

# 山东投2228亿元 帮企业技术改造

投向知识技术密集、物质资源消耗少、成长潜力大、综合效益好的产业

**本报讯** 记者单保江、通讯员于高勇报道：山东省充分发挥技术改造“四两拨千斤”的作用，引导企业加大技改力度，推动转型升级。根据2014年企业重点技术改造项目导向计划，今年山东省将投资2228亿元，帮助企业进行重点技术改造。

纵观山东省经济结构，重化工和原材料产业比重大、产业价值链较短、科技支撑能力不强等问题较为突出。为此，近年来，山东不断加大技术改造力度，推动企业转型升级，节能降耗。一大批企业在起点不高的情况下，靠技术改造不断升级，积累实力，逐渐走上了自主创新的发展道路，培育出了像万华集团、东岳集团、西王集团、丛林集团等一批在国内同行业领先的企业，为山东经济发展和结构调整作出了重大贡献。

山东的技改，充分体现了优化产业结构的导向作用。在投资方向上，全省高新技术产业技改投资力度加大。在投资主体上，私营个体企业技改投资增幅持续位列各经济类型之首。在投资布局上，去年山东各市技改投资均有不同程度增长。

为了推动全省技改工作，山东省各级经济和信息化部门认真落实各项优惠政策，降低企业技术改造投资成本。山东省经济和信息化委员会副主任李莎告诉记者，今年，山东省将继续加大对重点产业技术改造的投入，更加注重项目的科技含量和产业带动力，将更多资金投入知识技术密集、物质资源消耗少、成长潜力大、综合效益好的产业中。

今年，围绕新兴产业的“八大领域”，山东省优选出410个新兴产业项目，总投资768.5亿元，分别占计划总数的38.8%和34.5%，着力培育山东省新的经济增长点和竞争优势。

本版编辑 陈艳 牛瑾

## 围绕创新链 扩展产业链 培育服务链

# 陕西:3D打印“打”响自主品牌

本报记者 张毅



继去年投资建设渭南3D产业培育基地、设立专项3D打印产业发展投资基金之后，日前，由西安交通大学、西北工业大学、陕西科技资源统筹中心等科研和服务机构共同发起成立的陕西省3D打印产业技术创新联盟再次引起国内外同行的广泛关注。出席联盟成立大会的陕西省委书记赵正永表示，3D打印技术革命以及陕西在该领域的领先优势是当地制造业实现创新发展的重大契机。

统筹研发优势、协同打造创新链是陕西抢占3D打印产业制高点的突破

口，也是此次成立3D产业技术创新联盟的宗旨。据了解，陕西在3D打印领域科研实力雄厚。统计数据显示，截至2013年初，我国与3D打印设备、材料及其应用相关的专利共668件，其中陕西以369件位居全国第一；该领域国内唯一一位院士和3位长江学者中的两位是来自西安交通大学和西北工业大学的。西安交通大学是国内最早研究3D打印技术和产业发展的高等院校，率先开展了光固化快速成型、金属熔覆成型、生物组织制造等研究并在国内建立了20多家服务中心。西北工业大学

依托金属凝固技术国家重点实验室开展了金属3D打印技术与设备研究，为大飞机研制等诸多航空航天企业提供了达到国际先进水平的制造装备。

“但是，技术研发和产业关键节点上的优势并不等同于产业优势。”中国工程院院士、西安交通大学卢秉恒教授表示，我国3D打印产业发展只在起步阶段，成立技术创新联盟就是要统筹陕西在3D打印领域的创新资源，通过技术标准推广应用、知识产权保护、信息设备共享等协同创新机制，围绕创新链，扩展产业链，培育服务链，打出3D打印产业的中国品牌。

陕西3D打印产业技术创新联盟秘书长、西北工业大学教授黄卫告诉记者，目前已经有32家从事研发、设备、材料和服务的相关机构、企业加入创新联盟。下一步，联盟将发挥协同创新的主体角色，利用陕西的有利条件建设3个良性互动的系统工程。即，以大学为主的科学基础、前沿技术探索和高层次专业人才培养体系；覆盖完整产业链的金属高性能增材制造产业体系；大学、科研院所与产业界密切结合的工程化技术研究体系。此外，联盟还将与渭南国家级高新区正在建设的3D打印产业培育基地密切合作，建设研究平台和产学研用结合的产业基地，高起点重塑陕西3D打印产业形态。

