

# 16市市长、分管副市长 每天都要看看“空气”

## 省政府与各市签订大气污染防治目标责任书

### 经济新常态 发展新动力

□ 星级记者 俞宝强

2014年,全省可吸入颗粒物(PM10)年均浓度为95微克/立方米,比2013年下降4%。根据国家考核要求,我省2014年空气质量改善目标,为可吸入颗粒物(PM10)年均浓度不超过2013年的99微克/立方米,我省实现了年度空气质量改善目标。全省城市空气质量平均优良天数比例为88.1%,比2013年提高1.5个百分点。

### 【细化】签订大气污染防治目标责任书

每年,省政府与16个地市政府签订大气污染防治目标责任书,细化分解目标责任,明确各项治理措施,并在各市环保目标责任年度考核中增加了大气污染防治工作评分权重,压实各市政府治理责任。省政府办公厅印发《大气污染防治行动计划实施情况考核办法》,明确了各市、县政府是大气污染防治的责任主体,从2014年起对各地环境空气质量和大气污染防治工作实行“双考核”,并作为对各地领导班子和领导干部年度考核评价重要依据;对未通过考核的,采取约谈、区域环评限批、问责等处罚措施。

### 【淘汰】全省淘汰落后产能项目387个

严把建设项目环保准入关,坚决做到“六个一律不批”。我省审批的2573个项目均符合国家产业政策,未违规核准、备案产能严重过剩行业新增产能建设项目。经过清理,产能严重过剩行业未发现一例违规在建项目。全省共淘汰落后产能项目387个,提前一年完成“十二五”落后产能淘汰任务。加快重污染企业环保搬迁,实施城市主城区重污染企业环保搬迁项目33个,2014年完成搬迁27个。

### 【升级】东部首推国IV汽柴油的省份

加快黄标车和老旧车淘汰,并自2014年起连续4年安排省级专项资金约8亿元,对提前淘汰2017年底尚未达

到强制报废年限的黄标车实施奖补。全年共淘汰黄标车和老旧车29.7万辆,其中黄标车16.4万辆。

严格核发新购置机动车环保检验合格标志,机动车环保合格标志发放率达82.07%,禁止达不到国四以上排放标准的车辆注册登记。提前4个月实施车用柴油质量升级,成为东部地区首个全面推行国IV汽柴油的省份。

### 【严惩】因环境违法行拘3人刑拘4人

省人大十二届四次会议通过的《安徽省大气污染防治条例》,于今年3月1日起实施,这是我省第一部针对大气污染防治的综合性地方法规。《条例》强调实行多污染源全过程监管,严厉整治环境违法行为,加强与长三角区域建立区域大气污染防治联防联控机制。

此外,从今年初就毫不放松地抓好大气污染防治。省环保厅每天向各市市长、分管副市长、环保局长发送PM10浓度等信息,要求各地对照控制目标,确保各项治理任务全面完成。每月公布各市环境空气质量,并通报PM10浓度排名,加大舆论监督压力。对于连续三个月PM10浓度排在全省最差三位的市,省政府将约谈政府负责人。

今年,我省严格执行新修订的《环保法》等法律法规,截至3月底,全省查封扣押设备91台(套),限产或停产整治企业81家,移送适用行政拘留和涉嫌环境污染犯罪案件11起,公安部门全部受理,已行政拘留3人,刑事拘留4人。



## 肥西“免耕直播”后 田里长出小秧苗

星报讯(李翔 张静 星级记者 俞宝强) 日前,市场星报、安徽财经网记者在前往肥西高店乡途中看到沿路的麦田里,剩下的是不到10厘米的麦茬和粉碎的秸秆,这是秸秆禁烧实施机械收割后的场景。村民王世法蹲在自家地里,仔细寻找着“免耕直播”后长出的小秧苗。“免耕直播”,是今年肥西县实行秸秆禁烧过程中,高店乡推广的一种新技术。

据高店乡相关负责人介绍,这种“直播”技术,是在小麦收割前1~2天,把水稻种子均匀地播撒在麦地里,每亩播种量2公斤左右,然后通过人工或机械收割小麦时,将秸秆粉碎且铺匀在田地中,再在收割后灌浅水使土壤湿透,待水稻发芽后灌水施肥的一项技术。借助该技术,高店乡高店社区、仪城村等地的7000多亩秸秆粉碎还田后变成肥料,实现变堵为疏,有效缓解秸秆禁烧的压力。

“直播技术不仅帮助我们解决了秸秆还田问题,还为每亩省下了近两百元的工费和水费。”王世法向记者介绍。为了多途径实现秸秆的综合利用,让秸秆禁烧成为农民增收的重要途径,今年午季,肥西县采取了小麦机械化收割粉碎还田、组织企业收购秸秆、调度“三夏”用水、发放秸秆腐熟剂等多项措施,提升农民禁烧秸秆积极性。

今年肥西县在20个试点村的1.3万亩油菜和9.9万亩小麦全部实行“割粉旋”一体化还田技术。做到收割一处、粉碎一处、旋耕一处;旋耕后及时提水统一灌溉,全面清除禁烧隐患,把秸秆还田作为解决焚烧秸秆问题的治本之策。

