

淮北铁塔公司持续优化服务提升客户感知

■ 记者 王陈陈
 通讯员 蔡明 实习生 王雯君

本报讯 今年以来，淮北铁塔公司联合多方行业力量，解决客户热点难点问题，持续提升客户感知，铁塔基站建设和维护即时测评满意率为99.08%，位居全省前列。

建立本地服务评价视图。该公司围绕充电桩建设、信息化产品、基站建设维护、环评投诉、满意度等维度，整合三家运营商铁塔基站建设、维护等各系统的客户接触数据，结合本地实时测评、回访、质检等数据，建立以客户感知为导向的本地服务评价视图，作为考核各个专业部门绩效的辅助评价指标，为找准短板、精确提升提供抓手。

加强区域经理服务管控。将各维护片区的对外服务号码更换为固定号码，用户拨打固话，经呼叫转移后，转接至片区

维护工程师，确保换人不丢服务。对服务号码加载呼叫中心能力，具备呼叫记录、录音实时查询等功能，可定期抽查片区维护工程师与用户沟通情况。

联合运营商集约管理。针对网络故障等难点，该公司联手各维护单位建立片区维护单元，形成维护中心、区县维护站、维护小组三级点辐射结构，实施投诉集约运营方案，实现信息有效传递、工单简洁闭环。同时，明确各层级退赔权限，推动问题快速解决。

扎实推进客服转型。公司创新机制，通过信息化建立群体投诉突发应急调度机制，全员联动调度支撑重大活动保障、大面积停电保障；建立升级制度，针对个别疑难投诉，在向客户简要解释后，直接由维护中心管控投诉。多模式招聘，建立维护力量合作机制，引入IT行业、供电行业等专业维护力量壮大服务队伍。

市生态环境局加大水污染源执法检查力度助力水质改善提升


生态环境之窗
 市生态环境局 主办

■ 记者 黄旭 通讯员 陆宜杰

本报讯 今年以来，为促进改善区域水环境质量，市生态环境局多角度、多层次、多手段持续开展水污染源综合执法检查行动，严厉打击环境违法行为，助力水质改善提升。

加强涉水企业监管力度。按照“双随机、一公开”要求，落实污染源日常环境监管随机抽查任务，加大涉水污染源综合执法检查力度，强化重点涉水企业在线监控数据的使用，实施差别化执法，对在线监控数据超标的及时进行查处，严厉打击超标排污环境违法行为，截至目前已立案查处3家罚款79万元。

强化“零点行动”夜查。对于重点信访件，开展“零点行动”，组织执法、监测部门对“某管桩粉尘、噪声污染、废水排放

我市公路部门积极开展农村公路交通量比重调查工作


交通在线
 JIAOTONGZAIXIAN

■ 记者 刘星
 实习生 王孟娟 通讯员 常伟

本报讯 为全面掌握农村公路交通运行情况，提高公路交通流量数据的准确性和完整性，更好地为公路管理和公众出行提供支撑与服务，10月15日—16日，淮北各县区农村公路管理机构对辖区内管养县乡公路路段开展交通量比重调查

工作。

据悉，此次农村公路调查工作共设置8个观测点，观测里程185.578公里。参与本次比重调查的各县区农村公路管理机构成立了专门组织，抽调专门人员和车辆，合理选择观察站点，注重现场安全值勤和后勤服务，有效保障了调查活动的顺利开展。调查期间，工作人员实行24小时轮班制观测，力求精准采集数据信息，更好地为科学制订宏观决策、线路调整规划、改善路网管理和公众出行提供支撑与服务。

烈山区人民法院启用智能印章管理系统


烈山法院之窗
 LIESHAN FA YUAN ZHI CHUANG

■ 记者 俞晓萌 通讯员 张苒

本报讯 近日，烈山区人民法院依托专有云技术正式启用智能印章管理系统，规范公章管理，确保用印安全。该系统告别了传统印章保管和用印模式，实现了智能印章一体化运行，进一步助推智慧法院建设。

智能用印是借助计算机系统，采用光机电一体化技术，相比过去手工盖章过程中的定位不准、印章模糊不正等问题，智能印章系统可精准定位，用印有

痕、清晰完整，而且在事前设定了每个审判员、书记员各自唯一的登录账号和密码。每次用印之前，审判员、书记员需用自己的账号登录后方可开启智能印章系统，系统启用后会对每份用印文件分三次拍照保存，并上传到电脑云端，实现公章使用的全过程监督。通过机器进行用印管理，不仅实现人印分离的盖章过程，而且更加规范。

