



莞香文化复苏产业发展迅猛 循传统结香法产量全省领先

大岭山非遗园每年产量超过1吨；国家级传承人黄欧认为，实现高效率标准化生产，促进莞香文化产业健康发展，成为当务之急

文/羊城晚报记者 唐波
图/羊城晚报记者 王俊伟

“5斤莞香，13万元”，这是今年采香日活动上，莞香拍出的新价格。农历小雪，随着采香日莞香香典活动举办，莞香，这个最具东莞传统文化特色的瑰宝，再次引起外界的聚焦。

让人关注的不仅仅是莞香的价格，更是莞香文化复苏背后，整个产业的迅猛发展。然而，羊城晚报记者在调查中发现，自从东莞出台莞香产业发展的专项规划以来，东莞莞香文化迅速复苏，从种植、生产到销售等，各个环节都进入发展快车道。但受结香技术、周期等因素影响，产业火爆的背后也凸显出隐忧。



非遗传承人黄欧采用古法采香

现状 产业发展迅猛，研发处于领先

来自东莞市相关部门调研数据显示，截至2018年，全市共种植莞香树大约2万亩，数量超过120万株，主要集中在大岭山、寮步、清溪、凤岗、樟木头和东莞植物园。全市年产莞香约1500公斤，莞香产业相关制品如莞香茶逐步上市，莞香产业规模达近20亿元。目前，寮步镇以香公园为载体，建设了多个莞香（沉香）文化体验项目，打造沉香交易中心。清溪镇以野生莞香群落为依托建设莞香园，开发莞

香酒、莞香茶、莞香烟等莞香衍生产品。大岭山镇的莞香种植基地占地超过1000亩，莞香苗几十万株。东城街道正在建设莞香文化产业园和莞香精深加工基地。市文化馆馆长、市非遗保护中心主任黄晓丽表示，莞香制作技艺和寮步香市两个国家级非物质文化遗产项目落地、中国沉香文化博物馆开馆、每年一届的香博会、地理标志保护产品申报、生态原产地申报、沉香标准制定、莞香文化博物馆建立，尤其是大岭

山莞香小镇的规划和建设，为推动中国香文化产业纵深发展，实现社会效益、生态效益和经济效益的和谐统一，奠定坚实基础。经过市镇各方共同努力，东莞莞香文化产业基础性工作走了在国内沉香产业的前列。2017年，广东省发展改革委公布了特色小镇创建工作示范名单的通知，大岭山莞香小镇亦榜上有名。如今，莞香小镇的规划已经完成，一个投资超过250亿元的文旅小镇即将拉开建设序幕。



市民体验理香



香农去除莞香上的白木



现场制作盘香



香道表演

隐忧 产业健康发展，成为当务之急

由于多种历史因素，大量莞香树被砍伐，莞香文化一度面临断绝的危险。从2012年开始，东莞市委市政府高度重视莞香文化复苏，2015年东莞市政府更是通过《莞香文化产业发展实施方案》，提出打造“东方香都”，去年相关部门正式发布《地理标志产品莞香》的地方标准，通过多样的模式推动莞香产业发展。日前，包括省林业厅等相关部门在内，针对莞香做了专项调研，结果发现，遵循传统结香法而产生的莞香，大岭山非遗园已成全省之最，每年产量超过1吨。

“这个数据的背后，是东莞‘莞香人’付出大量心血而来的，更是东莞在该领域实力的明证。”一名不愿透露身份的相关负责人表示，包括茂名、惠州、中山等城市，都种植莞香，有的种植规模远超现在的大岭山保护园，但产出却不是理想。莞香树容易种，但结香却

是一门技术活儿，你要让它（莞香树）能结香，从断根移植到开香门，每个环节都要靠技术和经验。

正因如此，近几年市场上兴起了“化学结香法”，即通过给树干打吊针，将人工培养的细菌注入树干使其结香。“这种方法，结香快，看上去产量也大，但这种方法结出的香，香味差，并且可能会有毒。”业内人士告诉记者，莞香是一味道地中药材，如果一些药厂采购了这种香料入药，对人体存在有害风险。

