

# 政府工作报告

(上接一版)增加政府支出,实行结构性减税;有效运用存款准备金率、利率等货币政策工具,保持货币信贷合理增长。根据宏观经济走势的变化,我们及时调整政策力度,适时退出刺激政策,实施积极的财政政策和稳健的货币政策。在财政政策运用上,坚持统筹兼顾,注重综合平衡。财政赤字占国内生产总值的比重从2009年的2.8%降到去年的1.5%左右,赤字率和债务负担率保持在安全水平。加强地方政府性债务全面审计和地方政府融资平台管理,有效控制经济运行中的风险隐患。在货币政策运用上,始终注意把握稳增长、控物价和防风险之间的平衡。金融体系运行稳健,银行业风险抵御能力持续增强,资本充足率从2007年底的8.4%提升到去年底的13.3%,不良贷款率由6.1%下降到0.95%。坚持搞好房地产市场调控不动摇,遏制了房价过快上涨势头。2012年,在世界各大经济体增长全面减速、各种风险不断暴露的情况下,我们合理把握政策力度,保持财政预算支出规模不变,优化支出结构,扭转经济下滑趋势,全面实现年初确定的主要目标,国内生产总值增长7.8%,城镇新增就业1266万人,居民消费价格涨幅回落至2.6%,为今年经济发展打下良好的基础。

这五年,我国宏观经济总体上保持增速平稳较快,物价相对稳定,就业持续增加,国际收支趋于平衡的良好态势,国内生产总值年均增长9.3%,显著高于同期全球和新兴经济体的增速,通货膨胀率远低于其他新兴经济体。我国经济稳定,充满活力。

回首这五年,面对国际经济形势复杂多变、持续低迷的严峻挑战,中央科学判断、果断决策,有效避免了我国现代化进程因巨大的外部冲击而出现大的波折,实践证明这些决策部署是完全正确的。

二是加快经济结构调整,提高经济发展的质量和效益。坚持实施扩大内需战略,内需对经济增长的贡献率明显提高,经常项目顺差占国内生产总值的比重从10.1%下降到2.6%。居民消费结构加快升级。2012年底,城镇和农村人均住房面积32.9平方米、37.1平方米,分别比2007年增加2.8平方米和5.5平方米;城镇居民每百户拥有家用汽车21.5辆,比2007年增加15.5辆;旅游、文化消费大幅增加。坚持走中国特色新型工业化道路,大力推进产业转型升级。我国制造业规模跃居全球首位,高技术制造业增加值年均增长13.4%,成为国民经济重要先导性、支柱性产业;清洁能源、节能环保、新一代信息技术、生物医药、高端装备制造等一批战略性新兴产业快速发展。产品质量整体水平不断提高。服务业增加值占国内生产总值比重提高2.7个百分点,成为吸纳就业最多的产业。扎实推进节能减排和生态环境保护。五年累计,共淘汰落后炼铁产能1.17亿吨、炼钢产能7800万吨、水泥产能7.75

亿吨;新增城市污水日处理能力4600万吨;单位国内生产总值能耗下降17.2%,化学需氧量、二氧化硫排放总量分别下降15.7%和17.5%。修订环境空气质量标准,增加细颗粒物PM<sub>2.5</sub>等监测指标。推进天然林保护、退耕还林、防沙治沙等重点生态工程建设,五年累计完成造林2953万公顷,治理沙漠化、石漠化土地1196万公顷,综合治理水土流失面积24.6万平方公里,整治国土面积18万平方公里。深入实施区域发展总体战略,颁布实施全国主体功能区规划,制定西部大开发新十年指导意见和一系列区域发展规划,加快推进西藏、新疆等地区跨越式发展,制定实施新十年农村扶贫开发纲要,将扶贫标准提高到2300元(2010年不变价),加强集中连片特困地区扶贫攻坚。中西部和东北地区主要发展指标增速高于全国平均水平,东部地区产业转型升级步伐加快,各具特色、良性互动的区域发展格局正在形成。积极推进城镇化,五年转移农村人口8463万人,城镇化率由45.9%提高到52.6%,城乡结构发生了历史性变化。城乡、区域发展的协调性明显增强。

