

完善科技手段 建一张安全网 开发区打造“全警可视化”体系

本报记者 柯哲人 通讯员 叶定涨

一部小小的“对讲机”，却又远不止“对讲机”那么简单。它别在民警的肩头，在出警的时候，既是摄像机，又能当录音机，这是温州经济技术开发区公安分局几乎人手一部的3G单兵设备。

今年以来，开发区将公安视频监控建设纳入全区年度“十大项目”。开发区公安分局以“三室合一”，“视频监控建设”等为主要工作抓手，打造“可看、可勘、可查”的全警可视化体系。

4500万打造全警可视化体系

温州经济技术开发区公安分局成立于2011年11月，承担着温州经济技术开发区社会稳定、经济发展保驾护航的重任。开发区现有人口30万左右，其中外来务工人员20万，流动性大、人员结构复杂给社会管理带来很大的难度。“民警少、任务重”，促使开发区公安分局确立了“向科技要警力”的发展思路。

为有效支撑全警可视化体系，全区已投入4500余万元，建成高清视频监控351个，基本形成了对重点区域、主要干道、敏感部位全覆盖的视频监控网络。“开发区的街道设置比较规整，也为我们实现视频监控全覆盖提供了适宜

的基础条件”，开发区公安分局相关负责人介绍说。并在全区重点部位增加9个智能卡口系统，填补智能卡口系统缺失的空白，购置了3G单兵150套、车载移动视频40套、350兆天翼对讲机200部。

走进开发区公安分局指挥中心大厅，从这里密布的监控屏幕可以清楚地看到开发区各个视频监控传回的高清画面。同时，这里的电脑可以对民警配备的3G单兵所传回的画面，进行实时切换。“现在民警出警，都要求其必须打开3G单兵设备，录制接处警现场的情况。一是可以实时查看民警值守过程，确保接处警工作规范；二是可以倒查维权，满足事后取证需要”，开发区公安分局负责人说。

视频破案数占破案总数30%多

打造“可看、可勘、可查”的全警可视化体系，“可看”，即空中视频巡逻，即时发现路面情况；“可勘”，即建立视频信息流，服务事后分析研判；“可查”，即实时掌握现场情况，提升指挥调度效率。而全警可视化体系的“全”字，则体现在这一体系应用的全面性与广泛性上，几乎涵盖了包括维稳安保、打击防控、社区警务等在内的各项警务工作。据统计，今年以来开发区公安分局通过视频作战，刑拘125人，行政拘留61人，



温州开发区公安分局指挥中心大厅负责辖区日常警情处置、指挥调度、信息研判等工作。 叶定涨 摄

缉捕逃犯18人。

今年3月30日中午11点多，海城街道丁山山区经五路上，发生一起宝马越野车车窗被砸、车内价值2万余元的财物被盗案件。接警后，开发区公安分局海城派出所“三室合一”视频监控室通过对视频监控资料的梳理，发

现在海工大道上有两名骑摩托车的男子有作案嫌疑。视频监控室立即将嫌疑人员照片通过微信发送至“警灯工程”路面警力，指令各巡防警力以海工大道为中心，向外发散式开展核查比对。案发仅5小时，两名嫌疑人落网，被盗物品完璧归赵。

全警可视化体系前期的投入，边建边用，很快就收到效果。通过视频接处警，主动出击，及时发现违法犯罪分子，并将指令发送到路面警力，合力实施抓捕。今年通过视频成功告破的案件，占破案总数的30%以上。

凸显交通优势 培育新兴产业

开发区物流企业集群初具规模

本报讯(柯哲人 麻编怀)顺丰速运温州分公司滨海中转场，于日前正式营运。该中转场占地面积48亩，已投入使用20亩，主要负责温州区域范围内的收件中转处理工作。

今年以来，以顺丰速运为代

表的温州经济技术开发区物流企业集群，已初具规模。市府公布的温州市重点物流企业名单中，开发区的顺丰速运和人人物流两家企业榜上有名。据统计，开发区已集聚了顺丰、邮政、德邦、圆通、申通等多家知名第三方

物流企业。同时，人本仓储物流、现代冷链物流、英特药业、惠仁医药物流、温州卷烟物流、安邦金融等一批物流仓储项目也已落户该区。今年9月，由温州市康泰物流有限公司等五家单位发起的开发区货运物流商会正式成立，现有

会员单位75家。现代物流业作为新的经济增长点，正逐步显现出对区域产业和城市发展的推动作用。开发区具有集航空、港口、铁路、高速公路为一体的多形式物流优势愈加凸显。据悉，开发区管委会抢抓机

遇，已将现代物流业作为开发区四大主导产业之一，新近编制了《温州经济技术开发区服务业发展规划(2013—2025年)》，重点谋划了物流业的发展布局。下一步，还将出台加快开发区现代物流业发展的扶持政策。

优质服务接地气 便民情怀暖人心

温州燃气公司十大服务举措赢百姓口碑

服务接地气

举措一 半价更换波纹管

燃气管老化、龟裂是家庭燃气事故频发的主要诱因，针对这一现状，为引导市民安全使用管道燃气，今年温州燃气公司推出了波纹管半价更换惠民利民活动。市民可通过燃气公司营业厅、服务热线967555、燃气公司网站http://www.wzgas.net/办理更换波纹管业务。

