

走进国家电网

漳州电业局:倾心打造服务台商软环境

■ 高建生 陈芳 郑晓青

翁清富是名副其实的老台商了,在漳州创业20余年,他见证了漳州经济社会的快速发展。但是,这20多年让他最深有感触的还是电力部门的优质服务。

“他们有事没事都会来看一看,瞧一瞧,台商是否有需要帮助的地方,是否还有没解决的问题。”翁清富说。

“供电工作人员的服务非常到位,大大超出我们的期望,我们都很满意”、“这样的服务很好、很贴心”、“供电服务,让我们对这里的发展充满信心”……在台商企业的走访中,我们听到这样的赞誉声比比皆是。

“我们要做的就是从社会感受的角度,提升自身社会价值。不断创造顾客价值,为客户带去意料之外的服务,致力于实现‘让客户满意、让政府放心’。”漳州电业局党委书记郑志道道出了企业发展的核心。

举措更多样一点

漳州与台湾一衣带水,隔海相望。近年来,漳州发挥对台独特优势,先行先试,推进漳台大交流、大合作、大发展,台商已占据了漳州经济的“半壁江山”。

“漳台两地语言相通,神缘相同,血缘相亲。服务好台商,打造特有的服务台商模式,不仅是服务地方经济的需要,更有利于促进两岸关系健康稳定发展。”漳州电业局局长林建勤阐明了台商服务工作的重要性。

吸引台商,服务是关键。创新,则是提升服务的必然途径。漳州电业局下足功夫,突破创新,积极搭建与台商沟通交流、和谐共赢的平台,倾心打造更加舒心的电力投资环境。



林建勤局长(右一)深入福欣不锈钢项目现场办公,了解项目建设情况及用电难题

当好台商企业科学用电的“专业顾问”,为大客户提供“台商电话预约”服务,建立“台商企业用电档案”,成立“台商服务小分队”……量身定做的个性化服务,体贴入微的温情化服务,源于漳州电业局对创新的孜孜追求,摸索出了服务台商企业的新路子,开创了独具特色的台商服务模式。

2013年3月份,漳州电业局作为国家电网公司在福建省电力有限公司基层供电企业中唯一一家全面社会责任管理试点单位,发布2012年社会责任实践报告。

发布会上,“情暖台商”成为媒体关注的焦点。漳州电业局承诺为台商企业做好电力发展较地方经济适度超前的电力服务工作,确保为台商企业提供可靠的用电服务和优质的电力能源。与此同时,开展“情暖台商”八项服务,包括一项目一客户经理专属服务、VIP绿色通道服务、大客户计划停电协商服务、用电信息服务、科学用电咨询服务、安全用电隐患巡查及专题讲座服务、故障抢修特别服务、定期上门走访服务等。

将服务做实、做深,漳州电业局结合对市场的调研,全面开展“保发展、保用电”的两保三进优质服务主题工作,建立台商重点服务项目对接机制,健全台商服务快速响应机制,全面优化电力投资环境,促进了台商企业在漳州投资环境和谐发展。

优质服务做到极致,关键是以人为本,提供个性化服务。漳州电业局倾情打造的“台商俱乐部”即将挂牌成立。它是提升漳州电业局服务品牌,创新台商服务模式的一大创举,进一步丰富服务内容、创新服务载体,不仅大大加强了两岸的交流合作,促进两岸关系的和谐发展,还将在全国范围内开启对台服务的新模式。

服务更主动一点

落户于漳州台商投资区的台商福欣不锈钢项目是福建省最大的不锈钢生产项目,该项目的建成,将填补我国不锈钢薄板1.25毫米生产的空白。

这是林建勤局长亲自挂钩的大

客户。领导下基层、访企业、入社区,已是司空见惯的事情。为了帮助该项目早投产、早见效,林建勤带领营销、生产、调度等有关部门人员深入项目进行现场办公,帮企业解决实际难题。

“感谢电业局一直以来对我们的关心,企业的发展离不开电力的支持,谢谢你们坚强的电力保障和高效、细致的服务。”每每谈及电力的服务,该项目建设部电力处负责人陈高宾都难免动容。

服务台商要求一切服务从台商出发,以台商为中心。由“坐等上门”转变为“主动上门”,漳州电业局想台商之所想,急台商之所急,尽量让他们少跑腿,不走弯路,让台商企业用上“放心电”。

