

一线微观察



24面锦旗背后的服务温度

■ 本 报 记 者 邹辉
本报通讯员 张丽媛

热情、贴心、高效、满意……5月11日,走进高唐县政务服务中心学雷锋便民服务站,这些充满了肯定、表扬、力量的词语,高频次出现在悬挂于墙面的24面锦旗上,既是一句句暖心的祝福,也是一个个生动的画面。每一面锦旗背后都藏着一个感人的故事,彰显着高唐县行政审批服务局高效便民优质服务的温度。

“政务窗口人员服务热情,专业高效,太棒了!”高唐市民李桦对县政务服务中心窗口人员赞不绝口。李桦的点赞,缘于一次特殊的“办事体验”。不久前,李桦脚部意外受伤,因急需办理营

业执照变更业务,但一时又找不到代办人员,不得不拖着脚份赶到县政务服务中心咨询。李桦刚进入服务大厅,便引起了导服人员的注意。得知她需要办理的业务后,导服人员立即推来轮椅,全程陪办。

一次服务,一个缩影。像李桦享受到的暖心服务,其实每天都在高唐县政务服务中心上演。“服务只有更好,满意没有终点。”高唐县政务服务中心相关负责人介绍,高唐专门在县政务服务中心设置了“学雷锋示范岗”,培育了一支雷锋志愿服务队,努力用高效的审批速度、热情的暖心服务,树立一流的审批形象。“群众的眼神,就是我们的行动指令。”高唐县政务服务中心导服台工作人员孙书言道出服务真谛。

从便民处着手,于细微处用心。聚焦老年人、残疾人等特殊群体需求,高唐县政务服务中心创新打造“情感化服务”体系,导服团队建立“主动发现—全程陪办—跟踪回访”服务机制。“过去总担心不会用智能手机,根本不敢自己单独来办事。现在好了,有专人手把手教,办啥业务也不用怕了。”5月9日,张丰举老人在帮办员的指导下,顺利通过手机完成刷脸签字。面对数字化转型带来的“办事鸿沟”,高唐县政务服务中心工作人员主动走出导办台,手把手指导手机操作、填写表格、网上申报,用一个个“小举措”为群众办事带来“大温暖”。此外,高唐县政务服务中心还编制了高频业务“一页明白纸”,让政策更易懂、业务更好办,有效增强了群众办事的体验感和获得

感。

如今,“群众的事等不得”早已成为高唐县政务服务中心的集体共识。为践行“当日事当日毕”承诺,高唐县政务服务中心建立延时服务机制,下班后轮流值守,直至最后一位群众离开。同时,该中心还为情况特殊的群众提供错峰、非工作日预约服务,让企业群众高兴而来,满意而归。

“政务服务既要讲效率,更要讲情怀。”高唐县行政审批服务局相关负责人表示,他们将持续聚焦群众急难愁盼问题,在标准化服务中注入更多人性化关怀,将“办事如做客”的服务理念融入每个服务细节,让每个走进政务服务大厅的群众都能感受到家的温暖。

红色引擎赋能职教创新

——聚焦聊城职业技术学院医药学院教工党支部“五双一融合”育人实践

■ 商秋璐 王立芹 曾丽雨

近日,鲁西第一个党支部纪念馆迎来一批参观者,他们在各展厅接受红色洗礼,到九都杨村进行义诊,为老人测血压、血糖,检查口腔健康,普及各类疾病预防知识,获得了村民好评。

这不仅是一次义诊,还是聊城职业技术学院医药学院教工党支部开展的党建共建活动。这支具备“医疗+教育”双属性特征的党支部队伍,以“红色医心、仁爱精诚”为精神内核,创新构建双带头、双培、双亮、双建、双高、党建与业务融合“五双一融合”党建品牌,将基层党组织的政治优势转化为职业教育发展的强劲动能。