## 青海打造丝绸之路经济带战略支点

**本报讯** 记者马玉宏 石晶从青海省商务厅获悉：日前，青海已经着手开展丝绸之路经济带建设商务专题研究工作，将从加强西线国际营销网络建设、发挥展会平台功能、加强与土库曼斯坦等国家经贸交流合作、加快口岸开放步伐等多个方面积极融入，充分运用区位优势、战略通道、

特色资源和南丝绸之路历史渊源等先天优势，努力将青海打造成丝绸之路经济带的战略基地和重要支点。

据青海省商务厅相关负责人介绍，今年青海将加快进出口结构调整，在巩固传统市场的同时，利用青海与新疆维吾尔自治区、西藏自治区相连，以及中亚地区人文、区域、

资源、民族习俗相近的优势，积极开拓中亚、南亚、中东、俄罗斯市场，实现出口市场多元化，争取本省特色产品出口保持两位数增长。同时，发挥现有开放平台的作用，今年将继续承办“中国（青海）国际清真食品及用品暨丝绸之路经济带绿色食品及用品展览会”、“中国（青海）藏毯国际展览会暨丝绸之路经济带地毯展览会”，继续推进向西开放经贸共同体倡议，使青海在丝绸之路经济带建设中抢抓先机，推动青海与丝绸之路沿线国家的务实合作与友好交流。

## 涉及13大类服务行业

# 沈阳首免服务业排污费

**本报讯** 记者孙瀚彤日前从沈阳市环保局获悉：沈阳市从现在开始调整环保排污费征收范围，今后除噪声扰民、使用锅炉燃烧设备等5种情况以外，对全市13类服务性行业不再征收环保排污费。这将使成千上万的商家受益，这项改革目前在全国尚属首创。

沈阳市环保局日前下发了《关于进一步规范服务性行业排污收费有关事项的通知》，根据规定，各类小微服务性行业的排污费征收将进一步得到规范，只有属于如下五种情况方可征收排污费：在城镇污水处理厂汇水区范围之外向水体排放废水的；噪声扰民，且经测试噪声超过国家或地方排放标准的；使用锅炉等燃烧设备的；有喷漆工艺的；涉及危险废物及核与辐射的。

## 加快产业集聚

# 江西萍乡发展粉末冶金产业

**本报讯** 记者赖永峰 刘兴报道：江西萍乡将粉末冶金先进制造业确立为重点培育和发展的战略性新兴产业，力争建设“规模全国最大、技术世界一流”的粉末冶金先进制造基地，打造中国粉末冶金之都和世界先进制造“粉谷”。

据了解，萍乡市规划了6.5平方公里粉末冶金产业基地，编制了国内首个粉末冶金先进制造产业发展规划，通过制定规划、完善配套、产业招商、强化服务，不断聚集各类创新资源与要素，粉末冶金先进制造产业已初具雏形。目前，产业基地已有23家粉末冶金企业入驻，销售收入4亿元。

目前，萍乡市正在推进市科技创新创业中心（粉末冶金研发中心）、粉末冶金先进制造产业孵化中心等“四中心一基地”建设，并成功引进25个粉末冶金先进制造产业项目。

## 转变作风抓落实

# 广西来宾开展为民服务大行动

**本报讯** 记者董政报道：日前，广西来宾正式启动了持续时间为一年的“万名干部进村、万名农民进城、万名党员进社区”为民服务大行动。

据了解，为民服务大行动以“转变作风抓落实、服务群众惠民生”为主题，组织万名干部进村住农家、访农友、问农事，在深入基层中转变作风、察民情、惠民生，直接服务群众，推动扶贫攻坚；邀请万户农民进城学新知、提素质、促就业，在互动交流中密切干群关系，增强发展信心，促进社会和谐；组织万名党员进社区搭桥梁、结纽带、送温暖，在志愿服务中发挥自身优势，解决居民难题，形成共建合力。通过干部与农民结对，城市与农村联谊，党员与居民共建，实现“机关转作风、干部受教育、群众得实惠”的目标。