主动走访台商协会等涉台部门,借助协会这个平台,征求收集台商的服务诉求和意见建议,建立良好对接机制,更好地改进服务工作,为台商客户提供更有针对性的服务;

主动走进台商企业,义务为台商客户开展安全用电隐患排查,提出合理整改意见;了解台商生产情况,听取台商企业对供电服务的诉求,提供专业性、指导性建议。

专门成立“台商服务小分队”,有计划地送科学用电知识上门。主动上门宣传新电价、新政策,了解企业用电需求,现场答疑解惑,提供贴心便捷的服务。

主动作为,积极服务,漳州电业局倾情服务的做法获得了台商的大加赞许。

个性化更强一点

“很实干、很出色、很不容易。”漳州市委书记陈冬对国家电网漳州

电业局,为保障重点项目供电作出的积极贡献表示了高度赞扬。

位于漳州的古雷台湾石化产业园区、丰山开发区等重点项目,都是台商的大客户。漳州电业局主动服务,关口前移,在区内设立了供电服务中心,并派驻客户经理,提供一站式、全过程服务模式。客户经理直接与政府部门、区管委会及项目业主对接,使基地及项目建设用电问题更高效、更快捷地解决。

强调个性化,提供专属服务模式,漳州电业局的目的只有一个,就是为台商投资创业创造良好的用电环境,让台商感到舒心。

推行客户经理“全过程”服务,每个台商大客户配备专职客户经理,深化客户经理“一对一”全程服务模式,强化一口对外、一次性告知服务,收集和跟踪大客户的服务需求,加大对项目跟踪协调力度,及时发现和协调解决存在的问题,建立“客户经理围着客户转、内转外不转”的高压用电报装服务机制,全面做好优质服务。

“把刚性管理与台商客户的需求联系在一起,减少台商的盲目性。帮台商解决‘不知道什么时候办什么事找什么人’的关键性问题。”漳州电业局营销部副主任江毅介绍说。

开通“台商VIP绿色通道”,根据台商客户要求倒排计划,详细落实流程环节时限和工作衔接,帮助台商“量体裁衣”,就工程方案的可行性、可靠性、经济性等方面,提供专业的分析和指导,更快更好地满足台商用电需求。

在各大开发区召开座谈会、交流讲座等,进一步加强与客户的交流,聆听客户的心声,与该开发区的台商客户零距离交流与沟通,让开发区的台商客户舒心,让地方政府

放心!

古雷台湾石化产业园区协调办主任许永康评价:供电部门与古雷台湾石化产业园区管委会的配合相当默契,服务也很到位。我们园区的各项建设工作得到了供电部门的大力支持,同时,供电部门的有效作为也对港区建设起到了很好的示范带动作用。

海西时评

用心服务
提高企业社会价值

做好服务工作,关键是要看企业有没有用心,是不是真心办实事谋发展。

用户所需要的就是服务,就是给人惊喜,提高企业社会价值。

一直以来,漳州电业局践行央企社会责任,真心实意为民服务赢得了广大客户的好评和赞誉。总结经验,就是“用心”二字。

服务好群众、服务好企业、服务好发展,漳州电业局没有走过场,他们懂得唯有和用户以心交心,才会心心相印。因此,深入基层、深入群众,不仅身要下去,心也要跟着走。将“坐等上门”变为“服务一线”,真心为群众办实事、真心为台商企业解难题。

人民满意,是检验一切工作的根本标准。唯有随时随刻倾听人民呼声、回应人民期待,不断实现好、维护好、发展好最广大人民根本利益,老百姓才会满意。

胜华“三状元”山茶油 健康的选择



翻开经天纬地的中国地图,沿着海岸线一路南行至闽江入海口,地处戴云山余脉的永泰县就呈现在眼前。这里遍是青山,植被茂密,自古以来就是物华天宝的油茶之乡。近几年,永泰县委、县政府大力实施“生态立县,绿色崛起”发展战略,一卷跌宕起伏的绚丽篇章,正在永泰的广袤山水间谱写。

福建胜华农业科技发展有限公司董事长卢玉胜一直关心家乡的经济。2006年,他积极响应县委、县政府号召,将在外打拼创业的所有积蓄带回家乡发展油茶产业。

油茶树扎根于山野,挂果于僻壤,因其稀有的资源和对人体健康的特殊功效,而被历代皇室指定为贡品,素有“皇封御膳”之盛誉。茶油是纯天然的绿色食用油。2002年,美国白宫卫生研究院(NIH)营养平衡委员会主席A.P.西莫普勒斯博士就把茶油排在了橄榄油的前面,认为茶油才是目前世界上极富营养与健康价值的食用油。近年,国际粮农组织已将我国的茶油列为重点推广的健康型食用油。