不锈钢波纹管具有防鼠咬、耐高温、寿命长的特点。通过前期的宣传，半价更换惠民利民活动推出后，前来更换波纹管业务的市民人数激增。截至目前已受理1821户更换业务，成功完成更换1804户。燃气公司针对更换安装人手不足的现状，从其他班组抽调了多名业务骨干，利用休息时间加班加点，超负荷工作，力求尽早满足用户需求。

此项波纹管半价更换惠民利民活动将持续至12月底，以尽可能地为用户消除燃气管安全隐患，进一步改善广大管道燃气用户的安全用气环境。

举措二 多途缴费便民生

银行现金代收、IC卡充值、便利店自助服务……为方便用户，今年燃气公司还在缴费渠道拓展上花了不少心思。除了常规到燃气公司营业厅缴费外，今年还在鹿城农商银行、浦发、邮政储蓄等银行鹿城区所辖营业网点开通了燃气费现金代收业务，用户可凭户名直接到上述银行办理缴费业务，同步还新增鹿城农商银行燃气IC卡充值功能，预计明年年初将有63个营业网点可提供此项服务。

此外，燃气公司目前正与光大银行洽谈增设第三方支付平台，即开设十足便利店自助(拉卡拉刷卡缴费)缴纳燃气费的业务功能，预计2014年4月，市民可在家门口就可把燃气费给缴了。

同时，为避免IC表用户因忘记充值而导致用气不便，已开始对客服系统功能进行开发，根据用户充值的间隔，测算用户的平均用气量，再结合每位用户最后一次充值时间，对需要继续充值的用户，进行短信联动提醒。

举措三 推出一站式服务

今年“温商回归”是市委市政府主抓的“十大举措”之一。为助力温州“赶超发展”，温州燃气公司，也特别针对温商回归项目单

“太方便了，刚打了967555，他们当天就派人给我家换上了不锈钢波纹管，还比外面便宜了一半价格。”近日，家住锦华公寓的李女士，发现自家的燃气胶管有被老鼠咬过的痕迹，不敢开火做饭，着急打入公用服务电话，没想到当天就有工作人员上门更换。

服务民生，重在落实。今年一年间，温州市燃气有限公司(管道燃气公司)紧抓天然气即将入温的重要机遇，坚持“安全供气，服务民生”的宗旨，对外加强工程建设、安全及宣传投入，对内加强员工学习培训及企业文化建设投入，推出了半价更换波纹管、开发户内隐患即时提醒功能、多形式增加缴费途径、一站式服务等“十大举措”，优化办事程序，提高办事效率，用一揽子的便民服务赢得百姓纷纷“点赞”的口碑。



文明礼仪培训。



班组晨会。

位提供上门报装用气服务，增加企事业单位用户报装点，对企事业单位用户的报装流程进行优化，并推行“一站式”服务，协助用户与多个外单位沟通衔接，以减少用户跑腿的次数。该服务从用户报装开始，全程负责现场勘查，并协助办理设计委托、设计合同、报装合同、安装合同、监理合同的签订等工作。目前共为54户企事业单位用户提供了该项服务。

举措四 改窗口硬件重用用户体验

今年，为改善服务硬件设施，温州燃气公司对所辖营业厅进行重新装饰，在厅外增加指路标识，方便用户到营业厅办理相关业务。另外，因公司大南营业厅设在楼二楼，考虑到残疾人土办需求，公司专门为残障人士设置无障碍服务铃，有专人全程引

导，为其提供全程服务。除此之外，公司在营业厅内增加窗口服务标识及业务办理流程须知，更新安全宣传视频，从细节考虑，全方位做好用户服务工作。

举措五 拉网铺开老旧小区管网改造

由于温州管道燃气发展起步晚，管网建设相对滞后，部分落成年份较久的旧住宅区未敷设燃气管道。为使更多的百姓能够尽早用上天然气，温州燃气公司首期投入3000万元，并配备专业工作组，克服协调单位多、地下管位复杂、开挖审批难度大等困难，全力推进老旧小区燃气管网建设，现完成设计3.2万余户，进场施工40个小区2.4万户。明年计划继续建设3万户，建设区域由鹿城区向周边地区延伸，逐步完善温州市区小区内燃气管道敷设。



天然气输气管道穿越龙背山，市区燃气用户明年有望用上天然气。

管理提档次

举措六 隐患提醒，管理提档升级

为有效保障用户安全用气，公司针对安检发现的户内隐患开展电话回访活动，跟踪督促用户对户内隐患进行整改。随着用户的增多，人工电话回访已不适合当前形势，目前，公司正在与相关供应商洽谈，计划今后采用智能语音进行隐患电话回访。

同时，为对用户进行全方位的提醒和督促整改，公司已着手在客服系统中建立隐患联动提醒功能，即将已存在安全隐患的用户，在其客服系统资料中输入安全隐患的相关内容，之后燃气公司在为用户办理其他业务时(如抄表、营业厅缴费、过户、缴费变更

