全方位优化营商环境 助力增进民生福祉

重庆燃气集团让“服务更贴心安全更贴近”

12月6日，第二届重庆燃气集团“燃气赋能·让生活更加美好”主题活动日，和持续到12月底的品牌推广月（以下称“服务月”）活动，在渝中区石油路街道煤建新村社区大坪时代天街热烈开幕。

活动期间，重庆燃气将通过街道社区联建+营销活动+服务体验的方式，重点办好高层建筑安全隐患专项整治、“燃气网格化服务”和深化“放管服”这三件事。

近期，该集团牢固树立民生为本、企业为基的理念。“服务月”的推出，正是要以高水平的基础设施建设和公共产品服务，满足城市品质提升、经济发展和服务民生所需。

时近2020年末，山城广大的小微工商户迎来了一场年终钜惠——以优惠的价格，便可享受重庆燃气集团提供的勘察、设计、施工、监理、竣工验收一体化服务，真正“省钱一大笔，省心一大截。”

“这几个优惠套餐价格，我该选哪个？”“通气有哪些具体要求，最快要几天？”“……12月6日上午，大坪时代天街广场异常热闹，醒目的“燃气赋能·让生活更加美好”宣传语下方，许多市民正咨询着用气优惠和办理流程方面的问题，让重庆燃气集团的工作人员应接不暇。

除了接受用气咨询，重庆燃气还在活动现场宣布了一个重磅消息：在部分辖区全力推行试点 “燃气网格化服务”。

实际上，正是这一项工作机制创新，今年以来在燃气服务水平提升方面，发挥了重要的基础支撑作用。

用气服务推行“网格化”

重庆燃气于2020年初推出“燃气网格化服务”——以社区为范围，把社区客户划分成一个个单元网格，在每一个网格里配备常驻的安全和服务网格员，既能及时、主动上门为客户解决问题，也能快捷、高效地接收客户的反馈，及时发现各种安全隐患。

对此，大融城工程负责人胡毅感受颇深。

在重庆燃气渝中分公司辖区，大宗客户服务部在解放碑、英利大融城等综合体开展了“燃气网格化服务”，他们针对工商客户，在街道、商业区划分出300余户服务对象，并派遣5名客户代表，专职负责与客户对接沟通天然气安全使用以及设施设备维护保养等。

“以前抄表、检查、维修都是不同的人，有了事要打电话找一圈。现在我们有事就找网格员，方便多了！”大融城工程负责人胡毅对“燃气网格化服务”十分满意。

据了解，重庆燃气渝中分公司已与20个街道、37个社区建立了网格联系，建立了55个居民网格、5个重点非居民网格，张贴了网格公示牌1461张。

同期，江北区等4个区域也在开展试点，服务下沉、触达一线后，重庆燃气综合服务水准，正提升至新的层级。

智能化助力“放管服”

“燃气网格化服务”背后凸显出的，是重庆燃气围绕客户用气痛点、难点、焦点问题，建立公开化、透明化的市场机制和服务标准，倒逼内部规范化管理，全面提升服务水平的“燃气赋能”理念。

第二届重庆燃气集团“燃气赋能·让生活更加美好”主题活动开幕仪式

今年以来，面对疫情冲击，重庆燃气积极承担社会责任，出台一系列优惠政策和便民措施，给予广大用户特别是中小微企业有力支持，帮助许多人顺利渡过难关。“这次推出的年终钜惠，小微工商户获得用气只需3个步骤，燃气公司还会提供安装一体化的服务，活动期间推出的6888元-8888元3个优惠套餐，对工商户们有实实在在的优惠让利。”大坪石油路街道人大主任苏本奎说到，“今年的新冠肺炎疫情对经济冲击较大，重庆燃气这次的服务月活动得到了渝中区政府的大力支持，对经济复苏和保证人民生命财产安全，维护社会安定有着重要的促进作用。”

随着“服务月”的开启，重庆燃气正在“互联网+”、智能化等新技术加持下，进一步推进“放管服”。“过去办理报装和通气，要到服务厅跑好多次，现在可方便了，微信手指一点，不到10天就办好了。”6日，江北区用户李女士看着燃气工作人员给自家开的米线店通上了气，十分满意地表示。

