,全面升级系统硬件设施,将原客服电话与保修电话进行整合,建成客服调度派单系统,打造全新的24小时客服热线——8963333,确保可同时打进30路电话。该公司热线全年累计受理咨询投诉10.89万起。

目前,市自来水公司已开辟16种线上线下交费途径,并依托微信公众号、掌上营业厅等平台,实现水费查缴、更名过户、网上报装和服务指南等便民服务事项线上办理,公司95%的业务“零跑腿”。2020年重阳节期间,该公司推出“关爱老人平安智慧供水帮忙”公益活动,通过物联网水表技术帮助用户家人掌握独居老人生活用水情况。今年3月,在与

市民政局信息联网的基础上,该公司推出市城区低保户用水上门服务项目,避免让低保户来回跑腿办理业务。

紧扣用户需求,提升服务水平

2019年,市自来水公司成立“水宝宝”服务队,承诺做到用水故障“30分钟联系、2小时到现场处置”,解决用户用水“最后一公里”问题。“水宝宝”服务队成立以来,一直秉承“行动高效、服务周到”理念,到2020年底共为1.6万余户用户解决用水问题,成为该公司的一块金字招牌。

为优化服务水平,市自来水公司每年组织客服、水质、维修、“水宝宝”等部门开展“供水服务进社区、进单位”活动,让市民及时了解企业的服务措施。同时,在客服大厅开展“青年文明号”创建活动,促进工作人员优化服务态度、简化服务流程,推行“午间无休、全年无休”工作模式。该公司客服大厅先后获得市总工会授予的“芙蓉标兵岗”、共青团湖南省委授予的“青年文明号”等称号。

市自来水公司持续建立健全服务制度,高度重视市长信箱、12345热线等平台的用户投诉,组织办公室、客服中心、维修中心、计量管理所、营销分公司形成快速反应、快速处理、快速办理的机制,实现办理率和满意率均达100%。

2020年疫情期间,市自来水公司积极承担社会责任,全力支持企业复工复产,免费向市区4000余家单位、团体提供500吨次氯酸钠消毒液。

主动精准服务,优化营商环境

2020年,市自来水公司持续开展“走进用户”走访活动,公司主要负责人累计带队走访100余家机关企事业单位,为用户解决用水难题。同时,组建大客户经理班,为单位用户提供“水管家”全流程跟踪服务,及时了解用户需求,迅速解决实际问题;针对市重点项目和重大活动,专门制定周密的供水方案,提供安全无忧的供水保障。

在服务实体经济方面,市自来水公司开通绿色通道,进一步简化企业涉水项目审批程序,压缩审批时限和办结时限,加快勘察设计安装速度。2020年,该公司推出优化“获得用水”营商环境新方案,持续改进服务体系,以优化营商环境、实化服务理念、细化客户体验,减环节、减时间、减费用、减资料为主线,推行“用户承诺制”,受理“零资料”业务申请,实现办事环节压缩55%以上,办结时限降幅达20.4%至70%。



3月25日,市医疗保障事务中心组织该中心全体党员、发展对象和入党积极分子,联合市中医医院专家志愿者,到隆回县滩头镇花园村开展“弘扬雷锋精神 让党旗在基层高高飘扬”主题党日活动。当天,共发放医保政策宣传资料300余份,提供义诊服务200余人次,免费发放药品500余盒。

邵阳日报记者 宁如娟 通讯员 何慧 摄影报道



巾帼英姿秀苗乡 ——中国建设银行城步支行创建邵阳市巾帼文明岗纪实

邵阳日报记者 罗俊 通讯员 王利军

春风化雨润新枝,巾帼花开别样红。中国建设银行城步支行自1979年成立以来,经过岁月的沉淀和时间的洗礼,不断完善金融服务,打造了一支吃得起苦、耐得了烦的“娘子军”。该行目前有1个支行营业部、1个离行式ATM网点,共有员工16人,其中女员工10人,占支行人数的62.5%。