三是毫不放松地抓好“三农”工作,巩固和加强农业基础地位。我们坚持在工业化、信息化、城镇化深入发展中同步推进农业现代化,集

中力量办成了一些关系农业农村长远发展、关系农民切身利益的大事。加大财政投入,中央财政“三农”累计支出4.47万亿元,年均增长23.5%。建立健全种粮农民补贴制度和主产区利益补偿机制,补贴标准逐年提高,覆盖范围不断扩大,补贴资金从2007年的639亿元增加到2012年的1923亿元。加强农村金融服务,涉农贷款余额从2007年末的6.12万亿元增加到2012年末的17.63万亿元。实行粮食最低收购价政策,小麦、稻谷最低收购价累计提高41.7%到86.7%。加强耕地保护,维护农民权益,为完善农村集体土地征收补偿制度做了大量准备工作。加快推进农业科技进步和现代农业建设,加大对良种繁育、动植物疫病防控、基层农技推广的支持力度。大力兴修水利,开展农村土地整治,建设高标准农田,耕地面积保持在18.2亿亩以上。粮食综合生产能力跃上新台阶,粮食总产量连续6年稳定在万亿斤以上并逐年增加。加强农村水电路气等基础设施建设,新建改建农村公路146.5万公里,改造农村危房1033万户,解决了3亿多农村人口的饮水安全和无电区445万人的用电问题,农村生产生活条件不断改善。积极引导农村富余劳动力转向非农产业,农民人均纯收入持续较快增长,2010年以来城

乡居民相对收入差距逐步缩小。深化农村综合改革。集体林权制度改革基本完成,全面推进农村集体土地确权颁证工作,开展农村土地承包经营权登记试点。农业农村发展的良好形势,为应对国际金融危机和各种自然灾害严重冲击、稳定经济社会发展大局提供了重要支撑。

四是坚持实施科教兴国战略,增强经济社会发展的核心支撑能力。我们加快实施国家中长期科学和技术发展规划纲要,制定实施国家中长期教育改革和发展规划纲要、国家中长期人才发展规划纲要和国家知识产权战略,推动科技、教育、文化事业全面发展,为国家长远发展奠定了坚实基础。

优先发展教育事业。国家财政性教育经费支出五年累计7.79万亿元,年均增长21.58%,2012年占国内生产总值比例达到4%。教育资源重点向农村、边远、民族、贫困地区倾斜,教育公平取得明显进步。全面实现城乡九年免费义务教育,惠及1.6亿学生。实施学前教育三年行动计划,“入园难”问题有所缓解。国家助学制度不断完善,建立了家庭经济困难学生资助体系,实现从学前教育到研究生教育各个阶段全覆盖,每年资助金额近1000亿元,资助学生近8000万人次。实施中等职业教育免学费政策,覆盖范围包括所有农村学生、城市涉农专业学生和家庭经济困难学生。初步解决进城务工人员随迁子女在城市接受义务教育问题,现有1260万农村户籍孩子在城市接受义务教育。实施惠及3000多万农村义务教育阶段学生营养改善计划。(下转三版)

## “完美医疗”的践行者 ——聚焦郑州市第一人民医院门诊服务创新现象

本报记者 汪辉 通讯员 胡晓军 陈建平 楚哲

(上接一版)连鸿凯坦言,推出全天候门诊服务的目的,在于解决患者8小时外的就医问题,保证在夜间就诊的患者享受到与日间门诊同样的专家医疗服务,检查结果当日可取,实现24小时无缝隙的诊疗服务。

为此,该院推出专家门诊出诊8:00~20:00的举措,在原有专家门诊值班时间的基础上,保证午间(12:00~14:30)和晚间(17:30~20:00)的就诊需求。这样具有主治医师(含)以上医师的门诊值班时间每日增加了6.5小时。该院要求影像科、检验科、彩超室、心电图室等医技辅助科室,严格按午间及晚间两个时段调配人员,做好诊疗中的保障工作;提出午间及晚间门诊免挂号费,可以预约挂号,也可在医院挂号。