胜华公司目前已生产出“状元至尊”、“状元尚品”、“状元油礼”等“三状元”山茶油系列产品。这

些山茶油100%非转基因、100%纯山茶油、100%天然有机,是适合各类人群食用和作为商务礼品、周年庆典、单位福利等的首选,是真正的“油中之精品,馈赠之佳品”。

“三状元”山茶油产品具有以下优势:

一是独特的地理环境。永泰县具有无可比拟的生态优势。全县总面积2241平方公里,森林覆盖率73.4%,全县绿化程度达92%,空气质量保持国家一级标准,是福州市唯一未发生酸雨的县,每立方厘米负离子含量高达5万个以上。由于全县山地大多由砂岩、页岩、变质岩、花岗岩和石灰岩母质发育而成的红壤、黄壤、黄红壤,呈弱酸性,具有丰富的矿物质,很适宜油茶树的生长。油茶树生长过程中不需要施化肥农药,常年在群山之中天然孕育。“三状元”山茶油来自富含矿物质的土壤,因而营养成分特别丰富。

二是百年的优质品种。油茶树有“龙眼茶”、“桃茶”等品种,以“龙眼茶”品质为优秀。永泰县近20万亩油茶园,以“龙眼茶”居多,且树龄多在百年以上。“三状元”山茶油从“龙眼茶”中榨取,金黄透亮的色泽和扑鼻诱人的口味,都是其它品种无法比拟的。

三是深厚的文化底蕴。公元1166年、1169年、1172年,三科状元均由永泰籍人蔡国梁、郑侨、黄定襄括,七年联奎三状元,前无古人,后无来者。“状元”是个美好的字眼、美好的称誉,代言了执着、成功和优秀,也寄托了胜华公司的远大目标——要做就要做最好的,一流的。“三状元”山茶油解读着绿色、健康和真爱的新三元及第,承担起生态、健康、情感的文化传播使者,代言了



效果图

永泰、福州、海西、中国的名优特产。

四是一流的现代企业。公司总投资1.6亿元,其中基地建设投资4000万元,在林场内建起了国家油茶示范基地、油茶良种采穗圃、油茶苗木繁育基地,种上了油茶树。加工项目投资1.2亿元,在永泰县马洋工业区占地60亩,建筑面积近5万平方米,建设年生产能力5000吨山茶油、500吨高纯度茶皂素和10000吨有机生态肥料生产线各一条。后续还将开发生产化妆品级山茶精油、药用级山茶精油、养生胶囊以及洗涤系列产品。公司是福建省极具规模的山茶油深加工企业,也是福州市农业产业化龙头企业。

五是领先的核心技术。公司坚持“产、学、研”相结合,建立了“专家工作站”,科研成果显著,已获得6项国家知识产权。公司建有工艺先进的冷榨、精炼、灌装自动化生产线,购置了配套完整的检验设备,引进了先进的油脂精炼和茶油产品开发技术。公司与福建师范大学合作共同研制开发出冷榨制取“不含反式脂肪酸食用山茶油”及山茶精油的核心技术,在国际上属于领先地位。

六是高档的油中精品。“三状元”山茶油是冷榨的。没有经过传统热榨工艺中的蒸炒处理,所以保留了很多茶油籽中固有的成分(亚麻酸、亚油酸、多种微量元素等),具有纯天然的特性,保留了原有的生物活性物质(VE、甾醇、类胡萝卜素等),不存在溶剂残留问题,也不存在对人体有害的反式脂肪酸。“三状元”山茶油严格按照食品标准的规范进行生产和管理,不断增强产品质量风险防范,从而保证食用山茶油的高品质要求。公司质量管理体系以及环境管理体系认证。

七是高效的优质服务。公司地处福一永高速公路永泰东互通口,交通十分便利。公司在福州和永泰都设有专卖店,以优质的服务和优惠的价格方便和让利消费者。

古老的油茶树,刻满了岁月的印痕;年轻的“三状元”茶油,饱含永泰人民的深情。路在脚下,心在远方,未来在手上。福建胜华农业科技发展有限公司正在按上市的企业要求谋求发展,力争五年内实现永泰县第一家上市公司的企业梦。

▲九天瀑布 ▲“三状元”山茶油包装