智能印章系统推进了烈山区人民法院的政务规范化管理，也进一步提升了政务数字化水平，使智慧法院建设迈出了坚实的一步。信息技术与审判工作的充分融合，真正实现了以技术助推审判，为正义加速。

水越来越清 景越来越美 宋疇镇河长制绘就乡村振兴新底色

■ 记者 刘露 通讯员 徐平 张超慧

本报讯 金秋十月，记者行走在宋疇镇乡村道路上见到，清澈的河水缓缓从农家小院前流淌、秋风吹动岸边的树木摇曳生姿、孩童在河边的健身道路上游玩嬉戏。现如今，宋疇镇蜿蜒碧绿的河流与错落有致的美丽民居构成了人与自然和谐共处的

美丽新画卷。河长制是这幅新画卷必不可少的“创造者”。记者了解到，自河长制全面推行以来，宋疇镇为全镇3条

主要河流、5条大沟、33条其他河沟制定了“家长”，组织人员对河流水质、沿河两岸景观进行集中整治，确保河畅水清岸绿景美。自此，河长定期巡河、定期督查成为扎实推进生态建设和环境保护的重要手段。“这条河被我承包了”也成为每名“河长”的“口头禅”。

“每个月都来看看新姬沟成为了我的一个习惯，清理河道淤泥和杂物，美化河道两侧景观就像是为新姬沟添新衣、换新颜。看着水越来越清，景越来越美，我心里很有成就

感。”新姬沟的河长赵鹏对记者说。近年来，宋疇镇对2.6公里的新姬沟河进行全面整治，集中清理河道淤泥、打造河道护坡、栽植景观树木、修建健身步道，让新姬沟实现华丽转身，焕发新魅力，让群众感受看得见摸得着的绿水青山。

在宋疇镇闸河段，河长制同样发挥着重要作用。闸河治理工程从闸河河口至老拖山闸，全长16.9km，总投资4310万元，疏浚土方95万立方米，拆除养殖场20余家，拆除老拖山闸，新建8.33km堤顶防洪道路，混凝

土护坡1.25万平方米，草皮绿化4.97万平方米……经过治理后，闸河流水潺潺、两岸芳草萋萋，成为群众争相打卡的“网红地”。“绿水青山就是金山银山”，不仅如此，河长制也为群众带来了可观的经济收益。治理后，闸河两岸滩地1500余亩进行统一招标发包，每年为沿线村居增加村集体收入50余万元。

飞鸟掠过清澈的水面，落日的余辉映照整个河面。烈山区宋疇镇用实际行动书写着“落霞与孤鹜齐飞，秋水共长天一色”的乡村美景图。



加强食品安全监管保障“舌尖上的安全”

10月19日，相山区市场监督管理局的执法人员和社会各界人士对辖区内网络订餐量大的餐饮店进行监督检查。

当日，相山区市场监督管理局邀请区人大代表、消费者、区商务局、区城管局等社会各界人士共同开展“网红餐厅随机查”食品安全检查活动。此次活动，主要针对网络订餐平台上订餐数量大、频次高、人气排名靠前以及新媒体平台上群众关注度高的网络餐饮服务单位进行随机抽查。对食品安全制度落实情况、进货查验记录情况、餐饮具清洗消毒情况等关键环节进行重点检查。对发现的问题，执法人员现场进行规范指导并下发责令整改通知书3份，责令限期整改。

■ 摄影 记者 梅月
 通讯员 刘文芳
 实习生 田星雨 杜晓璇

小小便民联系卡搭起群众“连心桥”

■ 记者 王陈陈 实习生 王雯君

本报讯 “老乡您好，我们是南湖农村驻村工作队，这是我们的便民联系卡，上面有我们工作队队员的姓名和联系电话，您只要有困难就可以拨打电话，我们会及时为您解决困难。”潍溪县五沟镇南湖农村驻村工作队队长、第一书记李靖对脱贫户李某说。

