

“不怕脏，干活才利落”

记市级城市美容师、县环卫处清运所副所长石伟峰

新昌新闻记者 高娃

11月16日上午8点，城区的垃圾清运作业已基本完成，刚值完夜班的石伟峰驾驶着四轮电瓶车开始一天的巡查与清运工作。

石伟峰今年44岁，2009年进入县环卫处考核科工作，三年后调入清扫所负责道路一线的巡查与管理工作。两年前，他走上垃圾清运一线管理岗位。

“在考核科工作，眼睛就像放大镜，要找出各种卫生死角；在清扫所工作，眼睛就要瞄准路面上的各类垃圾；在清运所工作，眼里便只剩下垃圾桶了。”石伟峰笑着总结三段不同的工作经历，简单却真实。

8点42分，石伟峰驾驶的车辆来到文体新村一处垃圾桶设置点，发现桶内垃圾已全部清运干净，但一旁放置着一整套被丢弃的沙发，体积庞大，根本没法独自清理。他马上拿出手机联系相应工作人员，让他们前来清理。“如今老百姓生活水平越来越好，像这样随意丢弃大件家具的现象时有发生，不仅环境影响，严重时还会影响小区交通秩序。”石伟峰说，除了城区各主要街道外，开放式居民住宅区也是他巡查的重点之一。

8点50分，鼓山中路某处果壳箱外堆放着多袋生活垃圾，石伟峰立即下车将其清理干净。

8点57分，江滨路与石城路路口处两个大垃圾桶位置摆放混乱，他徒手将其推至原有位置。

9点05分，大佛路某广告公司店员将清理出来的垃圾随意丢弃在果壳箱外，他下车与该店员进行沟通。

记者发现，石伟峰在工作时，并



未佩戴防护手套等工具。问及原因时他说，“戴着手套干起活来不利落。”

有一次，他在七星街道下石演村清理废弃玻璃，装车过程中突然有一袋玻璃倾倒下，他下意识用手抵挡，结果双手手掌多处被扎伤。记者看到石伟峰的双手手心又硬又黄，还有多道被划伤的痕迹，指节末端长有多个老茧。他说，干起活来就顾忌不了那么多，手脚擦伤了家常便饭，回家时也常常一身脏乱，为此妻子没少埋怨他。

在巡查的一个多小时里，石伟峰的手机呼进呼出不下十次。“平均每天通话不少于三十个，要是手机半夜响起，就意味着垃圾清运车辆或者人员遇上突发情况了。”石伟峰介绍，每天凌晨一点左右，城区第一批垃圾清运车就要上街开始作业，遇上车辆故障等突发情况时，就需要立即进行解决，否则将耽误工作进程。

“上周日凌晨3点，清运人员打

来电话说一辆四轮清运电瓶车无法启动。赶到现场后技术人员说问题一时无法解决，我又重新给清运人员安排了一辆车。”石伟峰说，天气逐渐转冷，电瓶车的蓄电能力也变弱了，为此他们专门给车辆统一进行了保养和维修，但像这样的意外状况仍然时常发生，半夜起床工作便成了常有的事。

巡查的路上，石伟峰一边感慨如今城市环境的变化，一边回忆着2009年刚进县环卫处工作时的场景。当时，他正碰上垃圾桶替换垃圾房的改造时段，市民大都保留着随手甩垃圾的习惯。“我和搭档就卡着晚饭后的时间点，轮流守候在几个乱丢垃圾的‘重灾区’，向附近的居民宣传垃圾入桶的文明习惯。一守就是几小时，坚持了很长一段时间。”这些年工作条件逐步得到改善，百姓生活越来越好，文明素养也越来越高，石伟峰心里很知足。他说，他愿意继续做好一名“城市美容师”，贡献自己的一份力。

我县举行糖尿病日义诊活动

通讯员 李萍

11月14日是“联合国糖尿病日”。为响应世界卫生组织和国际糖尿病联合会的号召，11月12日上午，县疾控中心、新康医院在江滨公园举行宣传义诊活动，为糖尿病患者提供帮助。

“医生，以前我是没有患糖尿病的，为什么我现在会得了这个病呢？”“引起糖尿病的原因有很多，也很复杂，环境、饮食、心理压力等因素都有可能引发这个疾病。”活动现场，不少群众就糖尿病方面的知识纷纷向专家咨询。活动除了提供量血压、测血糖、发放宣传资料等服务外，

