

## “醉”美滁州 改革圣地



滁州是中国农民歌会举办地 罗宝/摄



滁州市中心城市新景令人心旷神怡 潘晓明/摄

滁州，地处江淮腹地，是安徽省的东大门，毗邻长三角，是南北之间重要通道，是安徽东向发展桥头堡，皖江城市带承接产业转移示范区重要一翼。

滁州，山清水秀、人杰地灵，北宋欧阳修留下千古名篇《醉翁亭记》；朱元璋从这里开始创建了大明王朝；清代吴敬梓创作了开讽刺小说之先河的煌煌巨著《儒林外史》。20世纪70年代，凤阳小岗村，首创农业“大包干”，是我国农村改革的发源地。

从“十年倒有九年荒”，到富足繁华的“山水亭城”，一片片工业区横空出世，一条条通衢大道延伸八方，一排排标准厂房连片成行，一栋栋住宅小区拔地而起。

65年风霜巨变，65年风雨兼程，经济展翼，工业腾飞，滁州在各项社会事业上突飞猛进，一座定位于南京与合肥之间区域性中心城市的新型中等城市，正砥砺前行。

本版组稿 记者 胡昊



2011年9月在世的12位大包干带头人齐聚当年的农家茅屋前合影留念 郭如亮/摄



小岗村旧草房

郭如亮/摄



交通设施建设突飞猛进，京沪高铁列车通过高铁滁州站

王家国/摄



大包干故乡凤阳县新落成的安置小区

郭如亮/摄

## 盛开的“向日葵”

## ——记滁州供电公司紫薇路供电营业厅

“感谢你们支持，为我们节约了时间、减少了生产成本……”近日，滁州盛诺电子公司送来感谢信和锦旗，感谢优质服务。

类似情形在滁州供电公司紫薇路营业厅已是常事，16年来，该营业厅坚持“首问负责制”，提供“一站式”服务，先后获得国家青年文明号、全国十佳示范窗口、全国敬老文明号、安徽省文明窗口等荣誉。营业厅的客户代表如同阳光下的“向日葵”，微笑服务、创新服务，为电力客户排忧解难。

## 绽放笑脸的“向日葵”

今年夏天，一位老大爷刚进营业厅就大声质问：我家这个月怎么会用这么多电？值班经理连忙微笑着请他坐下，递上茶水，仔细查阅用电情况，帮其计算每台电

器的用电量，让老大爷满意而归。

90多岁的孤寡老奶奶，因家里线路老化，经常电压不稳甚至断电。营业厅得知后当即联系共产党员服务队，第一时间无偿解决了用电问题。

多年来，营业厅坚持开展“敬老文明号”创建，设立“敬老服务窗口”和“老年人专座”，方便老年人业务办理，受到全国“敬老文明号”考评组的高度赞誉。

## 奋发向上的“向日葵”

紫薇路供电营业厅是安徽省电力公司系统首座A级营业厅，承担城区14万用电户的供电服务。他们大力践行“你用电、我用心”，建立并完善了“限时办结制”、“服务质量月度分析制”等近20种制度，外聘专业培训师开展“导入式”培训，提升规范化服务水平。

他们创新服务模式，探索实践“360服务法”，包括“服务精益360”、“倾情体验360”、“客户互动360”、“服务可视360”等，推进规范化建设和精益化管理，力求新突破、新提升。

盛诺公司是滁州招商引资企业，总投资约20亿元。营业厅及时跟进服务，多次到现场帮扶，并在用电规划、电费缴纳方式等方面提供优质方案，降低了其生产成本。这才发生了开头的一幕。

今年上半年，营业厅办理各类业务10756件，高压客户平均接电时间由原先的28天缩短到18天，业务按时办结率达100%，位列安徽省公司系统第一名。

营业厅主任胡婷婷说：服务好广大电力客户是营业厅的职责，我们就要做一株“向日葵”，永远绽放笑脸，用真心、诚心，赢得客户放心、开心！

叶玉梅