在去年疫情防控期间,这支“娘子军”主动请缨,奋斗在抗疫一线,保证了网点的正常营业和防疫拨付资金的及时发放,用柔弱的肩膀扛起“疫情面前挺在前,金融服务不掉线”的责任。

建制度 争当营造文化氛围的开拓者

该行成立了以支行党支部书记、行长为组长的巾帼文明单位创建工作领导小组,负责制定巾帼文明单位创建规划、实施方案和年度创建计划,有序推进实施,并通过召开动员大会、推进会等方式,激发全行女性员工的创建激情。在机制建设上,实行分工负责制,党支部书记、行长抓全面部署,党组成员抓分管条线工作,员工抓具体落实。

巾帼文明创建工作虽然是个“软”工作,该行却当作硬指标来抓,通过把巾帼文明单位创建工作纳入绩效管理考核体系和日常议事日程,做到业务发展与巾帼文明创建同部署、同推进、同发展。该行还结合业务发展,以创建先进基层党组织、争做党员先锋模范等为主要内容,在全行党员中开展争当优秀共产党员、在员工中开展争当文明个人、在职工家庭中开展争创“五好家庭”等活动,不断增强文明意识,树立文明新风。

同时,该行大力开展职工之家创建活动,亮化职工活动场所,开设了图书室、党员活动室和道德讲堂等,组织职工乒乓球比赛等赛事,做到了年年有计划、月月有活动、人人有参与,以丰富的业余文化生活有效提升员工的精气神,增强全行员工的凝聚力和向心力。

重细节 争当巾帼文明创建的贴心人

把员工当亲人、把客户当朋友,营造温馨、向上的窗口服务环境,让建行城步支行赢得了好的口碑。该行加大对员工的培训学习,提升职业道

德水平、法律业务知识与操作技能,为员工搭建良好的成长平台。去年,该行共组织各类培训24期,参加人数300人次;开通“行长信箱”、建言献策绿色通道,倾听员工意见,采纳员工合理建言,保证员工民主权利;设立员工困难互助基金,建立扶贫济困的长效帮扶机制,为员工诚心办实事、竭力解难题,把对员工的关怀落实到点滴细微处。

该行要求员工严格按照服务流程接待客户,统一着装,迎来送往,微笑挂在嘴边。针对客户实行“一户一策”,个性化制定金融需求,打造金融生态圈。同时,加强网点硬件设施建设,投资50多万元安装、更新自动取款机7台,让服务环境焕然一新;投入30多万元为全县所有行政村置放智慧终端和VI标识,让20多万村民受益,真正打通了金融服务“最后一公里”。

该行始终牢记助力乡村振兴的使命,不断延伸文明创建工作的领域,积极开展定点扶贫工作,在结对帮扶村筹资10万元维修了水毁道路和水沟,及时解决了村民出行难题;走访慰问贫困户、五保户,开展关爱留守儿童、独生子女、贫困家庭学生活动,通过面对面的交流、心与心的沟通,拉近与他们的距离,帮忙解决实际困难。



交通执法“百日行动”成效初显

邵阳日报讯 (记者 刘波 通讯员 刘铭) 3月22日,市交通运输综合行政执法支队执法人员在邵阳火车站附近开展执法检查时,发现牌照为湘EJ2××0的私家车正在下客,乘客正付款给驾驶员。基于职业敏感性,执法人员立即上前对该车进行检查。

经调查得知,该车驾驶员雷某在邵阳南互通收费站附近接到一名乘客,双方谈好车费12元,目的地为邵阳火车站。因雷某涉嫌未取得道路运输证擅自从事巡游出租汽车经营活动,执法人员依法对其车辆进行暂扣。

自2月中旬启动市交通运输综合执法及道路运输“管行业必须管安

全百日行动”以来,市交通运输综合行政执法支队每天出动人员80余名,采取明查和暗访相结合、白天和夜晚不空档等方式,突出“两客一危”、客运站场、渡口码头、高速公路等重点交通运输领域,集中开展安全专项整治行动,多层次、多主体、多角度拉网式开展隐患排查,坚决消除行业监管漏洞、盲区。