为确保全天候门诊制度的推出,该院还规定,出诊医师如一个月内迟到、早退三次以上,及在诊疗服务过程中有违规行为,造成病人投诉,影响医院形象和声誉的,将取消午、晚间门诊出诊资格,并按医院有关规定予以相应处罚。

同时,该院积极推出“日间手术模式”,即在一个工作日内安排患者住院、手术、手术后短暂观察、恢复和办理出院,以充分利用床位资源,减少患者的住院时间,提供更加快捷、舒适和优质的服务。

市民郑女士,因患乳腺纤维瘤到该院就诊,碰巧赶上医院推出“日间手术模式”。从当日入院检查到出院,整个过程只用了不到21个小时。她激动地说:“这种手术模式,不仅快捷,方便了我们上班族,而且住院整个过程流畅舒适。”

“这种模式有三大好处。一是减少病人住院时间;二是可节省30%~40%的费用,医保病人一样可以按住院报销;三是加快了医院床位周转率。”该院副院长胡和平表示,日间手术一般来说相对简单易行。

连鸿凯说“患者的就医需求,就是我们努力的方向。我们要通过再造流程,让患者就医渠道更加畅通,让患者就医负担减轻,从而让患者对医院的信任感更加充分。只有这样,才能形成优质的医疗技术服务品牌。”

### 打通院前、院中、院后的无缝服务

这是一个特殊的重症监护室,主要收治各种呼吸衰竭、多脏器功能不全综合征、心脑血管急症、消化道出血、中毒等急危重症患者。

但就是这个急症重症监护室(EICU),优化了院前急救、院内急诊和重症监护的通道,实现了急诊与ICU统一管理。

郑州市第一人民医院急诊与ICU一体化管理是目前国内对急危重症管理的一种先进模式,能够充分发挥医院急救与重症监护的学科优势,合理利用医疗资源,为广大急危重症患者构建生命“绿色通道”。科室尤其擅长对合并呼吸衰竭的重度支气管哮喘、慢性阻塞性肺疾病、重症肺炎、ARDS等诊疗。

“我们承诺用最好的医疗质量、最优的医疗服务、最少的医疗费用为患者带来最佳的治疗效果。”连鸿凯

说。“优化服务流程,我们还积极建立‘入院准备中心’,完善健康管理中心,将更多的优质资源向急需要服务的患者开放,将更多的优质资源向出院后需要健康干预的患者开放。”

所谓“入院准备中心”,即该院根据前两年及今年上半年的床位使用率重新分布核定床位,配备约占全院总床位数的10%左右数量的机动床位;根据前两年及今年上半年的平均住院日来设定目标平均住院日,以缩短住院时间,提高床位使用率,减少周末空床率。

据介绍,“入院准备中心”对全院床位有绝对协调权,使其能对全院床位进行动态调整。统筹安排空床,严格对待“跨科收治”。对于病情稳定的病人,可收治到相关专业的科室;对于病情不稳定的病人,不允许收治在外病区时,医生安排与本科内病情稳定的病人对调。对于允许“跨科收治”的病人由首诊医师在住院单上注明。

### 提供完美的标准化医疗技术服务

一系列门诊服务创新,目的就是推动建立一种标准化的诊疗服务,让患者从门诊、入院、手术到出院都能享

受到快捷、优质、廉价的医疗服务。

这种标准化诊疗服务模式的建立,需要配备充足的各种医疗设备,需要打造一个精良的人才团队,更需要提升全方位的管理水平。

譬如,该院着力提升技术设备,大力开展结肠镜、胃镜、宫腔镜、膀胱镜等无痛镜检查,为患者创造舒适的诊疗条件。在日间手术中心,配备了两个手术间、苏醒间、仪器药品存放间、无菌物品存放间等。手术间配备有中心吸氧、中心负压吸引、心电图监护仪以及手术床、手术灯等完备、先进的医疗设备。

在日间病房,该院要求实行首诊负责制和值班医师24小时负责制,要求值班医师除上午查房或手术外,下午均应在上班后两次对所负责的病员进行巡视;严密观察病人病情,如发现病人病情变化应及时采取有效的诊疗措施;留观超过72小时,病情未见好转者,应报告主任研讨进一步诊疗方案。

