

用服务洒下片片清凉

——崇明供电、供水、供气 and 市容环卫等部门行业深入开展“夏令”服务活动

夏天空调启动不了怎么解决？水压低影响生活怎么办？环境脏乱差如何破解？每逢盛夏，都是居民用电、用水、用气高峰期，也是市容环境整治任务最重的时节。为强化“夏令”服务意识，确保广大市民平安度夏，今年入夏伊始，县供电、供气、供水行业和市容环卫部门纷纷开展“夏令”服务活动。

你用电 我用心

崇明电力行业早早编制了迎峰度夏有序用电方案，根据负荷短缺情况，在确保居民用电前提下，实施基本预案、应急预案；遇电网超供，电网发生故障的情况下，采取紧急预案。

加大电网技术改造力度。随着农村经济持续发展和农民生活水平的提高，农村用电负荷不断攀升。部分农村台区用户在用电高峰时段的电压偏低，逐渐成为困扰居民用电的突出问题。今年6月，崇明电力公司启动了农村低压电网改造工程，采取多种措施对农村低电压问题进行治理，目前已投入1.2亿元，基本完成70个村88个台区的改造任务，改造线路169公里，更换表箱9000只，有效提升了崇明电网的安全运行水平，提高用户用电可靠性。

全力做好居民阶梯电价工作。居民阶梯电价的推行是2012年电力行业的重大工作，为确保居民阶梯电价的顺利实施，崇明电力行业从系统的功能更新、冻结电量功能的落实、一户多人口的推广实施以及合表用户分户改造等入手，积极做好居民阶梯电价的宣传，加快推进智能电表的轮换工作。

开展“保民生、暖民心”居民用电服务质量提升工程。县电力行业本着“让灯先亮起来”的原则，全力做好95598热线电话抢修工作，对用户报修的故障，不论故障设备产权归属，全力投入抢修恢复供电工作。7月1日至8月20日，共受理电话11283起，平均到达现场时间为33.96分钟。针对台风暴雨等重要时段设置了应急抢修指挥中心，对一、二级重要保电期间，实施公司领导值班制，营销、线路、变电等部门主要负责人参与应急指挥中心值班，遇有特殊情况，由应急指挥中心全面负责抢修工作。

开展“亲情电力进社区、进农村”志愿服务活动。继2011年崇明电力行业开展“亲情电力进社区”活

动后，今年又向全县各大小区延伸，组织电力志愿者开展电力咨询、报修、宣传、建议、投诉、举报、沟通等服务。主动为孤寡老人、烈士军属、困难老党员、残障人士、劳动模范等特殊群体提供上门服务，并定期进行回访。

切实保障满意用水

为保障群众的夏季用水服务，崇明县供水行业于7月18日开通“夏令热线”活动，并作为保障夏季高峰供水、促进行风建设重点评议和文明行业创建工作的一项重要内容。

志愿服务社区活动，履行社会责任。今年“夏令热线”活动首次试点设立上海供水行业社区志愿服务点，8月10日上午，崇明县供水行业在城桥镇西门北村居委会举行“夏令热线”供水行业社区志愿服务点授牌仪式。社区志愿服务点作为今年供水行业夏令热线的服务新举措，安排志愿者每周进社区为广大用户提供供水信息发布、用水常识宣传、用户意见征询、便民服务上门等多项志愿服务。居民家中使用自来水如发现异常，不出小区门，就可以直接向供水行业志愿者当面反映和咨询，不用再为诉求无门而发愁了。今年，县供水行业在城桥镇西门北村、堡镇新港小区和陈家镇花漂村委设立3个社区志愿服务点。

主动征询用户意见，改善用水困难。县供水行业主动上门走访供水区域内的居民小区，了解用水情况，征询服务意见和建议，及时解决用水困难和问题。自6月28日起，城桥水厂管线班的工作人员每天早上6点开始工作，连续奋战9天，冒着高温，共敷设了181米水管，陈仓门弄100多户用户得到实惠，受到用户好评。

关爱困难群体，坚持爱心服务。在夏令热线活动期间，县供水行业积极向困难群体发放“供水爱心服务卡”，并对用户进行了上门走访和慰问，送上防暑降温用品，实地了解用户的用水状况及服务需求，并为他们提供用水改因、上门收费、水表校验、水质检测等人性化服务，真正保障“供水爱心服务卡”用户用水无忧，安心度过高温期。