为进一步开展好“我为群众办实事”实践活动，有效衔接脱贫攻坚同乡村振兴战略和做好村“两委”换届选举工作，近日，南湖农村驻村工作队集思广益、积极探索，精心印制了

“南湖农村驻村工作队便民联系卡”，卡上印有工作队队员姓名、职务、联系电话等内容，利用入户走访、村民代表座谈等向群众发放联系卡，叮嘱或帮助村民粘贴在墙，方便群众联系和咨询政策。同时，本着“民困我解，民需我帮，民求我应”的态度，加强对群众反映问题的办理和落实力度。队员们接到群众电话后，根据不同问题进行初判，及时赶到联系村民家中走访，积极进行协调处理和答复，努力做到群众开口、干部跑腿。

自发了便民联系卡，驻村工作队成了贫困群众的“娘家人”和“知心朋友”，党群、干群关系更紧密和谐了。

供电公司联手社区为民办实事加装便民扶手暖人心

■ 通讯员 苏加元

本报讯 为深入推进“我为群众办实事”实践活动，供电公司积极实践“学党史办实事”要求，10月19日早晨，由供电公司后勤物业党支部发起，联合供电社区党总支组织开展的为社区楼道加装行人扶手活动正式开启。

自“学党史悟思想办实事开新局”主题教育在全党开展以来，供电公司各级党组织将党史学习与办实事紧密结合，深入推进，积极践行，提升活动效果。现有老旧小区部分楼栋一楼楼道口与楼

梯之间没有扶手，给部分老人和行动不便的居民出行带来了困扰。针对这个难题，结合“我为群众办实事”实践活动的开展，供电公司后勤物业党支部与供电社区党总支联合，召开专题会议，认真研究解决办法，最终大家一致提议，为小区部分楼道一楼安装扶手。经过全面摸排，根据小区各楼栋老人分布和实际情况，确定了加装扶手项目方案。最终这次活动共计为31个小区一楼楼道加装了扶手，将楼梯扶手延伸到了楼道口，大大解决了社区老人以及行动不便的群众出行困难问题，获得了群众的普遍称赞。

债务人遗产无人管 债权人可以向法院申请指定——我省首起指定遗产管理人案审结



■ 记者 俞晓萌 通讯员 吴邦海

本报讯 近日，相山区人民法院依法适用特别程序，审结一起债权人申请指定遗产管理人案件。这是《民法典》正式实施后，我省首起审结的指定遗产管理人案。

2014年7月12日，任某向翟某借款120万元，但借款到期后未能偿还借款本息。之后，翟某将其对任某的120万元债权转让给了张某。2015年4月15日，任某死亡并留有遗产。2018年4月18日，张某就此向相山区人民法院起诉，要求任某继承人及担保人偿还借款，但任某的合法继承人均表示放弃继承其遗产。张某认为，任某的遗产处于无人继承、无人管理状态，损害其权益，依法应由任某生前所在的区民政局作为遗产管理人。民政局则认为，该局对于任某的继承人情况不了解，无法核实其继承人的具体情况，任某所在村民委员会作为遗产管理人更为适宜。双方就此发生争议，于是张某作为利害关系人向相山区人民法院申请指定民政局为任某的遗产管理

人。

案件受理后，相山区人民法院充分调查任某的生前居住地、有无继承人、遗产状态等案件事实。法院认为，继承开始后，遗嘱执行人为遗产管理人；没有遗嘱执行人的，继承人应当及时推选遗产管理人；继承人未推选的，由继承人共同担任遗产管理人；没有继承人或者继承人均放弃继承的，由被继承人生前住所地的民政部门或者村民委员会担任遗产管理人。目前任某的遗产处于无人管理状态，而张某的债权亦无法受偿。张某作为利害关系人，有权申请人民法院指定任某的遗产管理人，故其申请指定任某生前住所地的民政局作为任某的遗产管理人，符合法律规定，法院予以支持。

法官表示，随着我国老年人的数

量逐渐增加，遗产继承案件也随之增多，遗产的范围与数量也越来越大，不仅种类繁多复杂，而且表现形式各异。基于我国社会的现实和当前的国情，《民法典》继承篇对遗产管理人的确定、职责、法律责任以及报酬作出规定，构建了完备的遗产管理制度，即：在继承开始后遗产交付前，有关主体依据法律规定或有关机关的指定，以维护遗产价值和遗产权利人的利益、实现遗产公平分配、保障交易安全四个方面的功能。