



从“望水兴叹”到“水到田头”

## 沾化区黄升镇巧解灌溉难题赢民心

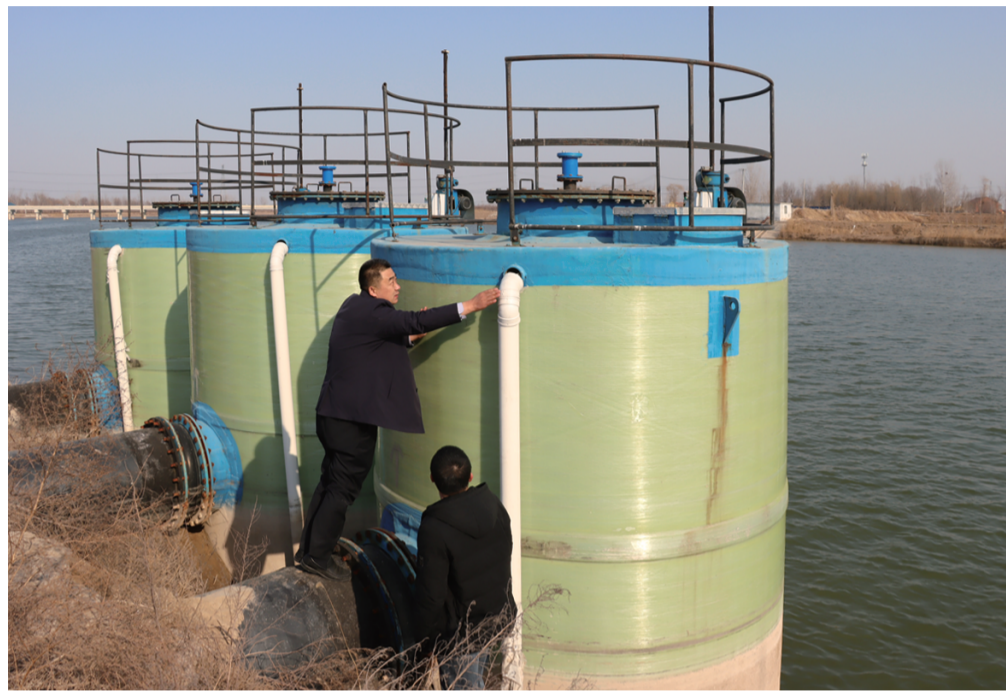
□通讯员 孟令旭

2月28日和3月3日,沾化区黄升镇人民政府连续收到两件上级转发的反映春灌问题的12345市政服务热线承办单,当时全镇上下还在紧张开展春灌工作,收到这两份12345承办单也都是一头雾水,细看承办单内容,原来是表扬镇党委政府真正解决了困扰北片区9个村20多年浇地难问题的表扬件。

黄升镇后皂村75岁老党员王权胜在12345承办单上表示:近20年至30年,后皂村无法人工灌溉耕地,基本靠天吃饭,现黄升镇的主要负责人于2025年彻底解决了耕地灌溉问题,村民非常感谢镇领导,望部门落实并宣传该镇负责人为民、利民精神,请处理并回复诉求人。

黄升镇后皂村58岁的群众张洪升在12345承办单上阐述的更是简单明了:村内已20多年无法灌溉耕地,现黄升镇政府成功解决北管区村民灌溉问题,特此来电感谢黄升镇政府,请处理。

据悉,近年来由于年轻人多外出务工经商,有很多闲置土地,王权胜以300到400元每亩流转了50亩耕地,以前靠天吃饭,小麦亩产300斤左右,主要靠一季玉米增加收入。而张洪升也是流转了150亩耕地,往年靠着年轻力壮,借助中管区大姜村一种粮大户,多级提水,勉强灌溉30多亩,灌溉的亩产1000斤以上,不能灌溉的只有三四百斤,相差甚远,今年的水利工程发挥大作用,全部小麦都灌溉一遍,都有了亩产



超千斤的希望,这让两位农民高兴之余,就打了12345市政服务热线进行表扬。

王权胜说:“往年一到春灌阶段,看着沟渠没水,我心急火燎,就打12345希望解决问题,依当时的水利条件,真没办法。可今年水利工程真发挥了大作用,把水都送到田间地头,我今年75岁了,第一次选择这种方式,以表达我的感激之情。”

王权胜和张洪升只是北片区9个村千百户水利灌溉升级带来的受益者之一。

原来,黄升镇北片区地势高,离着水源比较远,一直不能有效灌溉,需要多级提水,甚至直接没有水可浇。片区内有一黄杨干沟主要用来行洪排涝,不具备灌溉功能。2024年,黄升镇党委政府把解决北片区灌

溉问题当成第一民生大事来抓,通过与上级主管业务部门协调,付出大量人力物力财力后,投入200多万元在黄杨干沟与徒骇河交汇处建设了一体化提水泵站,安装了3台(套)轴流泵,单台机组设计流量3700方/小时,装机容量132千瓦/台,本次春灌镇水利部门根据需求启动2台机组,每天可抽水约17万方,能解决1000余亩农田春灌,有效解决了困扰北片区后皂、前皂、吴家、谢家、麻家、邓王等9个村庄近20年的浇地难问题。