思想是行动的先导,理论是实践的指南。“我们不仅要教会学生治病救人的

技能,更要培养他们心怀苍生的红色医魂。”医药学院副院长,教工党支部书记王立芹说。医药学院教工党支部高度重视思政教育,切实推进党的理论进课堂、入头脑,形成了专业课程与思政元素相结合、通识教育与专业实践教育相结合、职业技能竞赛与劳动教育相结合、志愿服务与社会实践相结合、孔繁森红色基因与生物医药叙事相结合、创新创业指导与法规意识相结合等“六结合”路径。依托“四馆三院一路”和学校虚拟仿真思政体验基地,将思想政治教育融入专业课程教学,解码《药物制剂技术》《药事管理与法规》《中药炮制技术》等课程中的工匠精神、家国情怀;师生深入中小学、社区福利养老院等,将红色基因融入医学教育,实现专业教育与价值引领的深度融合,为青年学子上了一堂堂“行走

的思政课”。

面对产教“合而不深”的普遍难题,党支部创新协同机制,医药学院与山东华新义齿有限公司、漱玉平民大药房连锁股份有限公司等企业共建产业学院,打造“专业对接产业、教学对接车间、教师对接工程师”育人新范式。校企联袂打造的“现代学徒制”订单班,实现学生“入学即入职、毕业即顶岗”。在养老实训基地的中医药文化传承创新中心,校内教师与企业导师共建推拿、芳香保健等公选课,让课本知识在实践中淬炼成真功夫,让学生真正掌握技能,实现多途径就业。

在党支部的引领下,医药学院获2024年世界职业院校技能大赛夺银铜奖2项,全国职业院校技能大赛二等奖1项、三等奖2项。2024年第十七届山东省职业院校技能大赛康复治疗技术一等奖得主

苏肃肃说:“正是老师注重培养我们的临床思维,才让我们在处置赛场突发状况时游刃有余。”学院汉语桥中医药特色与健康促进项目及2024年汉语桥“中文+新能源汽车”秋令营,让艾灸、香囊成为跨文化交流的“中国名片”,在国际舞台上弘扬了中医药文化。

从学校的理论知识到企业的实践知识,从社区义诊的仁心仁术到国际交流的文化自信,聊城职业技术学院医药学院教工党支部以红色基因熔铸职教匠心,用“五双一融合”的创新实践,在新时代职业教育改革浪潮中交出精彩答卷。这支挺立在改革潮头的红色先锋队,正以“为党育人、为国育才”的初心使命,奋力书写着“培养大国工匠、服务健康中国”的时代篇章。

服务惠民生 行动显担当

——中石化聊城公司深化优质服务打造行业标杆纪实

■ 尹腾泓

“现在只要打开手机App,就能查询附近加油站、预约加油,还能线上支付,方便又快捷,真不错!”5月12日,正在中石化聊城大学加油站加油的市民刘超说。

在能源行业的广阔领域中,中石化聊城公司宛如一座坚实的灯塔,始终以优质服务为导向,将企业担当镌刻于每一个行动之中,为社会发展、民生保障贡献着源源不断的力量。

自成立以来,该公司始终以“为美好生活加油”为企业使命,以“诚信规范、合作共赢”为企业经营理念,持续健全完善油品销售网络设施,全心全意为客户服务,认真履行社会责任,帮助和带动地区经济发展,为幸福美好新聊城贡献力量。

服务民生有担当 打造便捷能源网络

做好能源保供工作,事关经济平稳运行和群众生产生活。中石化聊城公司深知能源供应对于民生的重要性,全力打造布局广泛、便捷高效的能源网络。

漫步聊城,可以发现,中石化的加油站星罗棋布、遍布城乡。这些加油站不仅为过往的车辆及时补充动力,更为民众的日常出行提供了坚实保障。无论是清晨开启工作之旅的上班族,还是长途奔波的货运司机,抑或是自驾出游的家庭,都能及时地在中石化聊城公司的加油站获取油品,感受到其服务的便利性。

此外,中石化聊城公司积极顺应能源转型趋势,大力推进充电桩、加氢

站等新能源基础设施建设。聊城公司目前在营加能站115座,其中包含1座加氢综合功能站以及2座LNG加气站。已建设并投入运营的充电车位达294个。其服务网点广泛分布于聊城8个区县,以及国道、省道沿线,构建起了一个以城区为核心据点,辐射交通要道,全面覆盖全市且布局科学合理的销售服务网络。充电桩的投营为电动汽车车主解决了充电难题,助力绿色出行,满足民众对清洁能源的需求,为改善城市环境、推进可持续发展贡献力量。

