

# 灾后自救 信心十足

宁波帅特龙：照常开工正常发货



昨日，帅特龙集团恢复正常生产。

## 你们辛苦了！

8月7日至12日，中建三局第一建设工程有限责任公司华东杭州公司累计超过200余人坚守在抗台应急值守的岗位上，众志成城迎战台风“利奇马”。8月11日，华东公司党委副书记、工会主席阮传锡，副总经理周云富，总经理助理兼杭州公司经理邹永恒等奔赴受灾严重的台州项目工地进行慰问，感谢大家的坚守和付出。

杜志华、陈醒 摄



今年以来，国网台州供电公司紧紧围绕以客户为中心，把客户需求贯穿于公司各项工作，实现“始于客户需求、终于客户满意”，架起电力与广大用户的连心桥，切实推进服务转型，有效提升服务质量，践行“妈妈式”服务。

### “三走进”， 提升电力优质服务水平

走进政府部门。台州供电公司对地方政府规划、发展改革、招商引资、经济和信息化、建设部门等，收集重点规划项目、园区建设信息，详细了解政府2018年、2019年重点项目落地规划、招商引资情况，掌握电力规划、线路迁改等电力服务需求情况，及时更新电网规划建设方案，服务地方经济发展。

走进园区企业。台州供电公司及时跟进园区即将入驻企业等优质电力客户，提前开展摸底测算，协助推动用电施工，加快落实业扩配套项目投资建设；掌握园区企业生产特征、经营状况、电费支出情况、能耗情况、近远期规划，征求客户对电网建设、电力供应、优质服务方面的意见和建议，并向客户宣传有关供电法规和政策，指导客户节能减排，帮助客户提高用电效率，改进用电方式，促进客户效益的提高。

走进社区乡村。台州供电公司结合市委市政府关于乡村振兴战略的总要求，助力美丽乡村建

设，走访社区、村委详细了解农村生产、生活用电需求、供电基础设施完善情况，实地考察精品台区建设。同时，公司大力宣传农村居民用电安全知识，营造良好供用电关系，提高农村社区对电力服务的满意度。

### 精简手续流程， 持续提升业扩服务质量

积极强化推广“最多跑一次”。通过线上申请、上门服务等方式，台州市目前所有居民办电业务和企业部分常用办电业务共计16类，可实现“一次都不跑”，其相对复杂的高压用户新装及增容、低压非居民用户新装及增容等5类业务可实现“最多跑一次”。去年，台州供电公司主动加强与市行政服务中心等部门沟通，在台州综合服务中心设立“最多跑一次”电力服务窗口。以往居民为了做到房水电气过户，需跑腿5次，提交申请材料12份，历时大约13天，现在只需跑腿1次，提交申请材料5份，1天就可办好。

理赔救援，众志成城。中国人寿浙江公司履职尽责应对超强台风“利奇马”，根据《中国人寿保险股份有限公司重大灾情理赔应急管理办法》，公司向社会承诺并提供包括主动寻找客户、多渠道受理报案、简化费用报销申请资料、取消定



理赔救援，众志成城。中国人寿浙江公司履职尽责应对超强台风“利奇马”。

根据《中国人寿保险股份有

## 抗击“利奇马”，中国人寿在行动

点医院限制、提供预付赔款服务等九大服务举措。截至8月11日20时，共有12名出险人员为公司承保客户，涉及意外身故风险保额97.55万元、意外医疗及津贴风险保额7.48万元。

“利奇马”来临前，中国人寿浙江省分公司高度重视，立即启动重大突发事故应急预案，成立省、市、县三级公司应急工作小组，积极参与抢险救灾及客户搜寻确认工作。

在重点灾区温州、台州等地，各地分支机构迅速展开查勘救援行动。温州迅速组建三个理赔服务小组，在深入受灾最严重的山早村时，部分道路坍塌车辆无法

通行，组员顶烈日冒酷暑，徒步走十余公里到达受灾村庄。在台州，临海全市内涝严重，临海支公司在断水断电的情况下全员值守，公司门口设立了食品供应点，向群众免费提供矿泉水、八宝粥、牛奶等应急物资；三门支公司积极参与山陈村灾后重建工作，为该村孤寡老人修补屋顶。在杭州，临安龙岗、岛石两镇突发山洪，引发泥石流，分公司立即派工作组赶赴现场查勘险情。

灾后，中国人寿浙江省分公司将继续主动对接当地政府、民政、残联、乡镇、计生等有关部门，积极跟进，主动协助政府做好抢险救灾工作。

积水一度达到1.3米。“从10日开始，便有员工陆续自发赶来参加抢险自救，至11日当天，员工基本到岗。”励春林说。

现场，由于公司日常存放周转箱的地方正靠河岸且地势较低，尚有没过小腿肚的积水，工人们正打捞着漂浮在水面上的周转箱。往前走，几十名女工正忙着刷洗浸过积水的周转箱，几千个蓝色周转箱被整齐地叠放在公司空地上晒太阳。而在前方的电镀件、网布、成品等仓库里，工人们正有条不紊地将各类物资搬运到叉车上，转运至他处。