“我们这个片区的耕地地势高,离着水源又远,往年浇一遍地需要三级提水,费用很高也不一定浇上。现在黄杨干沟修了提水泵站,能直接把徒骇河的水送到地头,再安上小水

泵就近浇地,一下子解决了浇地难题。”已经完成浇灌小麦的黄升镇杨家村村民刘瑞祥高兴地说。

过去,前皂村村民浇地要从西边的程井泵站或东边的潘家泵站提水,距离泵站最远的麦地达10公里,水从泵站到麦地需要三级提水。因距离远、对抽水设备要求高,一家一户村民直接办不了,只能几户有抽水机的合伙浇地,费用一直比较高。而现在通过黄杨干沟一体化提水泵站,水能直接到达麦地附近,浇地费用能节省三分之二以上。即使最难浇的个别地块需要二级提水,也因为距离近了费用能节省一半。

“我这120亩地一般每年浇两遍水,浇地的费用能节省1万多块钱。粗算的话,整个

前皂村2000多亩小麦,一年能节省浇地费用30万以上。如果放到整个中北部片区7000亩小麦和需要浇水的冬枣树,总面积超过1万亩,节省的费用就得上百万了,这还没算有效灌溉增产增收的间接效益。”前皂村种粮大户吴荣海一边掰着指头算账一边说。

近年来,黄升镇抢抓胡营河拦蓄工程实施机遇,累计投资1000万元新建泵站11座、衬砌灌溉渠道8454米,贯通徒骇河、胡营河、黄杨干、程井渠、谢麻干“一横四纵”灌溉水系,彻底解决北部9个村20多年“浇地难”问题。另外,为进一步普惠群众,黄升镇聚焦全区“两貌三新四要”活动要求,将“事要规范”“业要精通”标准贯穿全镇“水利强镇”建设始终,将全镇在运行的26座泵站全部收回镇村共管,灌溉费用由镇代管,运行成本由镇监管,让“春三水”浇地费用每亩普降20—40元,实现了“群众少花钱、集体有收入”的目标。

“去年以来我镇完成的胡营河拦蓄工程黄升段、黄杨干北延黄升段工程2个水利工程,有效解决了困扰北片区各村多年的有效灌溉问题,群众的满意也是我们的工作动力和工作方向,下一步,黄升镇将充分发挥基层党组织的战斗堡垒作用和领导干部的骨干带头作用,集中精力引领和保证各项事业健康发展,解决好群众‘心坎上的事’,提高群众获得感和幸福感。”黄升镇党委书记王文涛表示。

(注:1亩=666.67平方米)

## 惠民县烟草“五精举措”提升客户满意度

□通讯员 王 鹏

近日,惠民县烟草专卖局落实“五个精心破题”举措,把握市场状态,优化客户服务,强化信任合作,持续提升客户满意度。

**精心调研,精准把握需求。**精准把握客户需求,就必须建立一套全面且高效的调研机制。线上调研方面,通过精心设计的客户满意度调查问卷,广泛收集客户对于产品性能、服务质量、用户体验等多方面的反馈,同时利用社交媒体平台与客户进行互动,及时捕捉客户的实时需求和意见。线下则组织专业的调研团队,深入市场一线,与客户进行面对面的交流,深入了解其经营环境、

消费趋势以及实际需求。整合分析线上线下收集到的大量数据,形成详细的调研报告,为服务策略的调整提供坚实的数据支撑和决策依据。建快速响应机制,接问题1小时内到现场沟通,复杂问题多部门协同,定期跟踪,确保解决效果。

**精心服务,优化客户体验。**积极构建“一站式”客户服务模式,整合资源,打破部门壁垒,让客户只需对接一个窗口,就能解决所有问题。同时,建立健全的客户服务联系机制,确保客户咨询、投诉得到及时响应和处理。通过设立明确的响应时间标准,配备专业的客服团队,运用先进的客服系统,实现对客户问题的快速受理、高效解决、及时反馈。此外,企业

还应定期开展服务优化活动,通过培训、竞赛、激励机制等方式,提升员工服务水平。为新客户提供“一对一”业务指导,帮助其快速熟悉流程和相关政策,从而提升客户满意度和忠诚度,助力企业稳健发展。

**精心指导,提升经营水平。**依据客户经营数据和市场调研结果,定制专项经营指导方案,内容涵盖品牌组合优化、库存管理策略、营销技巧提升等。同时,定期组织客户培训,邀请行业专家授课,内容包括市场趋势分析、消费心理洞察、销售技巧提升等,增强客户市场适应能力。另外,针对性开展个性化培训,切实解决客户实际难题,落实客我同步提升,实现从单纯销售向全方位服务转

变,助力客户在竞争激烈的市场中稳健发展,创造更多商业价值。

**精心沟通,增强信任合作。**建立定期客户沟通机制,不定期召开客户座谈会,邀请客户代表参与公司业务策略研讨,让其深入了解公司运营策略并提出建议。发布业务策略变化,向客户通报市场动态、政策调整及服务改进措施,确保信息透明。建定期沟通机制,通过问题走访,深度剖析实际遗留难题,落实为民服务最后一公里。在客户座谈会中,讨论业务方向,还收集客户对服务体验的反馈,以便我们不断优化服务流程。通过线上平台实时更新市场动态和政策调整信息,让客户能随时掌握最新资

讯。在问题走访中,我们深入社区和企业,面对面解决客户遇到的实际问题,确保服务无死角。

**精心互动,增强客户获得感。**注重与客户的互动质量,提供个性化服务体验。深入了解客户的需求,通过一对一访谈、在线问卷及数据分析等手段,精准把握客户痛点与期望,进而量身定制解决方案。举办多样互动活动,让客户在参与中获得乐趣。组织新品体验会、客户答谢会等,以此增强客户粘性。保持及时有效沟通,客户经理定期回访,确保客户声音被听见且被重视,快速响应客户的问题和反馈,让客户感受到企业的关注和支持。