引台资建生态 农业示范区

本报讯(记者 柯哲人 通讯员 季中平)日前，温州经济技术开发区海城街道与温州台一现代农业有限公司正式签约，拟在开发区打造海城生态农业示范区项目。这为今年的开发区招商引资“一号工程”，添上了浓墨重彩的一笔。

据悉，该项目由温州台一现代农业有限公司承办，公司投资方是温州市台商投资企业协会会长许灿欣先生等台商。项目总投资6005万元，注册资金1000万美元，总用地面积800亩，将于今年年底进场施工，项目坐落于开发区海城街道屿门村一带，建设周期两年。

据介绍，海城生态农业示范区以观光农业为基础、经济农业为特色、生态农业为方向，打造集现代农业高效培育区、农业休闲观光区、台湾精品蔬果栽培区、花果园区、珍稀园林景观区和花卉苗木生产交易市场等多位一体的生态农业基地。园区建成后，将为开发区现代农业的发展起到推动和示范作用，也将为市民提供一个观光、休闲的新去处。

附一医开发区分院开建 计划于2016年投入运行

本报讯(柯哲人 林擎)近日，温州滨海城医院有限公司成功摘牌温州经济技术开发区海城街道E-25a地块，标志着温州医科大学附属第一医院开发区分院建设正式启动。

为创新社会资本办医机制，加快发展开发区医疗卫生事业，温州滨海新城投资集团与温州海坛医院有限公司，组建了温州滨海城医院有限公司，在开发区建设温州滨海城医院，并与温州医科大学附属第一医院合作办医，增挂温州医科大学附属第一医院开发区院区牌子。医院建成后，温州医科大学附属第一医院将派管理团队负责医院日常经营管理，并提供技术支持，长期派驻专家和学科带头人，开展业务及临床指导，并建立病人双向转诊绿色通道。

据悉，开发区目前综合性医院仅有2家，且均为民营医院，规模都比较小。附一医开发区分院是开发区首家较大规模医院。该院规划用地21514平方米，此次摘牌的一期用地9425.52平方米，建筑面积25000平方米，地下室面积约5000平方米，将建成为拥有234张床位的二级甲等综合医院，总投资约1.3亿元。该项目将于春节前开工，预计于2016年投入运行。此外，开发区中心医院、金海综合医院等的建设也都将被逐一提上日程。

等)，工作人员会收到信息，提示该用户家中存在安全隐患，便可再次与用户协商沟通，对用户进行提醒督促整改。该项功能计划在2014年2月份推出。

举措七 文明培训，细节铸就品牌

一个微笑，一句问候，或许只是工作中的一个小细节，但常常能温暖人心。为进一步提升窗口服务质量，打造优质企业文化，今年温州燃气公司对全体员工分批进行文明服务礼仪培训。礼仪培训从个人和职场礼仪两方面入手，根据每个部门、班组面对的客户群体以及需要掌握的礼仪类别分批授课。课程内容主要包括电话应答礼仪、客户接待礼仪、投诉应对等。同时培训课程根据服务行业的要求，着重强调员工在日常工作中，要学会站在用户的角度，以用户的感受、用户的利益为先，做到真正意义上为用户服务。

举措八 班组晨会，比学赶超营造氛围

班组是各项工作开展的基石，班组工作的好坏和班组成员精神状态是否良好直接影响公司整体工作的推进和良好企业文化的形成。为此，温州燃气公司开展了以班组晨会为形式的文化建设活动，充分利用每天上班前短短的5-10分钟，要求全体班组成员集合一起，人员点到、团队激励、总结得失、布置工作、信息传达。通过晨会寻找差距、提出建议，扩充知识、提高能力，进而形成“比学习、比作风、比技能、创先争优”的良好氛围，促进公司整体工作的推进和良好企业文化的形成。

举措九 安全宣传，量大面广形式新

“燃气泄漏了该怎么办?”“天然气要来了，炉灶要换吗?”这些都是市民在用气时特别关心的。今年为确保安全用气，温州燃气公司拉网式铺开安检工作，除对12.5万居民用户实行一年一次的免费安检，对所有企事业单位用户进行一年不少于两次的安全大检查外，还组织开展“安全宣传进社区”、“安全宣传进酒店”、“大手拉小手安全宣传进校园”等一系列安全宣传活动35次，仅进社区发放的资料就超过10万份。

此外，温州燃气公司还通过报纸、电视、广播等各类媒介，“立体”的宣传渠道将安全宣传的广度拓宽和力度加大。

举措十 依托微信，打通用户用气掌上通

刷微博，上微信，是当前人们获取信息最热门的渠道。温州燃气也抓住了用户基础最广的微信平台，建设温燃信息公众平台，定期向用户提供公司最新动态、各类活动、天然气转换相关事宜，以及安全用气的相关知识等信息，为用户打造了燃气使用掌上通。如果您希望第一时间获得燃气相关信息，如果您希望得到贴心的燃气服务，那么通过二维码或搜索的方式关注“温州燃气”微信平台，是您不二的选择。 通讯员 胡娟