2019年12月6日，重庆燃气微信服务大厅开通，让客户由从前的“现场跑”变为“线上跑”。2020年，微厅从开通时的13项自助服务功能，升级至含燃气报装、居民开户、通气预约、居民过户、电子发票、中小企业降价优惠、阶梯优惠气价办理等在内的17项自助服务功能。

同时，重庆燃气结合线上办理流程特点，进一步压缩简化工作层级。其中，报装手续精简为用气申请、验收通气2个环节，服务总时限压缩至8个工作日，办理资料简化至2件；居民客户通气资料简化至2件，提高服务效率，上门通气业务当天响应受理，3个工作日内上门通气率达100%……

一揽子“放管服”方案的落地，极大提升了用户的用气体验。截至2020年11月，重庆燃气微信公众号累计关注量为125.2万人，同比增长66.8%。累计绑定量97.8万人，同比增长92.5%。办理各类业务共计11.4万件。

安全隐患整治从单打到协作

6日当天活动上，重庆燃气还开展了“青年志愿服务到社区”活动。29家直属团组织深入到各个小区，宣传冬季安全用气知识，并为老旧小区贫困人群进行入户安检。

在现场咨询和跟随入户安检的过程中，部分住楼房的市民用户反映高层建筑燃气安全问题，例如气表、立管被封闭，管道私拉乱接等。

实际上，高层建筑安全隐患专项整治，正是重庆燃气集团举办主题活动日和“服务月”的一个重要板块。

高层建筑发生天然气泄露，消防人员用水枪对泄露处持续喷水，燃气公司抢修人员正在水枪掩护下，对泄漏处进行紧急抢修……这是11月30日，重庆燃气江北分公司在建新西路祥和家园开展的“2020年高层建筑天然气泄漏应急救援联合演练”上的一幕。

当天演练中，综合协调组、应急保障组、技术支援组、安全警戒组等小组迅速进入“角色”，联合作战、整体联动，以最快的速度，最短的时间消除了“险情”，保障了安全平稳供气。

年初以来，重庆燃气全面开展高层建筑用气安全隐患整治专项工作，截至11月18日，共排查楼栋16798栋，完成居民一级隐患整改18018户，非居民一级隐患整改1918户，户外隐患整改762处。针对冬季燃气事故易发的情况，集团还会在12中旬展开的年终大检查，进一步加大专项整治力度。

据介绍，重庆燃气目前已建立辖区高层建筑台账清单，各分、子公司开展“日、周、月”安全隐患排查；在街镇、社区建立专人联系机制，开展定期联合检查；将还未整改的客户定期上报属地社区及政府部门并督促整改……

重庆燃气辖区的高层建筑安全隐患专项整治能够进入到权责明晰、共治共享、规范高效、长久稳定的体系化治理新轨道，不仅是原有工作力度的简单加强，背后更有着对工作机制的变革性思考。

未来，重庆燃气将继续全面履行国企政治、经济、社会责任，坚持“以人民为中心”的实践原则，全力以赴保供气、强安全、优服务，持续优化燃气营商环境，为新时代绿色发展、城市品质提升和市民用气生活赋能添彩。

杨雪梅 图片由重庆燃气提供

链接》》

重庆燃气集团党委书记、董事长王颂秋：

向助力重庆高质量发展和市民高品质生活不断迈进

12月6日，第二届重庆燃气“燃气赋能·让生活更加美好”主题活动日和服务月活动，在广大市民间引起了强烈反响并收到广泛认可和欢迎。

对此，重庆燃气党委书记、董事长王颂秋表示，民惟邦本，本固邦宁。作为关系国计民生的国有企业，增进民生福祉，让人民群众有获得感、幸福感和安全感是重庆燃气上上下下肩负的市民与责任。

王颂秋表示，此次“服务月”活动，仅仅是重庆燃气深化改革中的一个缩影，未来，还有很长的路要走！作为重庆燃气的“领航员”，我们要秉承“燃气赋能，让生活更加美好”的初心，紧扣“一带一路”、西部大开发、成渝双城经济圈等国家战略部署和历史机遇，把企业改革的远景问题放置在国内国际双循环相互促进的新发展格局中谋划，把企业经营的现实问题从唯物辩证法角度去思考。

