

酷暑难耐，小区却频频突然断电

事发桓台县兴旺花园；小区物业：变压器容量不足导致，将扩容

小区频频突然断电，给居民生活造成很大不便。近日，齐鲁晚报·齐鲁壹点接到市民反映称，其所在的桓台县兴旺花园近来经常突然断电。8日，记者现场采访了解到，断电原因是小区变压器超负荷运转，物业随机拉闸限电。

本报记者 罗静

刚蒸上馒头就停电了

8日，记者来到桓台县兴旺

花园。在小区内开店铺的业主张女士说：“我们小区变压器所有权是我们业主的，因此送电都是物业管理。从7月19日开始，小区就频频断电，持续了五六天的时间。大部分是在晚上9点30分到10点这个时间段，有时候一大早或中午也会断电。从8月7日开始，又突然断电了。”张女士说，“断电没有提前通知我们，常常我们没有防备就突然断电20分钟。”

这给小区居民生活带来很多不便。“小区单元门有两种进

入方式，一种是钥匙开门，一种是用电的感应芯片。有一次我晚上11点30分左右回家，没带钥匙，正好停电，感应芯片也没法用了，我就进不了家门了。等了近半个小时，来电了，我才回了家。”小区业主郭先生说。

业主张女士说：“因为大部分是晚上停电。我一大早起来蒸馒头，刚把馒头蒸上就断电了。一锅馒头都白瞎了。”“大晚上的突然断电，损坏空调等电器不说，要是一片漆黑磕着老人和孩子怎么办啊？”

变压器扩容提上日程

为此，小区业主多次去物业商量解决办法均无果。8日，记者跟随小区业主再次来到小区物业——星源物业。据星源物业办公室的刘先生介绍，之所以断电是由于小区变压器容量不足导致的。“现在小区变压器容量是500千伏安的，比较小。按照规定，小区用电总负荷是720个单位，用电高峰时能超过800个单位。如果持续这样，变压器会出

问题，整个小区就没法供电了。现在采用每次两栋楼断电20分钟的方式，轮流停电，是为了让居民都能够持续用电。”

“现在小区变压器只有扩容才能从根本上解决问题。”为此，8日早上，物业办公室的刘先生领取了扩容的申请表并出示给业主。“现在扩容也提上日程了，我们会抓紧办理。”

“我们将会与业主加强沟通。用电高峰时通过电话、微信群等方式通知业主，让业主减少用电，或做好即将停电的准备。”

中国银行淄博分行

从投诉热点入手 提升服务管理质效

一直以来，中国银行淄博分行高度重视服务管理提升工作。近日，该行积极响应监管部门要求，在全行如火如荼开展了“普及金融知识万里行”活动，旨在对内对外形成普及金融知识、提升服务能力的良好氛围。

该行归纳总结了近期收到的投诉工单，围绕消费者关心的重点领域，从投诉热点入手，寻找服务提升突破口。通过分析投诉焦点、难点，有针对性地整改服务短板，增强基层对金融知识的宣讲能力，在提升服务质量、提高客户满意度、保护金融消费者合法权益的同时，

也帮助消费者增强金融素养、普及金融安全知识。

为此，该行特别邀请了专业老师对分管投诉工作的各级管理人员和工作人员进行了投诉管理实战培训，共119人参加了培训。

培训主要讲解了投诉处理的必经程序、有效方法和基本原则。学员通过分饰角色，互换立场，模拟了九种投诉场景。模拟过程中，老师运用简单典型的案例和生动朴实的语言，将客户从产生不满到升级为投诉的心理发展过程真实再现，现场指导学员进行实战演练。大家在老

师的专业辅导中，在角色的互换中，体会到客户的心理，学习了与客户有效沟通的方法，反思自身的投诉处理方式，对投诉处理有了更进一步的认识，在模拟实战中，有效提升了自身处理投诉的水平，更为今后在工作中快速化解投诉打下了良好基础。

此次专题培训，是中国银行淄博分行践行客户至上服务理念的有力举措，是将金融消费者权益保护落到细处的有益尝试，更是对开展好“普及金融知识万里行”活动的积极推动。通过后续培训成果的落地，该行将不断提升服务质效，持续



改善和优化客户体验，进一步提升客户满意度和专业化品牌

形象。

(刘颖)