还向群众普及了糖尿病防治知识，为糖尿病患者交流诊疗心得提供了平台。

糖尿病是由多种病因引起的代谢紊乱，特点是慢性高血糖，造成多种器官的慢性损伤和功能障碍，给人体带来的危害很大。如今糖尿病患者增长呈迅猛态势，且发病年龄偏年轻化发展，这与人们多吃少动的生活方式，以及过多摄入高脂肪高热量饮食等因素有关。活动主办方希望借助这样的义诊活动，唤起大众对糖尿病的认知与重视。

此次活动共发放各类宣传资料1000余份，接受咨询、义诊50余人次。



钟楼社区开展消防安全演练

11月16日上午，钟楼社区开展消防知识讲座、消防水带使用培训、疏散逃生演练和消防隐患排查等活动，进一步提高了社区工作者和居民群众的防火意识，增强了火灾预防以及应变能力。

(通讯员 杨晓英 摄)

客户需求是动力 服务之路无止境

中国电信新昌分公司倾力打造用户信赖的服务品牌

新昌新闻记者 高娃

今年，中国电信新昌分公司紧紧围绕省电信公司“践行三严三实，推进三双三同”年度工作思路，聚焦“差异服务能力提升、线上服务能力提升、集约服务能力提升、中高维维系能力”四个重点，紧抓端到端与“互联网+”服务能力，实现客户感知提升及服务能力提升，使热点问题得到妥善解决，服务质量持续提高，企业作风持续改进。

各项建设稳步推进

新昌电信积极响应县政府号召，全面参与农村信息化工作，各支局所通过与当地政府部门通力配合，累计创建信息化示范镇10个，示范村80个，达标村120个。同时积极配合2016年美丽乡村建设整体安排，投入大量资金，全力规划、建设通信管网并免费迁移杆路，为农村五水共治、三拆一改等工作的推进提供保障。截至10月底，新昌电信已全面完成全县29个旅游特色村(美丽乡村)及特色镇的管网入地建设，为我县乡村旅游软实力的提升贡献力量。

为有效落实省市电信公司营业标杆厅建设的会议精神，新昌电信就改造升级工作作了整体安排，大致分三个阶段实施。一是对农村支局所营业厅进行标准化改造，进一步提升软硬件实力，全面改进客户服务环境、服务设施和服务功能。二是对主城区横街厅及城东厅进行全面升级改造，进一步美化形象布局、规范基础管理，不断提升促销组织与销售服务的有效性。三是对大佛路营业厅进行标杆厅改造升级，重点加强服务引导，在营业厅主入口配备引导员，落实“首问负责制”，热情主动为客户提供

咨询引导。对于办理基础服务(充值缴费、账单打印、发票打印等)的客户，引导至相应的区域或自助设备处，高效、快捷地办理事项。对于终端需求类客户，引导用户至终端销售区。对于业务需求类客户，通过引导至洽谈区，专门设立电信翼支付专区等方式为客户提供更优质服务。

今年，新昌电信全面推进电信服务网点、渠道建设，在城区核心商圈及乡镇主街道新建和改建专营店、手机卖场、全网通店、社区店共23家，新建中小门店、便利店等30家，进一步提高电信服务客户的能力，提升客户满意度，方便客户就近咨询办理宽带、ITV、手机业务和日常缴费等。

宽带服务全面升级

宽带是信息化建设的基础，新昌电信通过近三年的光网建设，已经全面具备光纤入户入企的条件。截至目前，新昌电信光宽带入户率已达98%，列全市第一。新昌电信把客户宽带升级、网络升级及服务升级作为重中之重的工作来抓，在新装、维修、上网、便民等方面进一步提升服务。

安装再升级，装得更放心。在光承诺区域范围内，无条件受理用户宽带装移业务。客户通过电信网厅、“电信营业厅”客户端、“浙江电信”微信公众号，拨打10000安装宽带，先安装、满意后再付款，在资源具备区域受理宽带48小时内完成装移机。

维修再升级，修得更省心。在承诺区域内客户宽带报障后，快速上门修复，在承诺区域范围内宽带装、移、修超出承诺时限或客户预约时限的，按慢必赔相关标准进行超时补偿。

网带再升级，用得更舒心。今年，新昌电信通过努力真正发力3个100M，一是光纤宽带100M，爽

快网游，流畅看超清大片、球赛直播，开启智慧家庭生活。二是天翼4G 100M，随时携带100M网络，聊天、发图、接收邮件，随时随地体验畅快。三是家庭WIFI无线100M，畅快网络全家共享，手机、电脑、天翼高清同玩无压力。