在国家级传承人黄欧看来，提高莞香生产技术人员对标准化生产的认识度和专业水平，实现高效率标准化生产，同时在保障莞香产品质量安全的前提下，普及、提升消费者对莞香名目、分拣、鉴别的能力和知识，促进莞香文化产业健康发展，已经成为当务之急。

未来 四方同时发力，打造“东方香都”

“东莞市委、市政府打造‘东方香都’规划，正在逐步展开。”黄晓丽表示，接下来，市非遗中心将从如下四个方面推动莞香文化产业健康发展。

一是推动大岭山、寮步、清溪等相关非遗保护单位，认真总结《莞香文化产业发展实施方案》实施五年的成效得失，为市委、市政府制定莞香文化产业下一个五年计划，提供扎实的科学的依据；二是推动莞香国家级、省级非遗项目所在镇街，继续打造“沉香圣地”和“莞

香祖源”品牌，从政策、资金、人才方面大力协调，推出东莞城市新的IP；三是推动莞香非遗代表性传承人，坚持跨界融合发展的理念，对接生态、旅游、休闲、医药、创意、艺术等方面的高品质项目，共同开发，迭代推进，实现莞香文化产业发展新跨越；四是推动莞香非遗项目，对标国家粤港澳大湾区发展纲要的要求，在建设人文湾区方面，打造新的平台。

特别报道



“五星级管家”松山湖供电服务中心：创优质服务网格管理 “五心”服务赢口碑

文/图 余晓玲 俞曼之 张晓凤 顾萱

就客户时间，专门安排周六下午客户休息时间，主动将暖心服务送进华为员工小区；推“绿色通道”“停电协商”“定制服务”，为企业提供“点对点”个性化服务；网络经理的“三个1分钟”获业主点赞，实现快速复电零诉求；党员带头迈出综合能源服务坚实步伐，为企业提供个性化的用电诊断及高效用能方案。南方电网广东东莞松山湖供电局松山湖供电服务中心承接东莞供电局“电莞家”和“心服务”文化品牌，倡导放心、贴心、舒心、关心、爱心的“五心”服务，主动推行“客户经理+设备主人”网格化管理，不断提高工作质量及效率。团队的忠诚履职获一众用户的好评，“网格管理创优质服务、客户服务更贴心”的松山湖供电服务形象深入人心。



当好华为身边的“电莞家”

近年来，华为先后将终端业务、企业数据中心从深圳迁至东莞松山湖，一跃成为东莞的用电大户。保障华为供电，是松山湖也是东莞供电部门的“一号工程”，松山湖供电服务中心一直秉承“松湖灯火、服务有我”的行动宗旨，为华为的办公、生产和生活场所提供优质服务。

今年1月，华为员工批量入住华为东莞首个员工小区湖畔花园，由于对东莞地区不熟悉、对缴纳电费途径等不了解，华为员工在缴纳电费时遇到了阻碍，客户服务班的咨询电话一时响个不停。松山湖供电服务中心得知情况后，马上成立了专项服务团队，与小区物业进行多番沟通，获得许可后，专门安排在周六下午华为员工休息时间，主动将暖心服务送进小区。专项服务团队挨家挨户进行走访，向员工宣传缴费途径、产权分界点、节能技巧、安全用电知识等，手

把手耐心传授缴电费的方法，并现场收集客户联系信息、解答用电疑问，协助办理银行代扣等。

“除了对电费缴费方式的不熟悉，从3、4月份开始，不少员工对电费也有了疑问。”杨眉是华为湖畔花园的客户经理，有一段时期，每天从下午六点左右开始到晚上十二点左右，她的电话就一直处于在线状态，都是客户打来咨询电费事宜的。杨眉解释，因为湖畔花园使用的是中央空调，即使客户不开启空调，空调室外机处于待机状态也会消耗电能的。为了消除客户的疑虑，松山湖供电服务中心将客户的电表送至第三方检测机构进行检测，并邀客户代表参加，向客户公开检测结果。经过一系列的工作之后，客户电费方面的咨询电话慢慢减少。电费回收率也逐次提高，10月份，有着2900多住户的湖畔花园的电费回收率达到99.97%。