2020-2022年，重庆燃气将以“三转型两提升”为发展主线，深入实施能源保障一体化、综合服务智能化、智能应用产业化、资源整合平台化“四化”战略，积极推进空间区域发展，实施多形式的产业布局，深化产业渗透合资合作，服务区县、服务民生、服务产业，努力建设竞争力一流、品牌力一流、创新力一流的燃气企业和综合能源供应与服务商。

在和谐共生中成就孩子多彩童年

北碚区人民路小学构建“一体两翼”和谐课程体系

没有轰轰烈烈和急于求成，在北碚区人民路小学，一场基于和谐文化的“课改长跑”——和谐课程建设，已经扎扎实实地进行了20年。

这场安静务实的课程建设，让这所小学校体现出与时俱进的育人智慧。

作为北碚区人民路小学实施课改的掌舵者，全国劳模、特级教师严卫校长带领学校教育团队，立足于立德树人、五育并举，准确把握时代脉搏和课改发展方向，重新审视学校课程，探寻以人为本、多元发展、和谐共生的“课改之道”，致力于实现“人爱人和人德人才”的师生和谐愿景。

在“和谐管理和谐教育”办学理念引领下，北碚区人民路小学发掘“我要飞翔”的教育价值，将学生发展“六大核心素养”的发展目标，贯穿于国家课程、地方课程、校本课程的三级课程落实中，构建了“一体两翼”（“一体”：国家课程；“两翼”：地方课程、校本课程）和谐课程体系，促进学生全面、个性化、可持续发展。

国家课程校本化 满足学生学习个性化需求

“今天我们又来到阅览室读课外书，小朋友们高兴吗？老师知道大家都爱读书，你们平时都读过哪些书？……”这是发生在北碚区人民路小学三年级四班《品尝绘本的味道》课外阅读课上的一幕，语文老师杨晓丽以提问形式创设情境，激发学生学习兴趣。

课堂上，杨老师根据部编版语文教材中的“快乐读书吧”栏目，进行整合、加工与拓展。围绕“整本书阅读”理念，将“导读”“推荐”“分享”融进教学环节，指导学生阅读绘本的基本方法，培养边读边想的阅读习惯，让学生感受到阅读的快乐。

这是北碚区人民路小学推进国家课程校本化的一个缩影。在学校其他学科课堂，也有国家课程校本化实施的踪影。

以二年级《6、7的乘法口诀》数学课为例，老师基于教材，将生活中常见的大米卡通化、儿童化为“米宝宝”。通过创设情境，开展“米宝宝记口诀”“米宝宝大冒险”等活动，引导学生学习乘法口诀。

从编排课本剧，开展英文配音等方面，与英语教材单元主题衔接，加强与美术、音乐等学科融合，让英语学习更有趣味。把体育课建设，与课外体育活动、阳光体育运动等整合，开设足球、篮球、啦啦操等运动项目，发展学生核心素养……北碚区人民路小学充分挖掘每门国家课程的不同价值，进行校本化实施。

据了解，北碚区人民路小学在尊重语文、数学、英语、科学、体艺等国家课程的基础上，因地制宜地寻求落实国家课程标准的个性化方案，对教材、教学内容进行科学、规范的再开发、再设计、再实施，为学生提供全面充足的课程资源。

“国家课程校本化实施，不是学校另起炉灶，而是在国家课程的框架内，进一步充实、内化、优化课程结构和教学内容，创造性地、校本化地实施国家课程，以适应教育教学情景和学生学习需求。”重庆市骨干教师、分管学校课程建设的副校长何洪波说。

六年级学生毕业典礼

拓展性地方课程 涵养学生品性修养、家国情怀

追溯时光到去年10月16日，一场“劳动最光荣”主题教育活动在北碚区人民路小学食堂开展。五年级三班的同学们跟着省部级劳模、特级厨师学包抄手。抄手片刻间铺满餐盘，滚水下锅，抄手在沸水中翻飞，两片青菜相配，一碗抄手出锅。