自2月18日至今,该支队共立案查处各类交通运输违法违规案件86起,市区未发生较大及以上安全责任事故。



高素质农民培训赋能乡村振兴

邵阳日报讯 (记者 肖燕 通讯员 李菁) 近日,从市农民素质教育办公室传来喜讯:该办在2018年度获评全省先进单位的基础上,去年再获“全省农民教育培训工作先进单位”荣誉称号。

去年,在市委、市政府的正确领导下,市农素办本着继承、发展、创新的原则,认真推进综合协调、规划管理,大力开展农民教育培训工作。全市各级共举办各类培训681场(次),完成各类农民科技培训10.13万人次,重点培训青年农场主30人、农业带头人2149人、农业经理人50人、新型职业农民2195人,确定优秀农民境外培

候选人选51名,确定“三农”干部走出去培训候选人选18名,依托农业基地新建农民田间学校3所,初步建成省市级农民教育培训示范基地2个。

今年,该办将指导各县市区农素办配合农业科教部门,开展高素质农民培训及其他各类农业技术培训10万人次,指导县市区建好一批农民素质提升教育示范村,培育一批农民素质提升示范户,并依托农业专业合作社或公司推动农民田间学校建设。



学史明理促发展

邵阳日报讯 (记者 罗俊 通讯员 曾锋 郭艳雯 文春艳) 3月22日,邵阳农商银行党委理论学习中心组召开2021年第1次集体学习会议,要求全行党员干部统一思想认识,迅速行动起来,在党史学习教育中做到学史明理,把党建与业务工作结合起来,以优异的成绩向党的百年华诞献礼。

会议指出,全行党员干部要把思想和行动统一到党中央决策部署上来,切实增强开展好党史学习教育的思想自觉、政治自觉、行动自觉;要落实进一步总结党的历史经验的要求,不断提高应对风险挑战的能力水平;要落实进一步发扬革命精神

的要求,鼓起迈进新征程、奋进新时代的精气神;要落实进一步增强党的团结和集中统一的要求,更加坚定自觉做到“两个维护”。

会议强调,要坚持两手抓两促进,切实把学习成效转化为工作动力和成效;要扎扎实实把学习教育组织好开展好,以一往无前的奋斗姿态、风雨无阻的精神状态,大力推动邵阳农商银行回归本源、聚焦主业,紧紧围绕支持乡村振兴、助力脱贫攻坚等方针政策,充分发挥普惠金融排头兵的作用。



常敲“警示钟” 绷紧“廉政弦”

邵阳日报讯 (记者 罗俊 通讯员 邓忠林) 3月19日,市政府金融办召开全体党员干部会议,部署纠治“四风”工作,开展党风廉政集中警示教育。

会议传达了省委书记许达哲关于纠治“四风”的有关批示精神,学习了省纪委监委党风政风监督室关于纠治“四风”的《工作提示》,就当前全办纠治“四风”工作尤其是整治违规吃喝问题作出部署。

会议要求,全办党员干部要切实

提高政治站位,时刻牢记作风建设和党风廉政建设永远在路上,防微杜渐、毫不松懈纠治“四风”,坚决杜绝违规吃喝,防止“四风”反弹回潮;要结合“廉洁单位”创建,进一步梳理内部管理、业务办理等各项制度,织密制度笼子,切实规范权力运行;要以违纪违法案例为戒,常打“预防针”、常敲“警示钟”,不断强化党性修养、纪律意识和规矩意识,打造一支政治坚定、纪律严明、作风过硬、清正廉洁的干部队伍。



3月28日,市民刘先生致电本报称,大祥区迎春路步步高超市路段的下水管道堵塞数月,至今无人维修,导致污水横流,希望有关部门能尽快处理修复。

邵阳日报记者 杨敏华 摄

