

追光而遇 沐光而行

——郴电国际2023年优化营商环境工作纪实

罗微 龙永宜 陈剑

“营商环境就像空气，空气清新才能吸引更多投资。”

近年来，郴州深入贯彻落实党中央、国务院决策部署和省委、省政府关于优化营商环境的各项重要部署，坚持把优化营商环境作为“一号工程”，全面创响“身在郴州、办事无忧”品牌。

作为国有供电、供水经营企业，郴电国际在其中如何发挥作用？郴电国际党委书记、董事长范培顺坦言：“我们始终坚持以‘动力永恒 服务无限’的企业服务理念，当好‘电保姆’‘水管家’‘服务员’，在优化营商环境中追光而遇，沐光而行，不断提升‘获得电力’‘获得用水’水平。”



8月15日，郴电国际负责人（左二）来到金煌酒店，了解企业用电需求。
陈剑 摄

曙光日新

——始终坚持以人民为中心的发展理念

车辆穿梭、机器轰鸣、吊塔林立……仲冬时节，林邑大地处处奔涌着项目建设、企业生产的热潮。

永兴县湖南建勘环保有限公司，郴电国际党委书记、董事长范培顺正在详细了解企业生产运营状况及用电需求，对企业提出的问题和需求作相应解答。他要求各部门、分子公司要在主动服务上下功夫，以客户需求为导向，全



10月24日，郴电国际宜章分公司工作人员正在对莽山国家森林公园的供电线路及设备开展安全巡检，确保景区用电无忧。
陈剑 摄

方位为企业生产提供坚强电力保障。

在郴州舜华鱼业有限责任公司，郴电国际党委副书记、副董事长、总经理雷运明深入企业开展一对一走访服务。针对舜华鱼业计划年底新建一条冷链加工生产线需进行变压器增容问题，现场敲定服务方案。

“营商环境只有更好，没有最好。”

今年，郴电国际坚持以人民为中心的发展理念，坚持把优化营商环境作为“一号工程”“一把手工程”来抓部署、抓推进、抓落实，组织领导班子分别深入到联系、分管领域开展调研课题56个。目前，已解决52个，其余4个调研课题均取得阶段性进展。企业用电的获得感、满意度不断提升。

年初，公司对标对表中央、省、市优化营商环境政策最高标准和最严要求，结合公司实际，先后印发《郴电国际打好优化营商环境持久仗 持续提升办电办水服务水平工作方案》《郴电国际2023年持续提升“获得电力”服务水平工作方案》等文件。

公司党委书记、董事长担任

优化营商环境工作领导小组组长，做到了重大事项亲身部署、重要方案亲身把关、关键环节亲身协调、落实情况亲身督察。

同时，多次召开党委会、总经理办公会、月调度会、专题调度会、指标培训会等会议统筹协调、安排部署、督促指导优化营商环境工作；建立优化营商环境“一周一调度，一月一考核”的常态化工作机制，采取交办制、台账制、销号制、通报制等多措并举的方式，在“政策最优”上加力度，在“成本最低”上做文章，在“办事最快”上下功夫，在“服务最好”上出成效。

一系列举措精准发力，一系列部署加快落地。郴电国际全体员工上下同欲，万山无阻。

追光而遇

——持续提升“获得电力”“获得用水”水平

作为衡量营商环境的重要指标之一，“获得电力”“获得用水”被寄予更高的要求、更高的期盼。

郴州经济开发区万华生态新家装（湖南）智能制造产业园内，机器轰鸣，

一派热火朝天的景象。

该项目是湖南省重点产业项目，总投资30亿元，建设年产10万套新家装配套中心。自2020年落户以来，郴电国际郴州分公司主动与项目业主对接，开辟绿色通道，简化工作流程，制定最优方案，保姆式服务项目投资、建设和发展，确保项目供电安全、稳定、可靠。

10月初，项目投产试运行，郴州分公司工作人员及时指导用户按需量计费，配套无功补偿装置，一系列措施为企业压减大量用能成本。万华生态新材料（郴州）有限公司总经理张春华介绍：“得益于优质供电服务和供电员工的专业技术指导，我们企业发展才没有后顾之忧。”

今年，帮助企业解除后顾之忧的服务比比皆是。

郴电国际宜章分公司在志存新材料有限公司项目建设服务中，将原有线路和变电站进行升级改造，提供电力保障的同时，还提供“一企一策”“一对一”服务，帮助企业节约大量用电成本。

在临武县打造锂电全产业链过程中，临武分公司结合产业布局需要，新建了110KV铺寨线路一回，并在县工业园区为四家锂电企业新建一座110KV变电站，进一步完善和优化电网结构。