在“入院准备中心”,要求医护人员强化查房等沟通手段,及时解除患者痛苦。要求护士及时与医生交流,逐步提高护理水平,要求利用先进的技术集成管理,整合数据,做到全院的信息共享与互联互通。

“一个完美的医疗体系,必然是致病因子、机体、人群、社会等全方位、全环节的完美控制。”连鸿凯说,“从为患者提供完美医疗来看,医院将始终以满足患者的需要为准绳,进一步整合医疗资源,配置更好的医疗团队,营造一个以人为本的治疗全过程。这样的医疗全过程,关注患者,充分考虑到了患者的生理需要、心理需要、社会需要,维护了患者的尊严感,注重价值,减轻了患者的就医负担,缩短了诊疗时间,提升了医院品牌形象。”

## 强力投资 建成区内集中供热全覆盖

在热力总公司近三年的供热区域图上,清晰地展示着他们快速扩张的足迹,发展速度与规模再跃上新台阶,新建改建扩建供热主管网160多公里,一次管网总长度1024公里,实际供热面积已达到2500多万平方米。

2009年提出的郑州市建成区三年供热管网全覆盖战略目标,经过公司三年的分步建设,如今硕果累累,现已形成以建成区为中心向四周辐射的集中供热管网构架,供热范围向东到京港澳高速,西跨西三环,北起连霍高速,南越南三环,布局合理的城市热网体系在提高郑州集中供热普及率的同时,也大大改善了集中供热管网的运行质量。

管网为供热之基,热源为供热之源。公司加紧实施“大热源”建设,进一步完善城市基础设施,实现供热区域内热源的合理分布。“大热源”建设,打破了热电联产和区域锅炉房的传统界限,构建了主次分明、互为补充的热源体系。

2009年8月,经济技术开发区热源厂正式启动供热,为海马集团、郑州日产等企业提供工业蒸汽。

2011年11月,航空港区热源厂一期工程投入运行,开始向富士康IT产业园区供热。

2012年11月,南郊热源厂集中供热一期工程建成投产,为郑州南部城区新增450万平方米的供热能力。

面对中原经济区、郑州都市区建设的强劲春风,下一步热力总公司将在完善中心城区450平方公里区域内供热规划的基础上,逐级推进与扩大规划范围,编制“六城十组团”1100平方公里的供热规划,进而延伸到整个郑州都市区7600平方公里的供热规划,真正实现“春暖万家”。

## 创新机制 构筑供热新模式

创新是热力总公司快速发展的不竭动力。公司领导班子更新观念,大胆改革,认真研究我市城市发展形势和集中供热事业运行规律,创造性地提出并实施了“大热源、大联网、大调度、大客服、大维护”的供热新格局,实施了“管理到站、收费到户、服务到家”的供热服务新模式,在打破独立热源供热、条块分割管理的传统生产管理模式的的同时,把供热服务链条向终端热用户延伸,逐步实现了由热源—一次热网管理向热源—一次热网—换热站—庭院管网管理转变的新的供热管理模式。

把供热服务链条延伸至终端热用户,这不仅意味着自找麻烦,还意味着出力可能不落好。但热力人以非凡的魄力和勇气,强烈

的社会担当意识,自我加压,强力推进。

换热站由用户单位后勤或小区物业自行管理,一方面换热站内设备缺少维护保养,锈蚀、堵塞等现象较为严重,影响供热系统的循环。另一方面,庭院管网缺少有效的调节,往往会形成同一个小小区前端热末端不热,出现冷热不均现象,既影响了供热效果又浪费了热能。自2010年开始,热力总公司强力推进管理到站工作,截至目前,接收管理的用户换热站529座,占到了热力总公司供热范围内换热站总量的66%。

收站直管工作使热力总公司利用专业技术优势开展换热站——二次网水力平衡调节工作有了基础。开展二次网平衡调节,可以提高供热系统运行的均衡性、可靠性,消除末端不热和同一供热区域冷热不均的现象。从2010年开始,每年的3月15日采暖期结束之后,公司就以提升供热系统和供热质量为目标,开始对用户供热设施进行摸底调查,搜集资料,制定方案,实施改造,全面升级。2012年更是较往年提前一个多月开始供热运行准备工作,注水冲洗、试压消缺、二次网水力平衡调节等大量而艰难的工作,为保证广大热用户能够按时正常用热起到积极作用。

