“细致抄表就是对居民负责”

——记华衍水务松陵供水服务站抄表员邱享敏

见习记者 黄晓雯

邱享敏在工作中。(黄晓雯摄)

见到邱享敏时，他正在为一家商铺抄水表。只见他单膝跪地，一只手拿着工具，另一只手拿着手电筒，由于水表安装在窨井盖下面，邱享敏只能凑下身去看。

“不管怎样的环境，我都要细致仔细地抄表，因为这不仅是我的工作，也是在为居民负责。”邱享敏说。

工作耐心细致 14年来从未被投诉

2002年，邱享敏开始从事抄表工作。14年来，他从未接到过一个投诉电话，反倒用户有什么需要的，还会打电话请他帮忙去看看。

邱享敏把用户的信任归功于抄表时的细致和耐心。有一次，邱享敏到一位70多岁的大爷家中去抄水表。老人因为年纪大了，眼睛看不清，又有点耳背，在邱享敏抄表的时候，老人就站在一旁看着，生怕出了差错。为此，邱享敏在抄完表后，就耐心地告诉老人家中的用水量。“从那以后，我每次去老人家中抄水表，都会把上次的数据拿给老人看。”

久而久之，邱享敏的细致和耐心也得到了老人的认可，有时老人家中水表遇到问题，都会找他帮忙，而邱享敏也会及时去帮老人处理问题。

工作认真负责 困难面前从不抱怨

邱享敏一共负责3600户用户的水表抄收工作，其中工商用户有600户，居民用户近3000户。

邱享敏告诉记者，一些城乡结合地段，群租房较多，环境较差，居民的水表经常被垃圾掩盖。为此，邱享敏每次去抄表的时候，都要先把堆在水表上的垃圾清理干净。“因为没有其他工具，我只能戴着手套捡垃圾。”邱享敏说，尤其是在夏天，水表处的垃圾还会腐烂并发出难闻的气味，清理起来更加不便。

去年夏天，邱享敏去抄水表的前一天刚下了一场暴雨，让本来坑坑洼洼的泥地变得更加泥泞，积水还将一些水表淹没了。对此，邱享敏没有任何怨言，主动拿着水桶把积水舀出去，再查看居民水表读数。原来1个小时就能完成的工作，让他忙活了一下午。

“这是我的工作，我这样做理所应当。”邱享敏说。

工作充满热情 手绘水表排列图

抄表很辛苦，但对于邱享敏而言，自己却是打心底里热爱这份工作。记录居民用水量、为居民解决水表问题、提醒居民费用缴纳……这些工作他都乐此不疲。

为了完成抄表工作，邱享敏还手绘了多张水表排列图，每次外出抄表，他都会将图带在身上。记者看到，A4纸大小的排列图上，清楚地标注着各个区域内水表的排列位置，为了方便查找，邱享敏还给每一个水表标注了编号。

邱享敏告诉记者，刚开始接触抄表工作时，自己经常找不到水表的位置，甚至还搞不清用户和其对应的水表。于是，他就手绘了自己负责区域内的水表排列图，“工作到现在，我手绘的图已经有七八张了。”

作为老员工，邱享敏现在对每个区域的水表位置已经很熟悉了。公司来了新同事，他就会将排列图送给他们，帮助他们更快地上手工作。“我们的工作就是为居民提供更好的服务。”邱享敏说。

讲述华衍故事
吴/报/记/者/走/基/层

拨打12345需“要素齐全”

本报记者 方芳

吴江12345 一个号码管服务

一则新闻报道必须具备五个基本要素，分别为何时（when）、何地（where）、何事（what）、何因（why）、何人（who），这是新闻中不可缺少的五个方面。拨打12345便民服务热线，也需讲究要素齐全，不然投诉或求助也许就无法及时由相关部门做出处理。

上周，在区联动指挥中心12345话务组接到的来电中，有市民只说某路段出现车辆被堵情况，但没有提供车牌号，相关部门执法人员赶到后，并没有发现该市民说的情况，导致行政资源的浪费。

区联动指挥中心希望市民在投诉的时候能把要素说清楚，不要为宣泄个人情绪而忘记了需要处理的事件本身。

对于堵车情况，执法部门相关人员表示，市民在投诉前也请换位思考一下。比如明珠小学门口的堵车情况，大多出现在学校上学、放学期间，由于是特殊情况导致，请市民多理解，出行时可以绕道行驶或者避开高峰时段。

对于小区内占道回收废品问题，相关部门人员表示，这种情况其实也是暂时行为，大多时候相关部门工作人员赶过去时，对方已经自行离开。

“居民在投诉前，应考虑一下所投诉的问题是否只是暂时的，是否必须依靠执法部门来解决。”区联动指挥中心相关人员告诉记者，12345还接到过一些因个人私利而产生投诉行为，中心将根据实际情况进行调查并筛选后安排处置。

醉酒驾车后还当街打架

俩“醉猫”双双进班房

本报讯（马世元 见习记者 张质欣）近日，在盛泽镇大润发超市附近的一条小巷口，两名驾车男子因通行先后问题大打出手。最终，二人因醉酒驾驶，双双蹲进了班房。

当天晚上，在盛泽打工的张某参加朋友的生日宴会，期间喝了不少酒。散席之后，张某与朋友决定去购买生活用品，由于丝毫没有考虑到酒驾的问题，就骑着摩托车上了路。

与此同时，在盛泽做工程的江某酒足饭饱后，准备开着自己的车离开。由于酒精的作用，江某迷迷糊糊地把车开进了一条小巷内，堵住了张某的去路。为此，两人在巷子口动起了手。

民警将二人带回派出所后发现，两人浑身上下充满酒味，已涉嫌酒后驾驶。经检测，张某和江某两人的体内的酒精含量分别达到了201mg/100ml和115mg/100ml，均属于醉酒驾驶。盛泽交警中队民警提醒：驾驶员为了自己和他人的生命安全，切勿酒后驾驶。

