

广东中山：项目审批时限缩七成

今年将重点推进行政审批制度等12项改革

时 讯

缓解“北煤南运”压力

防城港核电站进入安装阶段

本报讯 记者周晓骏 韦玲报道：我国西部地区开工建设的第一个核电项目——广西防城港核电站一期工程自2010年7月30日正式开工建设以来，截至目前，已实现了“1号机反应堆压力容器和蒸汽发生器全部到货”等6项一级工程里程碑，实现了“提交首次装料申请书”等4项生产准备里程碑，现移交投产将逐步进入高峰期，核电站配套设施系统大部分进入调试阶段，核岛、常规岛已全面开展安装工作，预计明年3月第一台机组可建成发电。

据测算，防城港核电站一期工程建成后每年可为北部湾经济区提供150亿千瓦时安全清洁经济的电力，拉动全社会总产出增长约140亿元，有力促进广西经济增长方式转变。

支出715.5亿元

海南去年七成财力惠民生

本报讯 记者何伟日前从海南省政府获悉：去年海南不断加大民生投入，全省公共财政涉及民生的支出共计715.5亿元，增长8.9%，占公共财政支出比重七成以上。

据了解，去年海南公共财政收入完成480.5亿元，同比增长17.4%；地方公共财政支出首次突破千亿元大关，完成1009.1亿元，同比增长10.7%，为海南经济社会发展提供了有力保障。海南省财政在民生方面投入了大量资金，在教育文化方面，给偏远乡村教师每人每月发放300元生活补助，支持农村义务教育营养计划试点、中小学校舍安全工程建设和思源实验学校优质资源拓展项目。同时，海南还对城乡低保家庭高校毕业生发放1500元一次性补贴。



新春佳节临近，河南正阳县各大农机市场十分红火，当地不少农民采购大型补贴农机作为新年“年货”，喜迎马年春节。 本报记者 王伟 通讯员 王珺摄影报道

本版编辑 喻剑 陶琦

传 真

乌鲁木齐经济指标三年翻番

本报讯 记者马呈忠报道：2013年，乌鲁木齐经济社会发展稳中有进，主要经济指标在2012年3年翻一番的基础上，2013年又实现3年翻一番。人均地区生产总值首次突破1万美元，达11346美元，实现跨越发展。

2013年，乌鲁木齐“五大产业基地”初具规模，经济保持快速增长势头。预计实现地区生产总值2400亿元，同比增长15%；全社会固定资产投资1280亿元，增长26.7%；社会消费品零售总额970亿元，增长16.3%。

余姚电力服务城乡低保户

本报讯 记者郁进东、通讯员陈振初报道：日前，宁波余姚市梁弄供电所的两名职工放弃休假来到大岚镇“两保户”刘经元家中检修电力线路，并给他讲解针对“两保户”免费用电的便民政策。

自去年3月有关部门对城乡“低保户”和农村“五保户”实现免费用电政策以来，余姚市电力职工对浙东几千户“两保户”开展针对性服务。他们简化业务办理流程，组织“流动营业厅”上门服务。

内蒙古东乌珠穆沁旗：

沿边口岸连通欧亚新通道

本报记者 罗霄

在内蒙古自治区东乌珠穆沁旗府所在地乌里雅斯太，富有民族特色的建筑、鳞次栉比的楼房、一排排整齐的厂房正叙述着这座草原边城的蜕变。

在兴边富民政策指引下，东乌旗立足“沿边”这一地缘优势，积极谋求发展以边境贸易为主的外向型经济，在边贸上做文章，在开放上下功夫，翻开了珠恩嘎达布其口岸灿烂辉煌的一页。

2006年，国务院批准珠恩嘎达布其口岸为国际性常年开放的边境陆路口岸，这让珠恩嘎达布其成为继满洲里、二连浩特口岸后，内蒙古自治区第三个国际性常年开放的口岸。中央和地方政府大量投入，加强了口岸联检区和镇区的基础设施建设，为口岸贸易的健康发展提供了良好依托。