相知多年 值得托付

## 安徽国寿:用心服务每一位客户

2015年6月13日上午,合肥天鹅湖畔的“中国徽文化艺术馆”内,人声鼎沸,热闹非凡,中国人寿客户节在这里隆重举行开幕式。安徽国寿林守道总经理在开幕式致辞中说,为了更好地回馈广大客户,安徽国寿已连续九年开展了客户节活动,在满足保单基础服务的同时,努力提高客户的增值服务水平,力争创造更多的服务机会。一年来,安徽国寿心系客户、用心服务,诚实守信、客户至上,努力践行“成己为人、成人达己”的中国人寿企业文化理念,竭尽全力将服务做优、做好、做踏实。

史道玲

### 投诉服务,积极稳妥

2014年,安徽国寿畅通客户投诉渠道,加强投诉处理过程管控,依托95519客服热线、公司营业柜面构建服务窗口预警管理体系,加强源头管控,注重疏防结合,积极开展总经理信访接待日,聘请服务质量社会监督员和“诚信沟通维权”等活动。据统计,2014年全省客户投诉量同比下降23.71%,9天结案率98.2%,投诉处理平均时长4.9个工作日。

### 增值服务,精彩纷呈

2014年,安徽国寿继续以“国寿客户节”、“牵手”活动为主线,持续创新和提升国寿服务品牌。连续两年覆盖全省的国寿-苏宁“2014-爱你一世”大型特惠专场活动,给予客户专属优惠;在高考期间,全力打造爱心高考服务,涵盖爱心送考、考点服务、考前考后各类讲座等一系列高考服务活动,深得社会各界好评;“6·16客户节”期间组织、开展大型专场交响音乐会,为观众奉献视听盛宴;第四届少儿绘画活动再创佳绩,全省参与人数达6.3万余人,活动参与人数位居全国第五。开展“爱心高考服务活动”,全省累计服务送考700余人次,高考知识讲座服务4000余人。与此同时,各市场分公司自行开展丰富多彩的“户外踏青游”、“趣味运动会”、“国寿大讲堂”等等系列活动,深受广大客户欢迎。

诚信服务筑品牌、用心服务果满枝。由安徽省情研究会主办,安徽社会发展调查研究中心承办的2014年第二届“安徽省十大服务行业居民满意度调查活动”中,安徽国寿再次蝉联保险业总分第一名。由安徽省工商局、安徽省消费者协会联合组织开展的保险服务业消费者调查评议活动中,安徽国寿获得寿险行业客户满意度第一的成绩。

### 多渠道服务,方便客户

(一)柜面服务:2014年,安徽国寿以“人无我有、人有我新、人新我优”为工作目标,重点围绕“阳光形象树立、阳光平台转型、阳光团队构建”三大核心主题,有序开展柜面服务活动,实现服务质量与服务水平的持续提升,推进柜面标准化建设与服务创新升级。如在2014年5月开始举行的“服务流程体验活动”活动期间,全省国寿系统共开展服务流程体验234场,参与体验人数1080人,其中客户占比62.8%,收集有效意见334条。

(二)95519电话服务:中国人寿95519呼叫中心以提高服务效率为目标,采取强化培训宣导,加强指标监控、开展业务竞赛等举措,着力提升中心服

务效能,保证人工来电接通率,严格人工接听电话服务规范,全面提升客户满意度。仅2014年就为32.56万人次提供人工服务,人工接通率达到95%,客户话后满意度达到99.81%。

(三)通知服务:统一的通知服务平台是通过短信、电子邮件、纸质信函、电话四大渠道,便于客户及时知晓保单状态,全面提升服务感知、维护保单权益。安徽国寿2014年依托通知服务系统发送保单服务、祝福类、资讯类等各类短信2764.67万条,电子邮件190.68万封。

(四)电子化服务:安徽国寿通过官网搭载“在线客服系统”,为客

户提供网上留言咨询服务,2014全年,省级公司共受理客户在线咨询留言1119件。为全面推进电子化服务水平,中国人寿先后推出国寿E家、E门店、学平险电子保单及e宝账。其中国寿e宝账包含的理赔报案、保单查询、信息变更、续期交费、保单借款等多项保单服务功能已逐步面向客户推广。

(五)面对面服务:

安徽国寿现有销售人员3万余人,为客户提供面对面的贴心服务。他们从维护客户保单权益角度出发,为客户提供交费提醒、理赔服务、保全服务、咨询服务等,并定期组织召开客户答谢会,落实公司开展的各项服务活动。

### 理赔服务,高效便捷

2014年度,安徽国寿共受理理赔案件20.43万件,理赔5日结案率为98.72%。这一年还在全省推出“易·理赔”服务项目,

从非工作时间预约理赔服务、主动上门服务、透明理赔服务、全国通赔通付等多个方面提高理赔服务便捷性和透明性,为

方便农村客户理赔,对农村小额保险理赔专门开辟绿色通道,据统计,现已预约上门办理理赔申请3767件。