

# 枣庄首发今冬大雾黄色预警

## 大雾由13日降雨引起,预计17日上午预警可以解除

本报枣庄12月16日讯(通讯员 徐艳 记者 赵艳虹) 13日枣庄市经历了入冬以来较强的一次降雨过程后,14日清晨开始,枣庄市全部被大雾笼罩,气象部门于14日15时35分发布了今年第一次大雾黄色预警。气象部门介绍,预计17日上午,预警可以解除。16日,记者从枣庄市气象

象部门了解到,降雨结束后,因空气湿度大,且风力较小,才形成了本次大雾。

据介绍,受较强暖湿气流影响,13日枣庄各地普降中雨,其中最大降雨点在峄城区,为26.6毫米。此外其他地区的降雨量也均达到了二十多毫米,为入冬以来最大一次降雨过程。受降雨天气的

影响,从14日清晨开始枣庄就出现了淡淡的雾气,到了上午,枣庄市部分地区能见度就达到了600米左右,随着雾气渐渐加重,枣庄气象部门于14日15时35分发布大雾黄色预警,据了解,发布大雾黄色预警是指出现了能见度小于500米的大雾,其中,薛城区、台儿庄区雾气较浓。

14日下午,记者从枣庄市公路局了解到,高速路出现最低能见度150米大雾,为保证公路安全畅通,枣庄市公路局立即启动了降雾恶劣天气应急预案。据介绍,枣木高速于14日20时20分封,15日10时25分开。16日上午,市中区又下起了小雨,但雨量较小,受降雨影

响,能见度依旧很低。枣庄气象部门仍未解除14日发布的大雾黄色预警。

气象部门工作人员称,随着新一轮冷空气的到来,从本周二、三开始,枣庄天空逐渐放晴,气温再次出现显著下降。预计,19日最低温度将跌至-5℃,市民要提前做好保暖工作,预防感冒。



14日清晨,雾气笼罩枣庄城。本报记者 赵艳虹 摄

## 降雨后患儿人数骤降

### 医生提醒:大雾天尽量少出门

从14日开始,笼罩在枣庄上空的雾迟迟没有消散。16日,记者从枣庄集团枣庄医院了解到,此次大雾引发的上呼吸道感染患者增加并不明显,但大雾天市民还是尽量少出门。

据枣庄集团枣庄医院呼吸科马主任介绍,秋冬季节是雾霾的高发季,气压低,污染重,对人体呼吸系统会带来不小的危害。但14日的大雾天气,到该医院就诊的患者并不算多,“这次大雾影响并不明显,这次大雾湿气较大,雾大部分成分多为水蒸气。”但冬天大部分的雾多是雾霾天气,大多情况下是由于空气中悬浮颗粒和粉尘不能及时扩散造成的。

“前几天因为天气干燥,医院患儿几乎‘爆棚’,每天我

们护士晚上九点都不能走。而这次下雨将空气中的尘埃什么的都打落下来,从周五开始,患儿人数直线下降了。”输液室护士长说。

马主任称,喜欢晨练的市民在冬季清晨,尤其是雾天尽量少出门锻炼,因为随着运动量的增加,人的呼吸势必加深,加快,会更多地吸入雾气中的有害物质,从而诱发或加重支气管炎、呼吸道感染、咽喉炎、眼结膜炎等诸多病症。大雾天气最好别出门,雾天紧闭门窗,避免室外雾气进入室内。如果必须要外出,在戴上口罩防止污染物由鼻、口侵入的同时,还要带上围巾、手套等。

本报记者 赵艳虹

## 的哥支招: 雨雾天 可用防雾剂

冬季雨雾天气时,由于气温低、湿度大,汽车玻璃内侧特别容易起雾。对于这个问题,的哥建议在挡风玻璃上喷洒防雾剂。

14日,枣庄遭遇大雾天气,记者乘坐李师傅的出租车体验大雾下的城市交通情况。当记者向李师傅询问前挡风玻璃上的一层油脂状涂层是何物时他告诉记者,这是他刚刚喷上的防雾剂,由于刚喷上没多久所以是这样,过一会就平整了。

李师傅说,出租车一直在路上跑,车门开关频繁,遇见下雨,起雾这样湿度大的天气时车里的湿气很难除掉,于是就容易在车窗上起雾。“以前我都是用抹布擦,但是开车的时候一心二用很不安全。现在我都是往车窗上喷防雾剂,喷上这种东西之后就不会再产生雾气了。雨雾天气可以安心开车,安全性提高了很多。”李师傅说。

本报见习记者 袁鹏

# 枣庄供电有个“彩虹天使”服务队



“彩虹天使”服务队出席第二届“感动枣庄”十佳人物颁奖晚会

“粉面生霞,一队彩虹天使;金牌炫目,廿八服务标兵;真爱助残,经数载春风夏雨;柔情敬老,送几回笑语欢声;巾帼不让须眉,同兴大业;激励以求奋进,再立新功”。

这是“感动枣庄”十佳人物的颁奖词,颁给的是枣庄供电公司老城区营业厅的28位姑娘。她们有一个靓丽的名字,叫“彩虹天使”服务队。秉承“始于客户需求,终于客户满意”的信念与追求,风里雨里,寒来暑往,从业扩报装到电费收取,从用电咨询到上门帮扶,她们用心温暖了枣庄市市中区15万电力客户,用行动谱写了一曲动人的歌谣。

### 真诚赢得感动

一位女客户到营业厅交费,看到电费发票上有1元钱的滞纳金,便与营业员吵嚷起来。正在大厅值班的工作人员立刻走上前去,将这位客户请到休息区的沙发上,并拿出相关规定耐心地向她解释。在半个小时的对话中,工作人员一直站着,脸上的微笑柔和而又动人。终于,客户和缓下来,“对不起,刚才我太激动了。你的态度真好,我也是干服务的,我得好好向你学习啊!”