2012年，珠恩嘎达布其口岸对外开放20周年，该口岸年过货量首次突破100万吨，全年口岸贸易总额达到2.5亿美元，标志着珠恩嘎达布其口岸经贸发展进入了新阶段。

翻开地图看，珠恩嘎达布其口岸与蒙古国毕其格图口岸相对应，处于二

口岸和满洲里口岸的中间地段，具有连接东西、纵贯南北的地缘区位优势。

2007年以来，在东乌旗党委、政府的推进下，包括蒙古国苏赫巴托省、东乌旗、青特省和我国辽宁省阜新市、锦州市以及内蒙古自治区锡林郭勒盟在内的中蒙六地区政府以“构筑欧亚新通道战略论坛”为平台，就“锦（锦州）—珠（珠恩嘎达布其）—乔（乔巴山）”国际经济带和建设内蒙跨境经济技术合作园区等为主要内容，开展了多次大规模磋商活动。

2009年，国务院将该口岸连接蒙古国和锦州港形成的大通道列入《辽宁沿海经济带发展规划》。至此，珠恩嘎达布其口岸至锦州港铁路通道被正式确定为辽宁沿海经济带西部运输通道，被国务院纳入辽宁沿海经济带发展规划。

“珠恩嘎达布其口岸的不断壮大，促使蒙古国东部三省与辽宁锦州市、阜新市和锡林郭勒盟、东乌旗在各个领域的合作不断深化，建立了互动互访的友好合作关系。”副旗长娜布其玛说。

进入新世纪，东乌旗审时度势，紧

抓国家扩大沿边开放和实施西部大开发、振兴东北老工业基地、兴边富民等机遇，按照自治区“东联、北开、西出”战略部署，立足珠恩嘎达布其口岸“连接东西、纵贯南北”的地缘优势，以“构筑欧亚新通道”为切入点，举全旗之力加快口岸基础设施建设，努力优化贸易环境、改善通关条件，为提升开放水平、扩大开放程度、繁荣口岸经济做出努力。

截至目前，在东乌旗注册的贸易企业已达到50余家，辽河石油勘探局、华北石油管理局、中国有色、中蒙合资鑫塔拉有限公司等20多家大企业从珠恩嘎达布其口岸常年通关。

东乌旗商务局局长宝音贺格向记者介绍说，通过“草原游+口岸游”的发展模式推动了边境口岸旅游业快速发展，也为当地牧民致富带来了新渠道。

东乌旗党委书记贺希格布仁告诉记者：“在不久的将来，东乌旗将会成为重要的边贸城市，成为重要的有色金属加工基地，重要的褐煤清洁利用示范基地，将是北疆重要的开发开放区。”

一路微笑一路情

——济南公交以“微笑服务”促品牌建设

“微笑，微笑，微笑，公交人微笑；微笑，微笑，微笑，朋友们多友好；张张笑脸生动灿烂，汗水映蓝天。轻轻地道声：‘你好！’我与你相伴，来吧，朋友，朋友们，来吧，公交人的微笑是济南最好的名片，微笑吧，济南公交，真情无限，公交人的微笑是济南最好的名片。”

——摘自济南公交《微笑服务歌》



济南公交微笑服务

微笑是世上最美丽的语言，微笑是城市最亮丽的名片。济南公交作为重要的服务窗口，2009年以来，把微笑服务作为提高服务质量、展示济南公交人和济南城市形象的突破口。

在迎接和承办十一届全运会工作中，济南公交深入开展了“微笑服务迎全运，文明行车铸品牌”主题创建活动，以让员工快乐工作为基础，让乘客满意为目标，层层传递真情、传递愉悦。十一届全运会期间，公交人“微笑服务”，给外地宾客留下深刻而美好的印象。来自四面八方的感谢信以及宾客们满意的笑脸，表达了他们心中最真切的赞美之情：公交人真诚热情的微笑和细致周到的服务，体现了山东人纯朴、善良、正直、好客的性格特点，体现了和谐的人际关系，更体现了济南良好的城市形象！