加强社会宣传，营造互动氛围。在夏令活动期间，县供水行业志愿者积极开展各项志愿服务活动，宣传用水知识，听取群众意见。县供水行业还在东方网开通微博，认真倾听社情民意，每天发布水量、计划停水、突发爆管等信息，并向市民提供节水便民小常识。目前，共发布信息64



▲社区志愿服务点工作人员为居民修理水龙头

条，对于网民提出的咨询、意见和建议认真给予了答复。

深入开展“微笑服务”

入夏以来，县燃气行业以推进夏令服务为抓手加强行风建设。

开展“微笑服务”活动，推进行风建设。以“微笑的城市，满意的你”服务文明建设为主题，在各个窗口认真开展“微笑服务”活动计划。按照窗口服务规范、服务礼仪等要求，使每个窗口人员的服务工作不断完善和提升，促进燃气行业行风建设活动蓬勃开展。

改造服务窗口，加强硬件建设。对七个服务窗口实施改造，有效改善对外服务窗口环境，并设置了残疾人辅助通道，室内设置供用户排队等候座椅，方便了用户，营造舒心、温馨的服务环境。

加强日常管理，重视用户投诉。加强对各服务窗口服务质量的飞行检查，着重检查用户“三来”记录及“三来”处理结果、站容站貌环境卫生、便民设施配备、员工服务规范知晓率等的现场情况。加强燃气热线服务平台对管道气用户来电报修的维修质量，收费价格、服务态度的电话回访，回访率确保在70%以上；另外，妥善处理好用户投诉，接到用户投诉规定在五个工作日内告知用户处理结果。

小手牵大手，强化燃气安全宣传。联合县建设交通委、县教育局等部门共同举办“小手牵大手燃气安全进学校专项行动”，为全县139家中小学校、幼儿园、职校做了燃气安全检查及宣传工作，严防燃气事故发生。并

且通过走访社区居委，听取意见建议，促进行风建设。

清洁家园 美化宝岛

夏令期间，县市容环卫部门在全县范围内组织开展了“清洁家园，开创环境新局面，为生态岛建设作贡献”的活动，为清洁城区环境，提升环卫质量，展现服务风采作出了积极努力。

广泛排摸，加大整治力度。各乡镇市容环卫管理部门在做好日常保洁工作的同时，对环境整体情况开展广泛排摸，对环境卫生状况较差的卫生死角加大突击整治力度。县环卫署相关科室同志每周利用三天时间，深入各乡镇行政村，对环境卫生作业情况进行检查，发现问题提出整改要求。

深入宣传，形成整治氛围。以简报形式对各乡镇的卫生整治情况进行通报，表扬整治工作中的好人好事，激励各乡镇在夏令期间群策群力，为环境卫生面貌的进一步好转作贡献。

快速反应，及时处置投诉。设置了“夏令”热线，公布投诉电话，向全社会作出城镇道路保洁、居民生活垃圾清运、公共厕所保洁和粪便清运四个方面的承诺，承诺自接到市容环境卫生投诉处理中心的指令或接到人民群众的投诉，做到城区内20分钟到达现场核实情况，2小时内处理完毕，20小时内反馈投诉人；城区外2小时到达现场，20小时处理完毕，2天内反馈投诉。热线开通至今，共接到各类投诉104件，处理104件，处理率100%。

□ 县纠风办

新闻追踪

2012年上海市夏令行动特别节目

涉及崇明三个投诉问题的跟踪报道

7月14日，2012年上海市夏令行动特别节目中，接到了反映崇明的投诉3个，相关部门第一时间拟定了具体的工作措施。一个多月过去了，本报对这些措施的落实情况和问题整治效果进行了跟踪报道。具体情况如下：

一、关于中兴镇红星村一五金厂污染河道的问题

自7月14日至今，县环保局领导带领执法人员已八次对该企业执行行政命令的情况进行了督察。督察发现，该企业执行行政命令情况良好，2009年后扩建的油淬火工艺已停止生产，高低频淬火炉和回火炉等相关设备电源已切除；同时县环保局于8月7日再次以告知书形式督促经营者认真执行行政命令，及时办理水淬火工艺项目报批手续，未经批准不得投入正式生产。8月13日，县环保局联合县经委就该企业改用水基淬火液项目进行了实地考察，县经委意向性同意该项目登记备案。县环保局要求企业在及时办理环评手续、拆除原有设备后，方能正式生产。目前，治理工作正在顺利推进，在中兴镇政府与当地村委会积极协调下，周边群众情绪较稳定。