信誉是企业的生命。台风期间，帅特龙的部分设备、产品受到

积水影响，是否会影响到客户订单的如期发货呢？“这边主要承担总成装备工作，尽管部分电镀件、注塑件受积水影响不能使用，但公司在奉化等地的工厂可满足临时调货之需，因此并不影响正常发货。”励春林表示。此外，除一楼测试中心的温控箱等部分进口产品检测设备因过重无法搬运，存在进水情况外，其他生产设备或置于楼上，或有垫高防护到位，故不受影响，而接下来企业也将联系国外厂商对进水设备进行检修。

据了解，8月11日上午，海曙上水碶工业区一带的积水逐渐退去，不少企业开始投入灾后清扫处理工作中。

## 紧急抢修



受台风影响，台州大陈岛上通信中断，大陈岛与主城区失去联系，成了信息孤岛。8月10日上午，中国电信台州分公司维护人员攀着湿滑的钢条，爬上高耸的角钢塔，通过“远程盲修”率先抢通了大陈石牌坊至温岭隔海的微波网络，大陈岛上的居民终于可以用电信的电话向焦急等待中的亲友，报出一声平安。

通讯员张继艳、刘兰 摄

杭州上城区城南房管站台风天守护居民安全

## 被转移的67人 已安全回家

本报讯 通讯员徐元臻报道 “11日天气放晴，我们立刻组织人员前往紫阳街道，帮助固定倾斜的百年大树、清理环境卫生，并配合做好灾后防疫宣教工作。”杭州市上城区住房和城市建设局城南房管站管辖公房1900余套，地域范围包括紫阳、望江、南星三个街道，因前期抗台准备工作充分、应急处置得当，辖区居民的生命财产得到保障。昨日，城南房管站站长戴嘉俊介绍，目前，被转移的67人已安全回到家中。

据介绍，受“利奇马”影响，8

月10日，白马庙巷56号公房后侧几棵百年大树倾斜，严重威胁住户生命安全。接到社区求助后，城南房管站一边联系避风场所，一边询问住户情况。经沟通协调，宋都集团提供25间房作为临时过渡场所，房管站帮助社区一同转移住户19户，共计67人。“台风虽然已经过境，但对辖区内公房、历保建筑、危旧房等危险点的摸排、翻修等工作还要继续做好。”戴嘉俊说，将继续加强巡查，并组织维修保障队伍，对居民反映的漏水、渗水等情况进行及时跟踪，确保住户灾后安全。

## 践行“妈妈式”服务

# 台州供电用心架起连心桥



努力缩减服务流程。台州供电公司深入开展业扩提质提速，根据业务流程类型，进一步梳理业扩报装及变更用电资料收取清单，精简申请资料30%；取消低压用户和普通高压用户设计审查和中间检查环节，取消不必要的内部审批环节，合并费用确定及业务收费环节等，共计“精、简、并”业务流程环节59.9%；进一步

严格规范业扩业务办理。结合业

务流程优化，台州供电公司进一

步梳理修订业务办理告知书，用

户办理相关业务时履行“一次性告知”

义务，介绍业务办理流程及时限、

业务收费标准以及“三不指定”告

知，由用户签字确认，保障用户的知情权和自主选择权；推广低压居民客户申请“免填单”，客户通过电子渠道线上自行申请，开发业务勘查、停送电管理、计量装拆等移动作业微应用13项，将移动作业应用植入业扩报装流程，有效减少客户往返，快速响应客户需求，同时确保报装时间的真实性。

加快服务机构转型。为了更有效地做好“妈妈式”服务，台州供电公司成立供电服务指挥中心，全面整合公司内部服务资源，将线上线下办电申请、外部市长热线、公安、城管等转派工单、国网客户中心95598工单等统一汇集成起来，开展集中管控、及时处理、预约式服务，并对各环节完成质量和效率进行评价，真正实现客户服务的闭环管理，从管理创新、技术创新、机制创新上更加有效地支撑“妈妈式”服务。

### 加快配套电网建设， 支撑地方发展

加快政府规划调整的对接进程。台州供电公司及时跟

政府规划调整方案，跟进企业新建发展情况，充分掌握区域电力需求，结合区域建设提前谋划电力设备布局，支撑地方发展。

加快各工业园区内的配套电网建设。未雨绸缪，台州供电公司与园区开发同步启动电网建设，做到园区路通电通，确保用户“早接电、早用电”。同时，公司将进一步开展供电所服务资源整合，增设各类园区服务机

构，打造“全能型”供电所，直接对接地方政府和园区客户，快速响应客户用电需求，实现一站式全过程服务扩项目。

研究出台小微企业的用电服务办法。台州供电公司打破传统园区专变供电模式的局限性，在小微园区项目立项前，主动对接政府，确定园区初步供电方案；一次性书面告知园区配电工程相应设计施工标准，综合考虑入驻企业近远期用电负荷需求，在企业入驻前完成电气设备在内的基础设施建设。

加快各工业园区内的配套电网建设。未雨绸缪，台州供电公司与园区开发同步启动电网建设，做到园区路通电通，确保用户“早接电、早用电”。同时，公司将进一步开展供电所服务资源整合，增设各类园区服务机

构，打造“全能型”供电所，直接对接地方政府和园区客户，快速响应客户用电需求，实现一站式全过程服务扩项目。

研究