扩大旅游文化养老教育等领域消费

（上接01版）一是着力推进幸福产业服务消费提质扩容。围绕旅游、文化、体育、健康、养老、教育培训等重点领域，通过提升服务品质、增加服务供给，不断释放潜在消费需求。主要包括逐步将国际邮轮入境旅游团15天免签政策扩大至更多口岸，适时将文化创意产品开发试点推广至符合条件的地市级文化文物单位，年内完成体育类社团与机关脱钩第一批试点，适时向全国推广商业健康保险个人所得税税前扣除政策，清理取消申办养老服务机构不合理前置审批，鼓励在理工农医、国家急需的交叉前沿学科和薄弱空白学科领域开展中外合作办学等。二是大力促进传统实物消费扩大升级。以传统实物消费升级为重点，通过提高产品质量、创新增加产品供给，创造消费新需求。主要包括打破汽车销售品牌授权单一模式，出台家用绿色净化器具能效标准，制定节能环保技术产品推广目录等。三是持续优化消费市场环境。聚焦增强居民消费信心，吸引居民境外消费回流，营造便利、安心、放心的消费环境。主要包括提高城市快速消费品等民生物资配送和冷链物流能力，加大对城乡农贸市场和物流设施等支持力度，对内外销日用消费品实行“同线同标同质”，加快推进智慧家庭、生活性服务业标准体系建设等。

《意见》要求，各地区、各部门要切实强化组织领导，不断研究解决扩消费和服务业发展所面临的新情况、新问题，抓紧制定配套政策和具体措施，落实工作责任，确保各项措施见到实效。

宜兴采风 摄影家协会

25日-27日，吴江区摄影家协会的19位会员赴宜兴采风，在与宜兴摄影家协会交流后，会员们来到国家级工艺美术师沈健康的住所，拍摄其制作紫砂茶壶的过程。

（马建中摄）

休闲年卡12月1日开办

新增4个景点和2个办理地点 苏州园林卡续费同时开办

本报讯（记者杨华）12月1日，新一轮的苏州惠民休闲年卡办理和续费工作将启动。记者昨天从区市民卡服务中心获悉，与以往相比，此次的办理地点更多，景点加量不加价，180元就能畅游门票价值超3000元的近50个景点。

区市民卡服务中心工作人员林刚介绍，惠民休闲年卡A套餐为180元/年，在原有景点的基础上，此次又新增了4个景点：太湖一号房车露营公园、沙溪古镇、无锡遨天一号太空科技体验馆景区、无锡环城古运河景区。其中，前两个景点位于苏州，今年6月1日至7月15日期间办理的休闲年卡也可刷卡游览；后两个位于无锡的景点，只有凭本轮新办或续费的卡才能入园。

B套餐298元/年，在A套餐的基础上，增加了苏州乐园欢乐世界，另赠两次苏州乐园四季悦温泉。特别需要提醒的是，本轮办理中，去年开始推出的惠民休闲年卡C套餐被取消。

记者还了解到，本轮办卡、续费从12月1日一直持续到2017年1月15日，吴江区域内，新增了2个办理地点。如今，市民可就近前往区市民卡服务中心、盛泽行政服务中心、汾湖行政服务中心、松陵公共交通便民服务中心、盛泽公共交通便民服务中心办理相关业务，也可下载并进入“苏州市民卡”APP直接在线办理。

又讯（见习记者黄晓雯）昨天，记者从区市民卡服务中心了解到，苏州园林卡12月1日起开始续费。想要续费的市民请携带个人身份证和市民卡前往松陵镇流虹路区市民卡服务中心办理。续费时间将持续至12月31日，双休日也可办理。持园林年卡的市民，可游览拙政园、留园、狮子林、网师园、上方山森林动物世界、枫桥风景名胜区等15个景点。

记者了解到，今年6月1日起园林年卡使用有效期网上查询功能已经开通，市民可登录苏州园林旅游网查询有效期限，在二代居民身份证上开通园林年卡功能的，还可直接在网上进行续费和新办卡。

值得注意的是，身份证网上直接新办园林年卡业务，仅限苏州市市区户籍居民（含姑苏区、吴中区、相城区、新区、园区、吴江区）。不在规定户籍范围内的市民，想要新办理苏州园林卡，仍需持个人身份证到指定的园林年卡新办地点办理，目前共有苏州公园、桐泾公园、三香路和星海广场市民卡服务中心4个地点。

索赔金额超2万 医疗机构不得自行处理

（上接01版）《条例(草案)》还拟规定，医疗纠纷发生后，医患双方当事人可以选择自行协商、向医疗机构所在地的医疗纠纷人民调解组织申请调解、向医疗机构所在地的卫生计生行政部门申请行政处理，或是向人民法院提起诉讼。

记者注意到，《条例(草案)》中还首次提出，医疗纠纷发生后，索赔金额两万元以上的，公立医疗机构不得自行协商处理。具体处理办法为：医患双方当事人申请医疗纠纷人民调解组织调解，索赔金额两万以上十万元以下的，医疗纠纷人民调解组织应当组织专家咨询，或者由双方当事人共同委托申请医疗事故技术鉴定；索赔金额十万元以上的，应当进行医疗事故技术鉴定明确责任。