二、关于城桥镇金珠花苑毁绿种菜的问题

在接到问题投诉后，城桥镇人民政府联合相关部门于7月14日对该小区进行了走访调查，小区内144户底层住户存在着利用阳台开门筑路，约占2250平方米；350户住户利用公共绿地种植农作物面积达5800平方米；并存在占绿地、停车场违章搭建构筑物，楼道内农民生产生活用具乱堆放等现象。

针对这一情况，7月16日和8月2日，由城桥镇牵头，县房管局、县绿化市容局、县城市管理行政执法局、国昕物业管理有限公司、城桥镇政府相关职能部门就金珠物业小区环境综合整治召开了两次联席会议，制定了详尽的整治工作预案。在前期宣传发动的基础上，8月6日，城桥镇政府组织城管大队、环环保洁公司、镇市政市容所、镇拆违办、新城公园、金珠居委等相关部门组成综合整治小组开展环境整治。

通过2天的突击整治，目前小区东西两片公共绿地上农作物已基本清除，本次整治共出动人员240余人次，车辆20余辆，清运垃圾120多车次，清理各类堆放物和违章搭建构筑物10多处。因小区区域面广量大，多处违规盲点将在下一步工作中整治巩固。

三、关于城桥镇人民路西门路路口夜排档扰民的问题

针对城桥镇西门路人民路路口无证夜排档扰民现象，县绿化市容城管部门从7月14日接到投诉后至今，从晚上20:00至次日凌晨2:00，安排城管队员对城区内夜排档进行巡查整治，特别是对西门路人民路口定点固守，确保该处无夜排档摊位。组织了8次不定期的夜间整治，共取缔夜排档6只，暂扣三轮车5辆，销毁不洁食物80公斤。但由于夜排档成本低，利润大，经常出现反复。

为此，县城管部门将进一步加强城区夜间夜排档业主的宣传、教育、引导，提高其保护市容环境的意识，引导其自觉整改转做其他行业。同时，积极与城桥镇政府及相关部门共同协调做好夜排档的引摊入室工作。

2012年上半年县政风行风网上测评结果公布

近日，从县纠风办了解到，2012年上半年崇明县政风行风网上测评结果已经公布。今年本县参与测评的44个部门和行业(其中包括行政执法部门8个，综合管理部门21个，行业15个)的群众综合满意度总均值为84.65分，与去年相比提高了0.5%。其中，履行职责85.16分，办事效率84.51分，公开透明84.60分，

收费罚款规范84.77分，服务质量84.55分，清正廉洁84.48分，与去年相比都略有上升。上半年，全县参与测评共45783人次，测评中反映的问题实例共9例。目前，这9个问题实例都已基本整改完毕，并已答复了反映人。

政风行风网上测评是促进部门和行业改变工作作风，切实提高办事效率和服务质量的一个有效手段，

由市纠风办牵头，各区县纠风办具体组织实施，利用上海市“纠风在线”网站，在全市范围内由企业和市民针对相关部门和行业的依法履职、办事效率、服务态度、清正廉洁等六项指标开展网上评议，并反映问题实例。

今年，我县参与测评的2000名持密码测评员，主要由各类企业负责人

及管理人员、县政风行风监督员、调查员、县人代表、政协委员、民主党派人士、村(居)委干部等组成。

县纠风办相关负责人表示，此次公布的上半年政风行风网上测评数据只作为阶段性参考数据，全年最终测评结果还需在下半年测评结束后累积计算，并于年终公布。

□ 县纠风办

2102年上半年 崇明县政风行风 测评排名前 三位情况表

	序号	部门	综合满意度		序号	部门	综合满意度		序号	行业	综合满意度
行政 执法 部门	1	工商部门	88.42	综合 管理 类部 门	1	民政部门	86.73	行业	1	供电行业	87.05
	2	公安部门	85.90		2	水务部门	86.53		2	供水行业	85.76
	3	税务部门	85.21		3	人社部门	86.43		3	供气行业	84.99