

# “泉”心全意让窗口“亮”起来

## ——记国网济南供电公司市场中心营业班

文/片 夏侯凤超  
通讯员 杨婷 济南报道

### 用心用心 “泉”力当好百姓贴心人

近日，一位年迈的老大爷拄着拐杖走进济南供电公司中心营业厅并问道：“怎么总是催我交电费？存折里明明有钱，为什么不扣？”营业员人员仇旭第一时间请这位大爷坐下并递上一杯热水，用真诚微笑和暖心问候安抚住他的情绪，随即开始细心分析。

原来，老大爷前段时间换过存折，但没有及时调整电费代扣信息，考虑到他年事已高、腿脚不便，仇旭便主动陪同前往附近的银行网点更改代扣信息，协助他快速准确地完成了电费代扣业务。

“始于客户需求，终于客户满意”一直是营业班不变的追求。为了提升客户体验，营业班提出“三全五心”服务理念，实行“把每个客户都当成自己的亲人或朋友”的亲情感化服务。营业厅内设置“彩虹驿站”，配备微波炉、充电器、雨伞等爱心物品供户外工作者和来往市民免费使用。针对老年人、残障人士等特殊客户群体，设立“爱心服务”窗口，全流程专人服务、优先办理。2024年营业班收到客户感谢信、表扬卡60余张，满意率保持100%。

为了让客户“少跑腿，多办事”，营业班在办电资料上做“减法”，在服务手段上做“加法”。全省率先上线“电热水气讯”一站式帮办服务，实现进一扇门，办五件事；提供免费邮寄服务，每月为300多位客户免费邮寄供电方案、发票账单等资料。主动融入“数字济南”建设大局，常态化应用居民“刷脸办”、“企业一证办”，国网系统率先落地“居民电动汽车充电桩无需物业证明”模式。多措并举让客户办电更便捷，助力公司打造优化营商环境“泉城样板”。

作为全省率先入驻政务服务大厅的单位，营业班还将企业用电业务全面融入政务“拿地即开工”“联合审批”等流程，实现“企业开办+用电报装”一站式办理，为保障济南遥墙国际机场改扩建等“项目深化年”重点项目用电做出积极贡献。



走进学校开展“一米高度的用电安全”活动。

近日，家住济南市市中区伟东新都的刘先生来到中心供电营业厅申请家庭充电桩新装业务。国网济南供电公司市场中心营业班窗口服务人员刘晓雨立即采用“零证办电”，通过政务信息共享调取了刘先生的身份证和房产证，同时详细介绍客户介绍充电桩动态分时电价政策，帮客户节省电费支出，还现场联系客户经理预约了上门服务时间。

国网济南供电公司市场中心营业班共有员工14名，承担着济南市160多万电力客户的业务办理、电费收取、用电咨询等工作。多年来，该班组始终把青年文明号作为凝聚青年、团结青年和带领青年建功立业的有效载体，全年“无周休、无午休”提供最贴心暖心服务，月均业务量5467件，月均客流量3248人次，将“泉”文化融入服务形成了“泉心全意”特色服务品牌。先后获得“全国工人先锋号”“全国五一巾帼标兵岗”“国家电网公司十佳客户满意服务窗口”等荣誉称号。



锻造“泉”能青年队伍。

### 强根铸基 锻造“泉”能青年队伍

“营业厅是供电企业与客户沟通的桥梁，要做好窗口服务工作，不仅要有满腔的服务热情，更要有扎实的业务能力。”营业班班长杨婷说。为此，营业班以政治素质提升为核心、业务能力提升为抓手，“三化三强”扎实落地青年素质提升工程，全力打造“政治过硬、业务精湛”的青年文明号集体。

营业班通过“强化理论武装、优化学习模式、常态化谈心谈话”不断提升政治素质。持续以习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，班组运用“线上+线下”多维方式深入学习党的二十届三中全会精神，开展班组微党课，组织走进中共山东早期历史纪念馆等实地参观，利用红色实景教育实现乘数效应。发挥思政工作的

