

# 山东省第二生态环境保护督察组交办件整改情况

根据山东省第二生态环境保护督察组关于信访举报查处信息公开的相关要求,5月3日,省第二生态环保督察组转办烟台的第十六批信访举报查处情况向社会公布。

接到交办的《山东省第二生态环境保护督察组群众举报记录表》(第十六批2024年4月26日)之后,我市高度重视,立即转发相关区市委、政府及相关市直部门,责令立即核实,严肃查办。截止目前,第16批交办52件案件(其中省督察组重点交办件4件),受理52件,已办结36件,阶段办结1件,正在办理15件,对于属实的问题,分别采取了关停取缔、行政处罚、责令改正等措施。

## 山东省第二生态环境保护督察组交办件整改情况

(第十六批 2024年4月26日)

[illegible][illegible]

(下转第四版)

# 专题

# 新奥燃气：用“劳动美”为烟台添光彩



隔着电话线也要微笑服务



忙碌的接线人员



王恺华在为户更换老旧设备

“五一”期间,烟台新奥燃气发展有限公司的工作人员依然坚守岗位、奋战线,全力保障市区117万居民用户和100户工商用户用气安全、用气放。24小时服务热线随时接听市民和用户各类诉求和反馈。应急抢修队24小时待命,处理抢修抢险、日常维修等作,确保广大市民的用气安全。他以爱岗敬业的精神展现燃气人的“劳动美”。

残疾后,王恺华二话不说,穿上衣服就出门了。

不到半小时,王恺华来到了李大叔家。经过一系列检查,王恺华发现,李大叔家的燃气阀门、管道都正常,是灶具年久失修导致打不开火。看到李大叔身体不便,他又热心帮助购买、更换了灶具,还给免费更换了老化的零件,最后仔细地做了一遍安全检查后,李恺华才放心地离开。要走时,李大叔握着李恺华的

网格维修员：  
背着重家伙楼上楼下奔走

王恺华是烟台新奥燃气新海阳网格一名维修人员,尽管工作很忙很累,他以用户的“安全卫士”为荣,用奔跑的态诠释燃气人的风采。

“喂，是新奥燃气吗？我家做饭打火开了，能来帮我看看吗？”早上5点，还在梦中的王恺华又被客户电叫醒了。虽然天刚蒙蒙亮，但是得这位70多岁的李大叔独居且身体有

残疾后,王恺华二话不说,穿上衣服就出门了。

不到半小时，王恺华来到了李大叔家。经过一小小检查，王恺华发现，李大叔家的燃气阀门、管道都正常，是灶具年久失修导致打不开火。看到李大叔身体不便，他又热心帮助购买、更换了灶具，还免费更换了老化的零件，最后仔细地做了一遍安全检查后，李恺华才放心地离开。要走了，李大叔握着李恺华的手不住地感谢：“多亏了你呀，要不是这些事我真不知道怎么办！”

王恺华每天奔波在去往用户家安检、抢修的路上。虽然他的正常工作时间是早上8点到下午5点,但安全大于天,赶上用户报修,不论是早上5点,还是晚上9点,他也要伴着日出、黑夜匆匆奔赴现场。

用户更换超期燃气表。工具包袋深深嵌进肩膀,里面的各种扳手、钳子、电钻、螺丝刀、压力计、检漏仪,个个是重家伙。新海阳网格老式小区多,辖区用户6万户,王恺华每天入户检修大约40户,七

成以上都没有电梯。每次他都是背着三四十斤的工具包,楼上楼下地跑。

敲开门，王恺华穿上脚套就直奔厨房。关上门后，他熟练地换下到期的燃气表，又安装上新的螺帽、燃气管和燃气报警器，并对整个管线接口处做了细致的防漏气检测。工作时，王恺华常常需要配合用户家的燃气管线，蹲着甚至趴在地上操作。这是个又脏又累的活，常常从脸上出来，他的双手全都黑了，衣服、脸上也都被蹭上了灰尘。

由于很多用户白天、工作日忙,越到晚上吃饭点、节假日,维修人员的工作量越大。这个工作性质决定了,燃气维修工人们吃饭时间很不规律,也很少有午休习惯。今年“五一”,仍不例外,王恺华的工作计划单又排得满满的。

作为燃气服务人员,王恺华说,他处理的不仅是技术问题,还有情绪问题。“很多用户遇到燃气使用问题时,有的很愤怒,有的很不安。我接到电话时,首先得安抚他们的情绪,让他们清晰地表达出问题,从而很好地去解决问题。”王恺华说。

对每一位燃气人来说,安全永远是摆在第一位的。前不久的一个清晨,一位用户通过客服电话反映自己居民楼的走廊有燃气味,夜班抢险队排查无险情后,王恺华又来到这里,进一步对4个单元的管线进行了细致排查,最终确认是误报后,才恢复了正常供气。

对这份工作,王恺华心怀感激和骄傲。“多数用户对我们都很认可和信赖,每当我为用户排除安全隐患,就相当于为他们的用气安全又上了一道锁。”王恺华说自己年轻,应该多奋斗,再平凡的岗位,也敢敬畏和专注而不凡,他要用劳动之美为烟台添光彩。

24小时呼叫中心：  
1分钟内迅速反应

燃气是24小时服务行业,在新奥燃气客户服务部呼叫中心,这里24小时灯火通明,服务不止,随时解答用户咨询和处理突发情况。

5月1日一早,走进这里,现场一派

忙碌,接打电话的声音此起彼伏。20多位接线人员每个人都头戴耳麦,时而与用户低声沟通,时而滑动鼠标查询话务知识库,时而手指在键盘上飞速地操作。这不仅是她们假期值守的工作状态,也是一贯以来的工作常态。

座席班长周玲如已经在这个岗位工作了11年。每当铃声响起,即使隔着电话线,她也总是第一时间接起,微笑着询问用户遇到的用气问题,细心地解答用户的咨询与疑问,努力向用户提供更优质、满意的服务。

为了迎接话务高峰的挑战,需要大家有足够的专业知识、理解能力和反应能力。如今,他们往往在听到用户的每一句话时,就可以根据用户表述的内容判断是哪方面的咨询,要进行如何处理。如果是能够在通话中为用户解答的问题,接线员们会通过细心讲解,帮助用户完成操作。如需对用户反映的问题进行上门服务,则会在了解用户需求后,1分钟之内进行派单。往往在挂电话的同时,接线员就已经将这单派发下去。

在普通人的印象里,夜间的客服工可能很轻松,但令人意外的是,在下午10到第二天清晨8:30的夜班里,她每个人会接听100多通电话。用周玲的话说,“干了这行你才知道,不管几月中也有人在做饭、在洗澡。”

在接线员们的工位上,最常见的“三件套”就是护腰、金嗓子 and 耳麦。久坐接线员们为了让她们的嗓子和耳朵长期疲劳,有时顾不上喝水,大家的耳麦海绵也都是换了好几副。

在接洽过程中,她们可能会遇到困难的人,有的是自家设备有安全隐患不更及时的,有的是一通电话就发牢骚的,这个时候,她们第一时间要做的就先安抚用户情绪,再用耐心和细心为用户真正解决问题。周玲如认为,自己的责任作为能是实实在在地帮助用户,这也感到自己的付出是有价值的。“每当服务好用户,他们从焦虑变成安心再表示感谢时,我心里就像被雨露滋润般幸福”周玲如说。

YMG全媒体记者 张孙小娱  
通讯员 杨洁 矫林君 摄影报道