# 济南公交全力打造 “公交热线”品牌



电子统计热线工作人员电话总数。

伴随着济南公交的快速发展和服务要求不断提高，如何提升公交服务的后续服务，完善一条全面、高效的乘客咨询、投诉、建议渠道成为一个亟待解决的问题。2010年8月，一个集咨询、导乘、寻物、投诉、建议为一体的专用客服短号码“96190”正式开通启用。目前，96190热线已受理各类电话80000余起，发挥了重要的沟通服务功能，并将服务内容逐步作了延伸，涉及车站班次查询、旅游包车信息、报名学驾咨询等，以真诚服务赢得了市民的信赖。

## 市民乘客的“知心人”

公交热线的主要受理范围包含公交运营咨询、运营服务投诉、运营调度监控、建议及表扬受理，负责将乘客反映的问题及时反馈，逐级落实。人工座席服务中线路咨询内容包括首末班时刻、票价查询、途经站点等，公交动态内容包括线路动态、IC卡信息、最新路况中不可抗因素的反馈；投诉受理中内容包括投诉受理、落实反馈、个案回访及案例分析等。

公司要求热线工作人员对每一位乘客做到有问必答、有诉必复、过问到底的接听制度。一次，公交热线接到乘客反映，济南大厦站和经一纬九路途经的公交车报站器对外声音较大，早上和晚上影响老人和孩子休息，热线工作人员接到电话后，马上联系相关车队，采取措施，逐车将报站器对外音调整到较低音量，

既能保证线路报站需要，又给市民一个安静的休息环境，得到了市民的一致好评。

## 公交服务的“晴雨表”

公交热线中心，电话铃声响个不停，一个电话接着一个电话地打进来，工作人员热情地接听市民们的电话，不时记录解答，不时分发处理，整个业务流程掌握娴熟。

96190公交热线就像公交服务的晴雨表，哪些服务好，哪些服务差，哪些方面有变化，在这里一目了然。

公交热线是乘客出行的向导、解答咨询的智囊、质量监督的渠道，是公交了解百姓需求的重要渠道。为了不断提升营运服务水平，降低投诉总量，充分发挥公交热线在改进营运管理，提高公交服务水平的积极作用，总公司下发了《关于加强和改进热线及投诉管理的意见》、《关于对投诉实行“四不放过”制度的通知》。2013年6月份，总公司改革投诉考核办法和内容，由原来的对各营运公司每月进行责任投诉认定，变为考核投诉总量和投诉回复满意率。

考核投诉总量能客观真实地反映一个单位的实际服务水平，考核制度的变革，使各公司更加重视热线投诉，把乘客投诉当做查找工作不足的一个重要渠道。热线按照“一投诉一分析”的原则，通过对投诉和建议类工单的统计、分析，发现营运服务工作

中存在的不足，在每周的办公会上将发现问题集中向各单位通报，提出有针对性的建议；各公司根据热线对投诉的分析和研究，制定改进工作的办法，将降低投诉总量作为服务工作的重点，在加强营运服务工作上下工夫，更加注重对驾驶员的业务培训教育和运行秩序的管理，提高整体营运服务水平。

各分公司、车队认真抓好投诉的预防工作，提前对驾驶员进行教育培训。针对乘客反映关于公交的个别线路营运时间短、公交空白区域较多、线网布局不太合理等意见，公交热线立即反馈到相关部门，限时办结，马上整改，较好地发挥了公交热线“服务晴雨表”的重要作用，提升了乘客的满意度。

济南公交热线成立14年来，接听了近千万个乘客来电，为近千万名乘客提供了帮助。每当乘客得到满意的答复，在不断的道谢声中结束通话时，热线工作人员的内心充满了幸福和自豪，用爱心架起了企业与乘客沟通的桥梁。

一份耕耘，一份收获。济南公交热线先后获得济南市12319公共服务热线文明单位、2011年度市级青年文明号等荣誉称号。热线话务员们用声音架起一条与乘客沟通的彩虹桥。面对成绩，她们一笑而过，因为她们有着一个共同的信念，只要乘客打电话给热线，就是对热线的信任，热线必须尽最大可能给予帮助。这些荣誉，与千千万万乘客的寄托一样，时时激励着公交热线服务中心的工作人员，他们心中始终牢记着：公交线路有终点，为民服务无终点。

(文/赵东云)