引领力，结合“书记谈心日”为员工排忧解难、破除思想障碍，激励大家实干担当，在为民服务中绽放青春之花。

通过“加强业务培训，加强业务指导、加强业务练兵”不断提升业务能力。营业班每日通过班会开展“服务大讨论”，模拟服务场景，针对典型服务案例开展分析，共同提出服务措施。常态化实施“日小结、周培训、月总结”，开展“人人上讲台”活动，班组成员轮流上台讲授业务扩报装、电费电价、电力市场交易等新政策、新规定，互讲互学提升全员业务水平。

在开展理论培训的同时，营业班还注重以现场实践提升班组成员的业务能力。每月开展“三亮三比·争做模范”主题活动，进行“服务之星”综合评比，开展考试考问和“岗位大练兵”，为青年积极搭建舞台，营造了“比学赶超”和“全员比技能、个个当专家”的浓厚氛围，着

力为客户提供更专业、更规范的供电服务。

### 志愿服务 “泉”心全意温暖泉城

今年重阳节前，营业班又一次带着鸡蛋、牛奶等慰问品来到了位于市中区盛景苑小区独居老人释阿姨家。自2023年年底营业班从社区了解到她独居且亲人又少的情况后，就主动把她纳入到“善小”服务档案成为了长期帮扶的对象，班组成员每月轮流上门看望，陪她解闷疏导，有时候帮她打扫卫生、打水买饭，解决一些实际生活问题。考虑到释阿姨经济比较困难，营业班还自发给她进行了捐款。“太感谢你们这些姑娘了，现在的我每天吃饭香、睡觉也好，日子是越来越好了。”释阿姨握着杨婷的手不停地说道，看着她如今开怀畅笑的状态，姑娘们感到由衷地开心。

“善小常为、善小效大”一直是营业班坚持的理念，在做好本职工作的基础上，这支青年队伍也积极参与志愿服务。今年中考期间，营业班青年志愿团队吸纳了20多名志愿者，联合杆石桥街道在山东省济南回民中学考点组织开展了“助梦中考 青春护航”志愿服务活动，在考场外搭建爱心助考服务点，免费提供矿泉水、绿豆汤、扇子、风油精等降温用品，轮流为考生、家长及周边其他群众送上了一份夏日的清凉。尽管酷暑难耐，但每一位志愿者的服务热情不减，受到了广大市民的一致好评。

今年以来，营业班累计开展志愿服务50余次，一方面结合业务工作，常态进社区开展用电宣传；另一方面，围绕助老、助小、助学不断丰富扩展志愿服务形式。开展“泉能青年守护银发”活动，为36位高龄、空巢老人等特殊群体建立“善小”档案，提供上门收费、业务帮办等个性化暖心服务。开展“一米高度的用电安全”活动，走进学校开展安全用电讲堂，邀请学生走进营业厅；特别是为麟祥街社区暑期托管班量身定制电力科普系列课程，有效普及安全用电、节约用电等知识。在一次次暖心服务中，青年的热情和活力被充分激发，充分彰显了青年文明号的价值。

编辑：武俊 美编：马秀霞 组版：刘淼

## 中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司资产处置公告

中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司拥有山东黄金集团有限公司等11户债权，拟进行公开处置，现予以公告。请投资者登录中国中信金融资产股份有限公司网站(<http://www.famc.citic/>)查询或与有关部门接洽查询，具体债权信息如下：