品质至上有温度 提供优质产品服务

对于中石化聊城公司而言,优质服务的核心是提供高品质的产品和服务。

在油品质量把控上,中石化聊城公司从油品入库到最终销售,每一个环节都执行严格的标准,用实际行动践行“每一滴油都是承诺”的宗旨。除了油品,中石化聊城公司在加能站便利店提供丰富多样的商品。从日常生活用品到特色食品,每一件商品都经过精心挑选,严格把控质量。同时,便利店工作人员热情周到,为顾客提供贴心服务,满足顾客在加油之余的各类生活需求,真正做到了让顾客在中石化加油站享受一站式便捷服务。

在客户服务方面,中石化聊城公司始终坚持以客户为导向,持续优化服务体验。一方面,大力推进数字化转型,通过线上平台为客户提供便捷服务。客户可以通过手机App实现线上支付、查询附近加油站、预约加油等功能,大大节省了时间和精力。另一方面,加强

员工培训,提升服务意识和专业素养。中石化聊城公司的员工以热情、专业的态度迎接每一位顾客,耐心解答顾客的问题,提供周到细致的服务。通过定期开展服务质量评比活动,激励员工不断提升服务水平,为客户营造温馨、舒适的消费环境。

应急保障有力量 主动践行社会责任

在面对各类突发事件和紧急情况时,中石化聊城公司迅速响应,展现出强大的应急保障能力和高度的社会责任感。

在自然灾害发生后,道路可能受阻,能源需求迫在眉睫。中石化聊城公司第一时间组织力量,调配油品资源,克服重重困难,确保抢险救灾车辆、设备的用油需求。通过开辟绿色

通道、24小时不间断供油等措施,为救援工作的顺利开展提供坚实的能源支持。在公共卫生事件期间,中石化聊城公司同样坚守岗位,保障油品和各类生活物资的稳定供应。加油站员工冒着风险,始终坚守在一线,为抗疫车辆、物资运输车辆提供加油服务。同时,中石化聊城公司利用自身的产业链优势,积极协调资源,保障口罩、消毒液等防疫物资的生产原料供应,为抗击疫情贡献了重要力量。

核心凝聚力量,旗帜指引方向。中石化聊城公司凭借优质服务,在满足社会能源需求、保障民生、应对突发事件等方面发挥了重要作用,以实际行动彰显了卓越的企业担当,成为能源行业的标杆和典范,赢得了社会各界的广泛赞誉。

山东省居民电动汽车充电桩分时电价政策解读

编者按 深化分时电价改革,是山东深入贯彻落实党中央、国务院关于“碳达峰、碳中和”重大战略决策的一项创新举措,山东在全国范围内率先建立并实施了“五段式”分时电价机制。所谓“五段式”,就是将1天分为尖、峰、平、谷、深谷五个时段,根据不同时段的电力供需情况,实行差异化的电价政策,目的在于引导用户削峰填谷、优化电力资源配置。在能源转型深入推进、电力供需格局深刻变化的背景下,分时电价政策成为优化电力资源配置、提升电力系统稳定性和促进新能源消纳的重要手段。即日起,本报推出“用电分时段 生活更低碳”解读文章,详细介绍山东省分时电价政策,帮助大家深入了解改革内容,明晰政策红利,用好每一度电的时空价值,共同书写美丽山东的绿色低碳新篇章。

一、政策背景

目前,山东电力现货市场已连续运行,根据电力现货市场呈现的市场价格信号,山东电力系统负荷特征为:中午(12:00—14:00左右,6—8月除外)经常性出现季节性低谷(甚至深谷),晚上(18:00—20:00左右)经常性出现用电高峰(甚至尖峰),其余时段用电负荷相对平稳。

2022年底,山东电动汽车保有量达100万辆,2025年3月底已突破270万辆。受生活习惯影响,个人电动汽车车主下班后(18:00—20:00左右),一般会立即进行充电(每周充电1—2次),此时正好与晚高峰重叠,叠加了晚高峰用电紧张状况,亟需通过价格政策对用户充电时间予以引导。