郴电国际办公大楼4楼，300平方米的96595客户服务中心，分设话务大厅、督办室、夜间值班室等功能区，32组热线通24小时受理客户咨询、诉求。

“我们整合服务资源，对客户服务中心场地、系统、硬件进行升级改造，打造‘一号对外、统一交办、联通上下、互通左右、全日值守’的全新96595客户服务中心，做到有诉必接、有诉必应、有诉即办，全面提高了服务效率。”96595客服热线中心主任廖焰辉介绍，该热线集话务受理、信息查询、业务咨询、故障报修、跟踪督办等功能为一体。郴电国际所服务的用电、用水客户都可以拨打96595电话号码反映诉求。

“我在国庆路的烧烤店准备开业，需要办理电表增容业务。想不到早上通过拨打96595电话申请，下午就装表送电啦。”郴州市民赵先生直呼方便。

在家动手维修“供水管家”服务送上门……郴州市自来水公司通过24小时在线智慧水务系统和96595客服热线，提供“供水管家”“云服务”；遇到用水烦心事，“供水管家”服务送上门……郴州市自来水公司通过24小时在线智慧水务系统和96595客服热线，提供最真实的获得感和幸福感。

市自来水公司负责人介绍，智慧水务系统和96595客服热线真正实现了客户诉求反馈零距离。公司接到报修信息会立即分派任务，按照供水片区责任制及网格化管理要求，服务人员会快速到达故障点抢修，并提前做好备品备件采购和抢修车辆准备，切实保障物资供应。

今年，公司充分运用“湘易办”“湖南省工程建设项目审批管理系统”等智慧服务平台，持续推动“放管服”改革和“一件事一次办”向纵深发展，公司政务服务“好差评”和“行政效能电子监察”指标连续三年在市本级单位中名列前茅。

另外，公司通过规范服务行为、畅通客服通道、闭环回访服务等多措并举方式，推动实现投诉事件流转可查询、处置可监督、结果可追溯，确保群众诉求“事事有回音、件件有着落”，营造了系统转办工单办结率100%、满意度99.9%以上的良好企业形象。

厚植沃土万木兴，换得有风远来仪。“营商环境没有绝对优势，但有综合最优和比较优势。”郴电国际党委书记、董事长范培顺表示，新的征程上，公司将继续多措并举、务实发力，深化改革创新，在服务社会经济发展，服务人民群众美好生活答卷上落笔答题，沐光而行，奋力营造一流营商环境，让各类经营主体的活力充分迸发。

沐光而行

——24小时在线智慧服务让客户更暖心

民之所盼，企之所向。

人民对美好生活的向往就是我们的奋斗目标，郴电国际胸怀“国之大者”，将实现好、维护好、发展好最广大人民的根本利益作为价值追求，将优质服务延伸到8小时之外，运用科技手段、科学管理让用电用水优质体验延伸至全天候24小时。

把工作做到群众心坎里

——郴州市北湖区涌泉街道用心用力用情服务纪实

何庆辉 黄小娟 邓玛丽

10月31日，郴州市北湖区“百对共建”和美小区创建首场观摩点评会在涌泉街道举行。辖区居民代表、业主委员会及物业代表们欢聚一堂，观摩点评“百对共建”和美小区创建带来的崭新变化。在煤机小区观摩示范点，映入眼帘的是修缮一新的篮球场、停车场，改造后的健身乐园，破损的道路也变成了崭新的柏油路。

近年来，在北湖区委、区政府的坚强领导下，涌泉街道践行以人民为中心的发展思想，聚焦群众所期、所盼，牢牢兜住民生底线，补齐民生领域短板，深入实施基本公共服务提升行动，民生事业呈现有力保障，通过不断完善各项工作机制，服务质量明显改善、工作效能明显提高，确保群众呼声和合理诉求得到充分反映和解决，“满意涌泉”各项工作“争先进位，追赶超越”。

党建引领赋能

“我们小区消防通道长期被私家车占用，停车位不够，停车费又高，可把我们这些居民急坏了！”北湖区涌泉街道惠泽社区鸿翔尚城小区住户有687户，车位只有300个，供求严重不平衡，一些车主经常把私家车停在主路上，占用半边消防通道，不仅给居民日常通行带来不便，还存在安全隐患。

接到居民诉求后，惠泽社区党支部书记迅速开展现场调研走访，同时让社区网格员在社区微信群搜集意见，通过相关单位联合“会诊”，多次召开议事协商会议，结合实际情况制定解决方案。经一个多月的努力，鸿翔尚城小区的车位月租费用由原来的350元降至210元，还新安装了路障60根，有效解决了车辆乱停行为，原来脏、乱、差的小区面貌也焕然一新。