公告资产清单				基准日：2024年10月20日	货币单位：人民币 元	
序号	债务人名称	地区	本金	利息	担保人	担保物
1	泰安市东方瑞德建设工程有限公司	泰安	7,999,369.55	8,133,244.30	鹿新汶、郭琳	泰安市泰山区商业不动产
2	山东黄金集团有限公司	济宁	50,000,000.00	6,986,588.23	山东冠洲股份有限公司、泗水金益纸业集团有限公司、山东华金板纸有限公司、山东凯特纸业集团有限公司、邢东尚、杜彦玲	无
3	鱼台县第二建筑有限公司	济宁	20,480,000.00	22,864,059.84	山东馨兴房地产开发有限公司、李后增、任玉梅、山东京港置业有限公司	鱼台县商业不动产
4	商河县鑫盛农副产品有限公司	济南	7,000,000.00	11,922,750.02	张元珍、王继红、商河县鑫盛农副产品有限公司	商河县工业不动产
5	无棣星一皮革有限公司	滨州	99,884,538.61	69,946,122.88	汪宝竹、梁秀云、无棣星一置业皇家酒庄有限公司、山东星一进出口集团有限公司	无棣县商业不动产、股权
6	山东企发能源有限公司	枣庄	20,000,000.00	16,557,202.61	山东皇佳置业有限公司、殷超、张晴	无
7	枣庄市亚森实业有限公司	枣庄	50,000,000.00	50,007,183.99	山东皇佳置业有限公司、枣庄杜冠食品有限公司、殷超、张晴	无
8	泰安市天源塑料有限公司	泰安	19,961,702.35	36,394,066.26	泰安九天电子科技有限公司、任楷、魏传云	无
9	济宁瑞奥经贸有限公司	济宁	14,415,086.69	16,327,190.30	山东胜宏矿业有限公司、李进起、李振、朱海燕	无
10	微山县建平物资贸易有限公司	济宁	4,999,930.53	6,505,628.12	微山县锦江物资贸易有限公司、微山县丰顺物资有限公司、微山县固固建材有限公司、微山县金坤建材有限公司、山东凌源港务有限公司、班昌波、张宏娟、班昌廷、任守燕、朱耿柱、张英	无
11	济宁金城房地产综合开发有限责任公司	济宁	250,639,886.43	16,291,782.50	田兴光、蔡凤芹、汤波、济宁金城房地产综合开发有限责任公司	济宁市商业不动产、济宁市土地使用权及地上在建工程

注：1. 本公告清单仅列示截至基准日的债权本金、利息余额，基准日后债务人和担保人应支付的利息、违约金、相关费用等按照相关合同协议、生效法律文书及法律法规的规定计算。  
2. 若债务人、担保人因各种原因更名、改制、歇业、吊销营业执照或丧失民事主体资格的，请相关债权人及/或主管部门代为履行义务或履行清算责任。若本清单中担保人名单出现遗漏、笔误的，并不意味着中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司对其担保责任的免除，担保人仍须按合同约定及法律规定履行担保责任。  
3. 清单中的“担保人”包括保证人、抵押人、出质人。  
4. 如清单中债务人、债权金额、担保人等信息与事实不符的，以相关合同、生效法律文书等为准。

处置方式：按照《金融资产处置管理办法(修订)》规定的方式整体进行公开处置，处置方式为挂牌转让、公开竞价、拍卖等。  
交易条件：要求买受人信誉好，有付款能力且交易资金来源合法，并可承担购买债权所带来的风险。  
对交易对象的要求：具有完全民事行为能力、支付能力的法人、组织或自然人，且以下人员不得购买：国家公务员、金融监管机构工作人员、政法干警、金融资产管理公司工作人员、原债务人的管理层或其直系亲属以及参与资产处置工作的律师、会计师、评估师等中介机构人员等关联人。资产原债务人及关联企业等利益相关方不得参与资产的折价购买。  
受理咨询或异议有效期：自公告之日起20个工作日，如对本次处置有任何疑问或异议，请与中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司联系。  
联系人：王先生、李先生  
联系电话：0531-86059767、0531-86059724  
电子邮件：wangkairan@famc.citic, lijianchao@famc.citic  
分公司地址：山东省济南市市中区经三路89号  
对排斥、阻挠咨询或异议的行为可向有关部门举报。  
举报电话：0531-86059702(中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司纪检监察部门)；0531-86059715(中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司审计部门)。  
监管部门：0531-86063100(中华人民共和国财政部山东监管局)；0531-86192983(国家金融监督管理总局山东监管局)  
特别声明：本公告不构成一项要约，本公告的有效期为自公告之日起20个工作日。  
中国中信金融资产股份有限公司山东省分公司  
2024年11月4日