

## 奋斗出新彩 实干创未来

南方电网广东广州白云供电局营销部经理黄俊杰  
与群众打交道要说实话用心解决

## 答疑解惑将矛盾纠纷化解在基层

黄俊杰是土生土长的广州人,2001年进入广州供电局工作,在当时的北区供电所负责营销。负责抄表、收电费、报装用电、常规用电检查等,直面所有用户、答疑解惑、解决问题。这项工作,他一干就是20多年。

近年来,广州供电局贯彻新时代“枫桥经验”,将供用电服务充分融入广州2817个社区(村)、17999个微网格的社会化治理,畅通用电“最后一公里”。

2019年,广州某小区将机械表集中更换为智能电表后,就引来很多投诉。有人质疑:“怎么感觉新表跑得快了?”在街道、居委的共同协调下,黄俊杰以企业代表和网格经理的身份加入业主群,希望将矛盾纠纷化解在基层。

“大家说话都很不客气,我在里面一一回应,并发了很多辟谣视频。”黄俊杰介绍,根据《中华人民共和国计量法》,电表要求首次强制检定,限期使用。电表寿命有限,随着时间推移,容易造成失准和安全隐患。新旧电表准确度等级一样。每个电表都经过“一校、二检、三抽查”三道关口确保准确……

不厌其烦的解释,得到了大多数人的理解。黄俊杰还邀请了10多户居民代表进行入户查验。黄俊杰和同事们,在几十位业主的簇拥下,到用户家中现场验证。电表逐一检查,校验。打开空调,专用的钳形电流表记录下的数据,与电表上的数字实时对比,没错,合格。这下,大家都信服了。

“电力事业是国民经济和社会发展的需

要,适当超前发展,也能帮助边远和落后地区的发展。”黄俊杰真诚地向记者介绍着工作的意义。

## “可以录像,我对我说的所有话都负责任”

“黄经理这个人不会打官腔,我们中午一点过来咨询,他都不会说找借口推诿,是真心为我们办事的。”来咨询一户一表办理进程的陈姐说。

陈姐所在的社区为村民集资建设,三十栋居民楼由大楼总表计收电费,村民雇用了一名水电管理员对分表用户电费代收代缴。后来,该水电管理员卷款失踪,产生了欠费。面对供电企业的催缴,村民直接撂话,“我没钱。”

黄俊杰积极安抚欠费居民,并深入了解情况。“我们得知有一位有很多套房的大客户,他有意愿补缴电费,但担心后续的风险,希望我们能帮忙实现一户一表,这样就同意去说服其他人。”黄俊杰马上提级报告。

在得到上级管理部门同意后,黄俊杰联系属地街道办,由街道办出面为当地居民审批了用电报装证明。“我总是让自己多做一步,老百姓少做一步,希望将矛盾化解在萌芽状态,避免小问题拖成大问题。”

在大客户的带动下,村民同意了缴纳欠款,并正式向供电局提出:为所有人办理一户一表,一劳永逸地解决后患。

“好!没问题!你可以录音录像,我叫黄俊杰,我对我说的所有话都负责任,有任何问题可以直接投诉我本人。”面对村民的镜头和质疑声,黄俊杰斩钉截铁地说。



现在,该社区一户一表的改造业已完成。村民解决了问题,供电企业收回了欠款,政府部门化解了矛盾,多方共赢。“黄俊杰做事滴水不漏,不怕事,敢担事。”同事夸赞道。

当然,干这份工作,最常见的还是挨骂。工作中的委屈,黄俊杰喜欢用听书缓解。某音频软件显示,他已经听了5917小时,约等于读了1972本书。黄俊杰还有一个爱好,喜欢复盘,想想自己有哪句话说错了,可能引发了误会。

由此,他摸索出了自己的一套经验:“热点事件发生后,第一时间赶赴现场、表明身份很重要。有的人可能喜欢回避,但我觉得这样就会被认为心虚,不敢面对。在与广大群众打交道的时候,要说实话、说人话,真诚地沟通,用心帮忙解决。既有尊严,又能维护企业利益,保护国有资产,有原则、有底线、有温度。”

“他真心帮我们办事。”提起黄俊杰,白云区很多地方的居民有口皆碑。身为南方电网广东广州白云供电局营销部经理和片区网格经理,他在工作中不免遇到抱怨与指责,但都能从对方的角度出发,化解一个又一个难题。