今年以来，涌泉街道始终坚持以党建引领，一方面通过“小支部、大党建”、党建协调委员会等，汇集辖区各

级党组织力量；另一方面，完善党建带群建、群建促社建的制度机制，不断拓展延伸社会力量参与基层治理的渠道。

该街道通过选强配优，成立煤机小区党支部，聚集优秀党员参与小区治理，将小区“脏、乱、差”蜕变成“洁、净、美”。该党支部荣获郴州市先进基层党组织、北湖区先进基层党组织等荣誉称号。

街道还通过完善自治组织，强化区域党建共建力度，高效整合辖区资源，建立社区党组织引领、业主委员会、物业三方参与的协调机制，统筹开展综合事务处理、安全隐患排查、信访纠纷调处等工作。

同时，建立共治体系，针对飞线充电、文明养犬、楼道清理等建立“一件事微公约”，对道路破损、树木倒塌、噪音污染等推行“一句话微办”，对失独家庭、困难人员等开展“一条龙微服务”。



辖区内煤机小区观摩示范点现场。

共建宜居家园

振华巷是涌泉街道振华嘉园、五岭农商行家属区、福京花园等4个小区的重要出入通道。然而，由于之前路况不佳、管理混乱，车辆与行人争道，停车乱象频发，安全隐患丛生。

想群众之所想，急群众之所急，解群众之所困。在涌泉街道柏树下社区的多次协调和各方努力下，历时半个月工期，振华巷大变样，已经成为了一条舒适、安全的街巷，车辆和行人各行其道，互不干扰、和谐共处。“现在道路更宽了，停车位更明确了，出行更安全了。”居民们纷纷点赞。

今年9月，第二届湖南旅发大会在郴州成功举办。郴州文旅知名度、美誉度不断提升。

涌泉街道以助力旅发大会为契机，开展了环境综合整治提质攻坚行动。通过集中力量、全域动员，主动打好环境提质的全民仗、攻坚仗，为辖区居民创造和谐宜居的环境。今年以来，开展环境卫生整治74次，参与人数达4500余人。同



涌泉街道青年志愿者到北湖区福利院慰问特殊儿童。

时，通过干部查、群众报的形式，集中拆除影响市容的“违旧危”建筑68642平方米，完成速度及数量均位居全区前列。

此外，主动推介“亮”名片。通过举办“家乡小推介官”“助力旅发会·一起向未来”“郴州山水·粽”是情”“百对共建”和美小区创建首场观摩点评会等活动，以丰富多彩的活动为载体，凝聚助力旅发大会及共建美好家园的共识，使人人均可为最美家乡推介官。

服务民生“加码”

“小区里有白蚁实在太危险了，向你们反映后得到及时处理，我们住在这里也安心了。”涌泉街道涌泉小区居民点赞道。这是涌泉街道开展“我为群众办实事”实践活动的缩影。

涌泉小区属于老旧小区，部分树木遭到白蚁啃噬。驻涌泉街道的联点干部在走访中接群众反映后，马上联系社区工作人员到现场勘察，并联系白蚁防治中心进行及时消杀，及时为居民解决实际困难，同时，着力推进老旧小区改造。街道主动作为，召集业主代表、楼栋长收集意见，主动向上级

汇报，进一步完善了改造方案，争取相关改造资金，确保了改造项目的继续实施完成。

近年来，涌泉街道党政干部积极履职，深入基层一线开展大调研、大走访，为推进涌泉街道经济社会健康发展持续注入力量。该街道树牢为民服务宗旨，持续把暖民心之事办好、把惠民生之事办实、把顺民意之事办好。

积极化解矛盾纠纷。邀请市、区领导定期下沉接访，调解群众关切难题。辖区房地产项目一房多卖多抵、欠薪纠纷等难题得到有效解决。

全力处置安全隐患。针对辖区燕子山地质灾害点滑坡隐患，迅速启动应急预案，及时、高效转移周边群众；同时，采取降低山体高度、加固山体坡面等方式消除安全隐患。目前，该工程已经验收，情况稳定，监测期满后即可上报进行销号。

整治农贸市场秩序。联合城管、市场监管等部门，对五岭、七星农贸市场超门面及占道经营等现象进行铁腕治理。如今，市场环境整洁，经营有序，面貌焕然一新，既有“烟火气”，又显“文明范”。

帮助企业疏解难题。郴州申湘汽车有限公司楼顶废气处置装置噪音扰民，涌泉街道主动靠前服务，积极与上级环保部门协调沟通，拟定噪音问题解决方案，协助企业按要求将废气处理装置进行搬迁，远离居民楼，并安装隔音棉墙进行封闭处理。目前，相关问题得到有效解决。

一项项暖民心、惠民、顺民举措，让辖区居民住得开心、舒心、顺心，大家纷纷为街道用心、用力、用情的服务鼓掌、点赞，“满意涌泉”实至名归。

（本文图片均由北湖区涌泉街道提供）