二、主要内容

(一)时段划分
除低谷时段23:00—7:00外,其他

时段与工商业客户动态分时时段保持一致,每年11月份由国网山东省电力公司向社会公布次年峰谷时段。2025年居民电动汽车充电桩峰谷时段详见表格。

(二)电价标准

在现行电价标准(每千瓦时0.555元,含税)基础上,深谷时段每千瓦时降低0.333元,低谷时段降低0.17元,高峰时段提高0.03元,尖峰时段提高0.333元。即深谷时段电价为每千瓦时0.222元、低谷时段为0.385元、平时时段为0.555元、高峰时段为0.585元、尖峰时段为0.888元。

(三)执行方式

居民电动汽车充电桩分时电价政策由居民用户自愿选择,电网企业免费更换分时电表,调整后的电价政策自申请次月起执行,以年度为周期,1年内不作调整。不选择的,仍按原方式计

价。向电网经营企业直接报装接电的经营性集中式充换电设施用电价格政策,继续按照国家现行有关规定执行。

三、政策解读

目前电动汽车主要有纯电车和插电式混动电车两种。其中,纯电动车充满一般需要80千瓦时电(里程450公里左右),充电需求为60千瓦时左右(此类用户一般会在电池还剩下1/4时选择充电),充满需8小时(个人充电桩功率一般为7千瓦,下同)。插电式混动电车充满一般需要35千瓦时电(里程180公里左右),充电需求为28千瓦时电左右(此类一般会在电池还剩下1/5时选择充电),充满需4小时。具体分析如下:

1.A用户(纯电车)。

平均每周充一次电(8小时,60千瓦时),未选择分时电价时,每次电费为33.3元,全年电费金额为1731元;选择分时电价后(晚间低谷充电),电费金额降至1201.2元,降幅

为31%。

2.B用户(插电式混动电车)。平均每周充两次,其中一次选择为晚间低谷充电(4小时,28千瓦时),电费金额为10.8元,另外一次选择周末中午充电(4小时,28千瓦时),电费金额为7.4元(3深谷+1低谷),每周电费总额为18.2元,全年电费金额为946.4元,较不执行分时电价降低41%。

四、政策办理服务

1.线上办理。居民用户可下载“网上国网”手机客户端,办理分时电价用电相关业务。具体功能路径为:登录网上国网—更多—办理—峰谷电变更。

2.临柜办理。居民用户可到当地供电营业厅或政务服务大厅,通过现场申请方式办理分时电价用电业务。

3.办理过程中如有问题,可拨打95598咨询。

时段	1—2、12月	3—5月	6月	7—8月	9—11月
00:00—01:00	谷	谷	谷	谷	谷
01:00—02:00	谷	谷	谷	谷	谷
02:00—03:00	谷	谷	谷	谷	谷
03:00—04:00	谷	谷	谷	谷	谷
04:00—05:00	谷	谷	谷	谷	谷
05:00—06:00	谷	谷	谷	谷	谷
06:00—07:00	谷	谷	谷	谷	谷
07:00—08:00	峰	平	谷	平	平
08:00—09:00	峰	平	谷	平	平
09:00—10:00	平	平	谷	平	平
10:00—11:00	谷	谷	谷	平	谷
11:00—12:00	深谷	深谷	谷	平	深谷
12:00—13:00	深谷	深谷	平	平	深谷
13:00—14:00	深谷	深谷	平	平	深谷
14:00—15:00	谷	谷	平	平	谷
15:00—16:00	平	平	平	平	平
16:00—17:00	尖峰	平	峰	峰	峰
17:00—18:00	尖峰	尖峰	尖峰	尖峰	尖峰
18:00—19:00	尖峰	尖峰	尖峰	尖峰	尖峰
19:00—20:00	峰	峰	尖峰	尖峰	峰
20:00—21:00	峰	峰	尖峰	尖峰	峰
21:00—22:00	平	峰	尖峰	尖峰	平
22:00—23:00	平	平	峰	峰	平
23:00—24:00	谷	谷	谷	谷	谷