■新快报记者 王 彤  
观显锋  
通讯员 洪 林

牢记殷殷嘱托  
在推进中国式现代化建设中走在前列 乡村全面振兴清远连山福堂镇培育文明乡风  
壮瑶风采非遗园“粤书吧”揭牌

■“粤书吧”揭牌仪式现场。

新快报讯 记者方轶 通讯员钟晶程旭东报道 为打造知识共享的文化氛围,推进文化振兴,在多方努力下,清远市连山壮族瑶族自治县福堂镇开办了壮瑶风采非遗园“粤书吧”新型阅读空间。近日,“粤书吧”揭牌仪式在福堂镇太平金龟村壮瑶风采非遗园举行,连山文广旅体局、图书馆、福堂镇人民政府、太平村委会等相关部门负责领导和当地村民共同见证这一时刻。

壮瑶风采非遗园“粤书吧”总投资45.23万元,两层建筑总面积114平方米,交通便利,群体覆盖面广,文化旅游资源丰富,是一间结合壮族织染技艺探索“非遗+旅游+阅读”的新型阅读空间,风格古朴、环境优美,配套设施完善。“粤书吧”负责人介绍,书吧首次投放2000册优质图书,并与镇图书馆形成联动,进行书籍的定期轮换更新,并配有《中国少数民族服饰文化与

传统技艺概论》《手工印染艺术》等特色书籍,全部免费提供群众阅读与外借。他强调,为了方便和鼓励村民使用书吧,书吧周末和节假日均正常开放。

福堂镇文旅相关负责人表示,“粤书吧”是落实“百县千镇万村高质量发展工程”和乡村文化振兴的现实举措,在壮瑶风采非遗园开办“粤书吧”也是该镇进一步推进文旅融合发展的体现,以壮瑶非遗工坊、旅游景区、阅读空间的融合,打造精品文化服务,满足乡村文化需求。

福堂镇相关负责人表示,福堂镇将把“粤书吧”作为文化交流的平台,积极利用场馆,不定期开展阅读活动、亲子活动、拓展活动、研学活动等,丰富乡村文化活动,让阅读走进每一个家庭,确保文化惠民落到实处,培育文明乡风,推进文化振兴。

广州环投集团再援环卫车  
助力三排镇美丽环境建设

■支援环卫车辆交接仪式现场。

新快报讯 记者曾贵真 通讯员邓兰萍报道 在驻清远市连南瑶族自治县三排镇驻镇帮镇扶村工作队(下称“工作队”)的争取推动下,近日,组团帮扶牵头单位广州环投集团专程赶赴三排镇开展乡村振兴专项调研,同时向三排镇支援了三辆环卫车。

近期,工作队在调研中获知,三排镇在环卫工作方面存在车辆老化严重、维护资金短缺、新车购置困难等问题,第一时间向后方单位汇报,广州环投集团高度重视,立即调动相关资源,再次向三排镇支援3T压缩式垃圾运输车、小型勾臂车、9T洒水车各1辆,帮助三排镇进一步提高环卫工作整体质量和效率,改善群众生活环境,擦亮宜居幸福底色。

自开展乡村振兴驻镇帮扶工作以来,广州环投集团充分发挥集团专业技术优势,多次对三排镇的垃圾收运、污水处理等工作开展帮扶指导,2022年曾

向三排镇支援小型勾臂车、3T侧提桶车、桶装车各1辆,并派专人指导车辆使用及维护。

在环卫车辆交接仪式上,清远市连南瑶族自治县县委常委、政法委书记,三排镇党委书记房春红向大力支持三排镇环卫工作的广州环投集团表示衷心感谢。房春红表示,三排镇将严格按照环卫作业标准,高效、合理地调度和使用这些车辆,确保每一辆环卫车都能发挥其最大效能。

广州环保投资集团党委副书记、工会主席吴宁表示,广州环投集团将继续发挥专业技术优势,支持三排镇深入推进实施“百千万工程”,持续助力提升当地的人居环境治理水平,努力将三排镇打造成整洁美丽生态宜居的环保小镇。

驻三排镇工作队队长傅晓峰称,下一步工作队将继续依靠后方组团单位,发动更多社会力量,助力乡村全面振兴。