

我省2017年度审计整改报告出炉 省人大常委会进行审议 扎紧“钱袋子”，各级财政挽回损失过亿

本报11月28日讯 扎紧政府的“钱袋子”，事关人民群众切身利益。今天上午，省十三届人大常委会第八次会议听取并审议了省政府关于2017年度省级预算执行和全省其他财政收支审计查出问题整改情况的报告。

审计整改报告显示，截至10月底，审计工作报告反映的绝大部分问题得到比较好的整改。各级财政确认收入并缴库19.31亿元，挽回损失资金1.14亿元，归还原资金渠道13.52亿元，促进资金拨付到位31.38亿元，调账处理金额0.58亿元，建立健全相关管理制度78项。截至2018年10月底，省审计厅向纪检监察、司法及有关主管部门移送处理事项和重大违规违纪线索73起。上述移送线索中，已起诉1人，立案调查42人，给予党纪政纪处分39人，诫勉谈话15人，通报批评3人。

审计整改结果显示，省财政厅已按照预算法、政府债务管理和预算管理的要求，予以纠正，加强了预算收入征收管理，积极划缴追

收上缴的预算收入。如省人力资源和社会保障厅已将11.44亿元养老保险基金全部划缴至财政专户，省高速公路总公司正通过诉讼途径向长潭西高速经营方追收通行费1.9亿元等。

关于“通过不规范的政府购买服务、PPP项目举债”的问题，将工程项目或将工程项目与服务打捆，作为政府购买服务项目，且约定保底承诺的3个市本级和9个县市区，已对不规范的政府购买服务签订补充协议或解除协议，提前归还了部分政府购买服务融资款；不能提前归还的，已制定化解方案，筹措资金逐年消化。

在扶贫审计上，将产业扶贫补贴资金按人头发放的4个县，已出台产业扶持措施，因地制宜、因户施策安排产业项目和资金。向不符合条件对象发放小额贷款9个县，采取了改变贷款种类、收回贷款资金和财政贴息等措施，并加强了小额贷款贴息贷款的审批与监管。

■记者 刘璋景
实习生 肖乾璋

环保督察“回头看”

我省公布三个“回头看”典型案例

14名相关负责人被追责 案例涉及常德、永州、岳阳

11月28日，省配合中央环保督察“回头看”工作协调联络组公开了三个责任追究典型案例，案例涉及常德、永州、岳阳。其中，对于生态环境保护工作不够重视，工作监管不力的14名相关负责人进行了严肃追责处理。

中央第四生态环境保护督察组交办永州市第十三批一群众举报件反映：潇浦镇龙渤海小区变电房违规设立于小区六栋三单元一楼，噪音、电磁波污染影响居民生活，变电房震动导致墙体裂开、脱落，投诉人认为变电房存在爆炸等危险。

对此，县环保局监测站及广电计量公司工作人员对变压器噪音进行了4个点检测，检测结果显示有2处超出标准值3分贝；电磁辐射属于豁免管理，不存在电磁波污染问题；房屋存在的开裂、脱落等问题，属房屋质量问题，与变压器震动无关；变压器位置安全距离足够且未处于完全封闭的状态下，不存在爆炸及其

他的安全隐患。

针对存在问题，江永县委、县政府召开专题会议研究部署，确保在2018年12月31日前完成变压器搬迁工作。同时，县住建局党组研究决定，对县住建局原规划办主任张清、县住建局原规划管理股股长王强进行诫勉谈话；县科商粮经信委主任邓新平对江永县电力服务部经理程义忠进行约谈。

此外，信访件反映：常德澧县岩井镇岩井村（原大桥村二组）湘澧盐矿采盐加工厂盐水渗漏，排入周边池塘，导致池塘的鱼和旁边植物死亡。另举报件反映：岳阳平江县伍市镇三升石材厂每天从下午5点生产至第二天早上8点，产生噪音、粉尘污染，并且生产废水直排汨罗江，曾向相关部门反映过；伍市镇还有几十家石材加工企业也存在同样问题。经调查核实，上述两地环保违法问题均进行了积极整改，相关负责人被严肃追责处理。

■记者 和婷婷

链接

中央环保督察组转办第29批举报件

本报11月28日讯 今天，中央第四生态环境保护督察组向我省转办了11月27日8时至20时的第二十九批123件群众举报件，其中重点件11件。

从污染类型来看，第二十九批123件群众举报件中，有效举报涉及大气方面的举报最多，占34.2%；其次是水、噪声、生态、土壤、其他，分别占24.9%、23.8%、7.8%、6.7%、2.6%。