提供“定制服务”得人心

今年7月24日，松山湖供电服务中心收到南区供电局通知，尖岭变电站设备出现故障，计划在8月4日停电处理。南方公寓居住的8000多名人员将受到本次停电的影响。为将受影响范围降到最小，网络经理马上开展现场勘查，研究对公寓供电的可行性。在得知客户想要保障社区门诊供电后，集中安排供电力量，刻不容缓地开展保电攻坚战。

“供电部门及时向我们发布信息，实时通报检修进度。”对此，南方公寓物业经理廖惠军竖起了大拇指。持续十余小时的检修工作，网络经理一直驻点现场，协助物业满足好用户需求。傍晚6点，南方公寓亮起了停电后的第一盏灯，比预计时间提前1.5小时恢复供电。

客户送来的“心系企业，服务到家”的锦旗，是对团队最诚挚的肯定。

“网络经理”直播抢修进度

今年7月4日上午，一阵急促的电话铃声在松山湖供电服务中心客户服务班响起，这是保利红珊瑚小区物业经理打来的报障电话。不到十五分钟，客户经理刘月明就到达保利红珊瑚现场，开展排查。经检查，原来是9栋12楼公用水管爆裂漏水至水井房并渗入低压母线槽内，从4楼到11楼的低压母线槽均受影响，导致设备停电。刘月明立即向松山湖供电服务中心反馈初步检查结果，并将故障信息及客户经理联系方式短信告知受影响的88户用户。

历经3个多小时抢修，工作人员将渗水设备烘干，经摇测绝缘仍不合格需要更换受影响母线槽。由于母线槽的规格不一，需根据现场实际尺寸马上重新生产，加上配送需要6个小时。在配送生产配送的过程中，赶到现场支援的松山湖供电服务中心主任助理叶

志德始终坚守现场，做好多方协调，及时向用户传递抢修进度、预判复电时间等信息。作为客户经理又是小区业主的刘月明一直在业主群里直播抢修进度。历经数个小时的母线槽拆除、安装，7月5日凌晨2时，9栋终于恢复送电。在炎热的盛夏，88户用户静候送电，95698的电话没有响起。

此次故障抢修，松山湖中心网络经理的“三个1分钟”让业主们纷纷点赞：一分钟联系用户了解初步情况；一分钟派发抢修单；抢修人员接收抢修工单，预判抢修后一分钟致电用户告知情况。“我们都能看到供电部门的努力，真的非常感谢。”保利红珊瑚小区物业经理黄志鹏说。

据悉，自今年网络经理推广以来，松山湖客户抱怨率逐步下降，已连续9个月实现零投诉。

迈出综合能源服务坚实步伐

松山湖供电服务中心还在以电网为核心的多能互补能源体系建设中先行先试，为客户提供个性化的用电诊断及绿色用能方案，同时积极推动园区综合能源项目建设。

在探索综合能源服务工作伊始，中心一向经验丰富的老师傅显得有些“水土不服”。“一开始，我们对综合能源服务还不是特别了解，思维还停留在传统业务的既定模式中。”面对这样的情况，作为党员的营销专责尹健锋突破固有的思维模式，主动介入到大客户未来几年的用电需求计划中，为企业个性化的用电诊断及高效用能方案。他表示，统筹园区需求侧响应可以最掌握到客户的用能需求，找准综合能源增值服务往前延伸的切入点。他们正在积极总结业务受理经验，抢先形成套路便于推广应用。

运用“互联网+”技术实现电网、电源和用户之间电力流、信息流、业务流的多项互动则是松山湖供电服务中心的另一项创新服务。今年4月，协助东莞供电局选取东莞市华贝电子科技有限公司等两家企业作为试点，将其中央空调系统接入“能效服务云平台”，搭建起空调主机效率和系统效率计算模型，实现对整个制冷站运行参数的实时采集、分析及效率监测。尹健锋表示：“我们要把绿色理念带进企业、学校、社区，推动构建以电网为核心的多能互补能源体系，既能提升与客户互动水平和增值服务能力，又能进一步增强社会大众和企业的节能减排意识，让各家各户都成为既生产又消费清洁能源的受益者。”



松山湖供电服务中心团队对太鲁阁光伏储能项目进行调试