便民再升级，服务更贴心。今年，新昌电信全面推进“以店包片，营维一体”工作，全面整合装维与销售资源，努力建设智慧社区便民服务站，进一步前移服务触点，积极推进延伸服务工作，在客户室内移机、无线路由器调测、智能终端调测等家庭信息化需求时，可就近自愿选择中国电信特约服务商提供服务，并按标准收取一定的费用。

用户呼声落实到位

为进一步畅通社会监督渠道，提升行业满意度，新昌电信持续优化投诉处理流程，推进系统性服务问题解决；预警防范高额流量与高额费用风险；积极参加行风评议；制度化开展总经理接待日活动；开展重点业务和关键产品的客户体验；多层次、多维度开展用户满意度测评等。

今年，新昌电信在营业厅、VIP客户经理、政企客户经理及终端维修即时服务满意度测评中，取得了较好的成绩，四项测评满意度名列全市前茅，极大地提高了一线服务人员的工作热情。针对即时测评中不满意的客户，新昌电信及时进行电访或走访，通过协商与洽谈，及时解决客户问题。

新昌电信重点加强日常计费准确性的自查自纠；对涉及计费系统的客户投诉一一落实；建立异常流量处理机制；持续整治不明扣费，严禁增值业务名实不符、无二次确

认，严禁强行捆绑销售、违反协议多收费、伪造订购记录；规范宣传营销，明确优惠事项、业务内容和限制条件等；对涉及收费的手机应用软件每季度开展检测。

新昌电信深入推进落实客户“实名制”，进一步加强用户信息保护。第一阶段重点在电视、报刊等媒体上推送实名登记相关信息，同时在电信各大营业厅张贴实名登记相关通告，要求用户在规定时间内持有效证件到就近营业厅进行实名补录，进一步规范客户信息；第二阶段持续推进电话用户实名制登记，尤其是网络渠道、社会代理渠道，确保新入网用户100%实名登记，全部电话用户实名率达到95%以上。

新昌电信注重加强外部沟通，做到信息互通互报，公司领导及相关人员多次走访县纪委、纠风办，就通信服务质量、服务能力与社会热点问题进行了沟通。同时，加强与政府咨询投诉12345平台、工商局消费者协会的沟通，做好信息互通，对与电信相关的来人来电来访事宜给予及时的反馈与沟通，共同为用户解决相关热点与难点问题，取得了良好的效果。

营业服务一直是新昌电信关注的重点，客服、渠道、运营支撑等部门及时对营业服务问题进行跟踪服务，以标杆厅建设为契机，对实渠、代理商进行明查暗访，不断加强一线营业人员服务知识培训，提升营业人员及终端销售人员的服务能力与服务水平。

学习教育深入开展

为积极践行“两学一做”学习教育，进一步激发服务触点各员工立足岗位做贡献的热情，展示中国电信良

好服务形象，提升用户满意度，新昌电信深入开展客户服务触点“两学一做”学习教育，积极开展“三亮”活动(亮身份、亮标准、亮承诺)，通过宽带服务、4G服务、星级服务再升级等一系列活动，积极开展宽带体验进万家，免费为客户提供宽带测速、室内无线WiFi测速、业务咨询等；同时通过“点亮我星，有奖问卷、专享理财、星级活动”等活动，进一步打造差异化服务优势。开展“三比”活动(比学习、比作风、比业绩)，二季度以来，新昌电信积极配合上级部门组织客户服务专业劳动竞赛，评选宽带服务提升、营业服务提升、服务监督等优秀团队或先进个人。根据市电信公司开展客户服务触点“两学一做”学习教育的相关要求，新昌电信进一步推进热点问题妥善解决，持续提高服务质量及用户满意度，不断改进企业作风。

学习有氛围，服务有举措。

今年，新昌电信积极开展爱心、暖心服务活动。雨雪天气，在所有营业厅提供姜茶水服务，为办业务客户和过路市民添茶加水；夏天，在城东营业厅、大佛路中心厅开放空调冷气，为环卫工人提供纳凉场所；积极倡导“一日捐”活动，通过捐款等方式传达电信人满满爱心。

重大活动、重点时段来临之际，新昌电信高度重视通讯保障安全，严格按照县委、县政府及上级电信公司要求，做好值班工作，及时更新完善通讯应急抢险方案，加强应急抢险队伍的建设和管理，全面提升通讯保障能力。

新昌电信将始终秉持“用户至上、用心服务”的理念，在不断提升服务质量和水平服务的道路上坚持不懈，让越来越多的用户满意。