每个员工都有动人的故事,每张笑脸都是馨香的玫瑰。在这个营业厅,热情服务是每个员工的自觉行动,面对个别无理取闹的客户,她们依然笑脸相迎。面对急躁客户的蛮横指责,电费主责孟亚平用微笑

化解了客户的愤怒;面对醉酒客户的无理取闹,收费员陈茜忍住泪水一次次向客户鞠躬,用忍耐赢得了客户的理智;面对忘记预交电费导致停电且影响营业的企业客户,患病正在打点滴的业务组长张薇毅然拔出针头,连夜赶到营业厅,及时为客户办理了预售电手续……

### 关爱传递温暖

枣庄市按摩医院和福利厂宿舍是残疾人群比较集中的地方,每月11日这天,“彩虹天使”就会将“流动营业厅”服务车开到现场,为工作、居住在这里的残疾人办理各种用电手续,还帮他们打扫卫生。逢年过节,她们还会自发捐款购买节日礼物,为他们送上节日的关爱和祝福。

感受到供电员工温暖的何止这些残疾人。居住在文化二村的甄桂芝老人80多岁了,儿女都不在身边,“彩虹天使”们常去看望她。一天老人反映近来用电量大,找不到原因。她们立即联系电工上门检查,结果发现老人家中用电线路老化,线路更新后,用电正常了,老人脸上露出了笑容。龙凤里小区83岁的独居老人张振国严冬中使用电暖器造成停电,“彩虹天使”闻讯登门,为老人更换了老化的线路和刀闸。尽管窗外寒风呼啸,可老人家里温暖如春。

目前,这个营业厅已经为123户老人、残疾人建立了“特殊档案”。只要他们一个电话,不管与电有没有关系,都能得到“彩虹天使”的帮助。而每月的11日,更成为“彩虹天使”和他们雷打不动的约会。

### 奉献诠释责任

全力服务地方经济,是供电企业的第一要务。“彩虹天使”为地方重点工程项目开辟贵宾式绿色通道,取消中间环节,预约

上门,直接为客户办理业扩报装手续。当地十大工程之一的周村水库除险加固工程因变压器容量小难以满足工程建设需要,“彩虹天使”闻讯登门,现场开展勘察设计、施工、安装事宜,三天时间就解决了用电问题,受到工程指挥部的好评。

去年11月下旬接到山东电力集团公司通知,要求月内规范营销系统各类基础信息。大家一算,需要整改的信息多达几十万条。全体员工二话不说,白天正常营业,晚上挑灯夜战。张姣3岁的孩子病了,她没吭一声;陈茜感冒发烧,打完吊针,又赶到了营业厅;孟亚平有孕在身,依然坚持和大伙儿一起忙到深夜……就是这样,她们利用业余时间总计修改了22万余条信息,圆满完成了上级交给的任务。

### 用心投入服务

为了与所有客户有效沟通,“彩虹天使”创新开展“普通话、英语、手语”“三语”服务,并安排三名志愿者轮流担任营业厅“三语”服务首席代表。每当营业人员用熟练的手语,向前来办理交费业务的聋哑人问好时,客户先是惊讶,继而微笑着向她们竖起大拇指。

时时处处为客户着想,是“彩虹天使”的努力所在。今年春节期间,为方便客户办理有关业务,她们轮流上班,营业厅一天门也没关。为方便客户交电费,她们在去年下半年又提出了打造十分钟交费圈的设想。经过充分的调查论证,目前已选择近20家超市和小区物业作为电费代收网点。以前,德仁俊园小区的居民到营业厅交电费,来回需要约一个小时;现在,到附近超市的代收点交费,只需5分钟。住在这里的张大爷高兴

地说:“供电公司想得周全,俺逛个超市就把电费交了。”

### 真情彰显大爱

熟悉“彩虹天使”服务队的人都知道,她们不仅是为电力客户服务服务的标兵,还是活跃在社会上的爱心天使。汶川发生大地震期间,她们不仅第一时间捐款,还主动联合红十字会在营业厅设立了慈善募捐箱,成为枣庄市红十字会的002号募捐处;北京残奥会期间,她们自发捐款为盲人医院送去了崭新的收音机;“六一”儿童节时,她们来到枣庄特殊教育学校,为这里的150余名残障儿童送上节日礼物和祝福;“金秋助学”时,她们为失学儿童捐助了学习用品和5000元助学金;重阳节前,她们前往永安乡敬老院,为老人们送去了精彩的节目。今年春节前,她们又派人走访了附近社区的残疾客户,帮老人贴上了春联,老人们乐得直夸供电公司培养出这么好的青年人。

真心换人心。全国三八红旗集体、全国工人先锋号、全国用户满意服务明星班组、国家电网公司青年文明号、国家电网公司青年志愿者服务先进集体……一面面闪光的奖牌,是她们奉献付出的见证,更是对她们服务的最大褒奖。

(文/鞠同心 杨峰 图/孙琦)



开展“普通话、手语、英语”“三语”服务



坚持“每日一题”,提升业务素质



始于客户需求,终于客户满意



到客户家里宣传安全用电知识



为盲人按摩医院开展上门收费服务



为聋哑客户上门服务