据悉，从第一批至第二十九批累计交办3704件，其中重点件304件。累计涉及大气污染方面的举报最多，占33.1%；其次是水、噪声、生态、土壤、其他、辐射等。

■记者 和婷婷

全心全意，为您服务——系列报道之1

坚守初心，传递幸福正能量

——记长沙移动客服投诉处理班长王莹

“客服”是一个很普通的岗位，除了接听电话、回答解决问题，更要安抚客户的焦虑，缓解客户急躁的情绪；一名优秀的客服，不仅要有扎实的专业知识，更要具备高超的沟通技巧。

大众眼里“受气包”的客服标签，在长沙移动公司用户服务中心的王莹看来，却有不一样的理解。“如果能把这些气，变成福气、正气、人气，那将是非常幸福的事！”——正是对这份正能量的初心坚守，在“客服”岗位上，王莹一干就是17年，她用行动实现了属于自己的幸福。



错过，成了她最大的遗憾。

经历过遗憾，才更懂得“珍惜”的可贵。对王莹而言，珍惜和家人相处的每一刻、珍惜认真工作的每一天，才是对父母与工作的最大回报——用户的肯定与家人的笑脸，是激励王莹不断进步的幸福源泉。

了解王莹的人总是忍不住惊叹：“17年坚守，是如何做到的？”王莹的回答很简单：“因为，坚守=幸福！”在中国移动找到自己的定位，实现自我价值，就是幸福；志同道合的伙伴一起拼搏、进步，也是幸福；看到用户满意度不断提升，市场份额年年扩大，更是幸福……源于工作中的点滴幸福，让这份坚守充满了勇气与动力。

感谢每一位像王莹一样真诚努力的客服人员，他们坚守在平凡的岗位上，全心全意为消费者服务，始终致力于提供更优质、更高效的服务体验，他们并不仅仅是“客服”，更是服务社会的正能量传播者！

幸福，源于用户认同

两个月前，收到用户陈先生关于住宅通讯问题的投诉，移动公司即时响应，多次上门调整天线，并针对陈先生的特殊情况提出优化解决方案。但是，陈先生依旧对信号不满意，拒绝移动公司的服务，这让整个售后服务流程陷入了僵局。进退两难之时，王莹不急不馁，主动向上级报告情况，每天和陈先生保持联系、嘘寒问暖，用真心和耐心，逐渐扭转了陈先生的强硬态度。终于，信号问题得到了圆满解决，王莹也获得了陈先生的认可：“小王啊，你这个小姑娘人真心不错，挺为人着想！”

17年客服经验的积淀，让王莹深知，来自用户的认同，才是增强工作幸福感的核心和关键。

幸福，源于使命担当

去年1月，因遭遇系统重构故障，导致用户投诉在两节期间突发式激增，处理量较平常增加了7倍。面对突发的工作强压，王莹主动担责，鼓舞士气，提升效率，带领团队耐心解决每一个投诉问题。经过持续两个月的奋战，投诉工单成功降回正常水平。王莹所带领的团队取得了投诉问题解决率、投诉用户满意度、重复投诉率——三项指标全省第一的佳

绩，在达成工作使命的过程中，她收获了满满的幸福感。

幸福，源于共同成长

为了更好地调动全员积极性，探索最合理的薪酬状态，王莹带领骨干人员收集数据、研究计件模式，进行科学单价测算，创新设立“投诉处理计件薪酬”方法，使工作效率显著提升。在王莹团队全员的努力下，《投诉处理员计件薪酬研究与实施》创新项目成果荣获全省一等奖及集团公司服务创新优秀奖。一枝独秀不是春，百花齐放春满园——团队的集体进步，成为王

莹收获幸福感的新动力。

幸福，源于用心珍惜

幸福的路上，从来不是一帆风顺。父亲病重期间，为减轻母亲的压力，同时又不耽误本职工作，王莹白天在长沙工作，晚上赶回株洲照顾父亲至深夜，第二天又赶返长沙。看到女儿奔波劳累，父亲于心不忍，多次劝她请假，可一想到团队的小伙伴们每天加班加点处理工单，王莹只得一次次拒绝父亲的请求，依旧每天往返两地。她尽一切努力去平衡工作和亲情，几乎将自己累垮，最终还是错过了见父亲最后一面——这次