该校德育主任向群说：“学习劳动技能后，孩子们会更加尊重劳动、热爱劳动，热爱生活，养成独立向上的人格。”

北碚区人民路小学还开展了“我会种菜择菜”“小手拉大手·小家带大家”“科技创新教育活动进家庭、进社区”文明城区创建等劳动主题教育活动，注重劳动意识和习惯培养，提高学生劳动能力。

此外，该校设计符合学生身心成长的研学课程，前往北碚卢作孚公园、老舍故居、自然博物馆、西山坪张飞古道等地，采用主题式、项目式、体验式学习方式，引导学生形成对自然、社会、自我的整体认识，激发对家乡对祖国的热爱，塑造阳光健康、敢于实践的品行。

由劳动课程和研学课程构成的实践程课是北碚区人民路小学实施拓展性地方课程的一个重要载体，学校的地方课程还包括有礼仪课程、方法课程。

“礼仪课程”将礼仪故事、礼仪活动等内容融入日常教育教学中，潜移默化地培养孩子良好的行为习惯和学习习惯。“方法课程”不局限于某一门课，而是依托其它课程，主动探究深化，总结经验方法、实施途径，形成解决问题的能力。

在北碚区人民路小学看来，设置“儿童的、自主的、合作的”地方课程，能提高学生的自我创造能力以及参与社会活动的能力，培养学生的社会责任感和家国情怀。因而，该校不断探索和改进地方课程的教学方法与内容，深挖地方历史、文化经济、自然环境等地域资源，进行地方课程打造。

下一步，学校将进一步完善健全地方课程的体系和管理、开发机制，拓展学生知识领域，发展思维能力。

探究性校本课程 为学生成长培养关键能力

中秋节当天，与家人一同赏月、吃月饼，体验感知节日氛围；国庆长假期间，学生外出游玩时，途经有国旗的地方，主动向国旗敬礼，并留下照片……

利用今年中秋国庆双节合一的契机，北碚区人民路小学开展了“月明团圆迎中秋家国满怀庆国庆”主题教育实践活动，向学生弘扬中华优秀传统文化，进行爱国主义教育。

这是该校“节日课程”中的一个生动实践。三月的学雷锋活动、四月研学实践、红五月艺术节、“六一”庆祝活动、九月的尊师重教、十月体育节、十一月的“11.27”祭扫烈士墓、十二月的迎新活动……传统而富有教育意义的“每月一节”教育活动，以校本课程形式落地，引导孩子们行为美、内心美、精神美。

友好沟通、互相成长的“访学课程”和包含科技、合唱、舞蹈、美术、演讲、围棋、机器人编程等活动的“社团课程”构建，促进课程多样化发展，让北碚区人民路小学“探究性”校本课程成为学生提升关键能力的抓手。

“构建校本课程的过程中，我们找到校本课程生长点，进行挖掘、开发、优化，激发学生潜能，培育学生特长，让他们幸福地成长。”特级教师、副校长宾昌菊介绍道。

值得一提的是，北碚区人民路小学打造校园和谐文化环境，从一到六年级，构建有层次的文化长廊：一年级“我爱北碚”、二年级“我爱重庆”、三年级“我爱祖国”、四年级“国粹文化”、五年级“中国古典名著”、六年级“世界名著”等文化主题，孩子们在6年期间，每年都能接受一个主题文化的熏陶。学校还打造以“孕育”和“读书”为主题的两个大型雕塑，富有个性文化色彩的多功能教室……形成独具教育内涵与文化品位，和谐育人氛围和审美价值的“显性文化课程”，拓展了学校和谐课程内涵和外延，润物无声地滋养孩子。

这所回归教育原点，静下心来办纯粹教育的学校，20年来坚持和谐文化的实践探索，在和谐文化浸润下构建“和谐课程”，让每一位教师真正感受到在和谐美丽的校园里富有成就感地幸福工作，让每一位学生在和谐美丽的校园里快乐、健康、全面地成长，在和谐共生中成就了孩子多彩的童年。

周珣 陈明鑫 张骞月
图片由北碚区人民路小学提供

北碚 教育优先 让百姓有更多获得感
辉煌“十三五” 渝跃新时代系列报道