微笑铸就品牌

“你好，欢迎乘车！”“下车请慢走，注意安全！”一声声亲切的问候，似一股股暖流，涌动在每天行驶在济南大街小巷的公交车上。每一天，济南公交的每一名服务人员以真诚的微笑、优质的服务为乘客营造温馨舒适的乘车环境，使整个车厢充满了互助友爱和谐的氛围。

2009年以来，济南市公交总公司全面倡导“微笑服务”，用微笑铸就“济南公交”的品牌。以低点切入、逐步提升为特点的济南公交星级管理制度，在新版实施细则中，将礼貌待客、微笑服务作为基本内容，纳入一星级驾驶员考核标准之中。结合《济南市窗口行业员工读本》，济南市公交总公司又购置专门的培训教材，请来航

空公司专家指导驾驶员做微笑操，进行微笑服务现场模拟示范。按照“人人是形象，车车是窗口”的要求，济南公交提出把微笑服务活动作为培养自身职业修养的方式，将微笑服务纳入“星级管理，星级服务”考核，赢得了社会的广泛赞誉。

济南公交通过在月票发售点发放问卷、利用网络进行民意调查等方式测评乘客对公交的满意度，结果显示，乘客满意度由2004年的78.9%提高到了目前的92%。的确，济南公交推进的服务创新，铸造了“济南公交”这块品牌，也将继续提升这块品牌含金量。

被擦亮的品牌就是发展的保证。在员工的心中，他们的行动则是珍惜济南公交这块品牌的具体体现。

品牌融汇规范

济南公交进一步完善考核机制，将微笑服务纳入“星级管理、星级服务”制度。强化师资力量、规范培训教材，加强对职工的教育培训。利用服务礼仪展示、微笑服务展示等形式，在公交职工中广泛开展岗位练兵活动，使职工的思想素质、服务意识、服务技能得到提高。为调动广大职工参与“微笑服务”的积极性，评优学优，树立榜样和典范，公司还推出了“微笑服务大使”和“微笑服务”明星线路。

微笑是开启优质服务的“金钥匙”，但让员工发自内心的真诚微笑，必须首先实现让员工快乐。济南公交坚持“以人为本”，切实做好后勤保障，给职工营造舒适、温馨的工作环境和休憩环境。公司为车队配建了小食堂、小澡堂和活动室。每年拿出900万元为职工

进行查体，为一线驾驶员、修理工发放高温补贴和冬运补贴，为职工发放福利，每年还拨出专款近百万元为每位职工过生日；组织定期查体、实行带薪休假制度。快速公交公司组建足球队、组织棋牌比赛，并利用BRT驿站帮助员工过滤不良情绪。公司设立了心情箱、领导接待日，实行部室包队、管理人员包线制度，建立了畅通的诉求渠道。加强对职工的情绪管理，在基层推广驾驶员心情指数“晴雨表”，直观了解驾驶员的情绪动态，尽力解除驾驶员的后顾之忧，使其能够全身心投入工作。点滴细节都是为了让员工们身体健康，心情愉快，劳动关系和谐。

济南公交紧跟信息化时代步伐，注重现代科学技术的运用，建设了公交智能调度系统、3G视频监控系统和巡更系统。同时，发展绿色公交，促进“节能减排”，承担了国家“863”科研项目，推广CNG(压缩天然气)车辆和油电混合动力节能与新能源公交车。2006年以来，公交投资近5000万元，进行CNG单燃料公交车的研究和推广。公司还投资2400万元，建成了4座CNG加气站。技术创新带来的优质服务，坚定了济南公交的品牌。

公司以深化“微笑活动”为契机，不断完善服务机制，拓展服务范围，提升服务水平。今年以来，济南公交开展了“温馨公交系乘客，微笑服务铸品牌”活动，所属各营运公司每月评出“四个一”典型。即，每个公司评出一个“微笑服务车队”，每个车队评出一条“微笑服务线路”，每条线路评出一个“微笑服务车组”，每条线路评出一名“微笑服务个人”。“微笑服务”活动开展以来，公司服务质量和水平不断提升。

文/赵东云