专业的人干专业的事,成效显著。连续三年强力推进“管理到站”,把用户换热站和庭院管网的运行管理权从单位后勤或小区

物业手中接收过来,利用自身供热运行管理的专业技术优势,分期分批实施高标准、规范化的升级改造,加装远程监测和调控设备,提高供热系统的智能化和自动化水平,使供热运行更加安全、稳定、高效。

经过一系列的实战检验,这个全新的供热管理模式,不仅极大提升了供热管理水平和供热质量,实现了社会和经济效益双赢,更是探索出一条供热事业发展的新路径。截至目前,公司商住用户户网面积超过6000万平方米,供热范围覆盖郑州市建成区200平方公里。

## 科技强企 供热更加精细和智能

伴随着我市集中供热事业的发展,供热系统越来越庞大,越来越复杂,传统的运行管理方式已经不能适应新形势的要求,增加科技投入,提高供热运行管理的现代化、自动化、智能化水平,提升供热系统,是热力总公司近几年打造企业核心竞争力的一个制胜法宝。

从2010年开始,公司建设热网远程监控系统,开发了具有先进供热管理理念和适合郑州供热实际的供热调度软件,2011—2012采暖期投入使用。经过两个采暖期的运行

实践和补充完善,这套热力总公司自主研发、在国内供热行业处于领先水平的集中供热生产调度指挥系统,可以根据气温变化合理分配热网供热量,制定科学的供热运行方案和应急预案,极大地提升了供热综合管理效率,为热网体系的平衡经济运行发挥了重大作用,实现了全市集中供热资源的统一调度和统一管理,也完成了供热生产调度模式由分散型、粗放型向集约化、智能化的升级转变。

将信息化网络技术与供热生产管理紧密结合,开发了地理信息系统、水力平衡系统等,构建数字化供热管理信息平台。注重新工艺、新材料和新技术的推广应用,在管网工程中大量应用无补偿、无固定墩支架等先进技术,在新建管网中推广使用GPS全球定位系统,加快建立健全热网及附属设施信息数据库,为全市供热主管网的大联网、大调度、大维护奠定坚实基础。

科技投入为企业的发展插上腾飞的巨翅。据统计,往年运行初期供热系统的平衡稳定一般需要两个星期甚至更长,在2012—2013年采暖期初期包括运行期间系统大的调整,可以用一两天到几个小时完成,系统的调节变得迅速、方便、快捷,调节的效率、调节的深度和调节的精细度均大大提高。供热系统的提升不仅提高了供热品质,也有效地放大了现有供热能力。

# 用心温暖绿城

郑州市热力总公司2012-2013采暖季供热工作纪实



冬去春来,惠风和畅。相伴了120个日日夜夜,3月15日,2012—2013采暖季供热顺利结束。刚刚过去的这个冬天,成为郑州近27年来最寒冷的一个冬季。凛冽的寒风中,郑州热力人用“辛苦我一人,温暖千万家”的真诚,用“供热暖身、服务暖心”的付出,为千家万户送去滚滚暖流,用心温暖着郑州人的身心,使这座城市的冬天不再寒冷。

热力总公司党委书记、总经理张舒响强烈提出:供热企业作为公用事业企业,应有更加强烈的社会责任感,应承担起更多的社会责任。责任是义务,是使命,是推动企业发展的原动力。增强供热工作的使命感和责任感,把供热工作摆得有高,用户家中的温度就会有更大把握。

新理念、新机制、新服务、新业绩,让供暖这个城市基础设施中最精细、最复杂的配套设施,发生了巨大的变化,让更多的郑州市民享受到集中供热的舒适和舒心。

## 服务至上 倾力打造“阳光服务”品牌

“供热暖身,服务暖心”,是热力总公司一直坚持的服务理念。服务做精,管理做细,把用户装在心中,用心服务,不断创新服务方式,改进服务质量,塑造了阳光服务品牌,赢得了良好的口碑。

去年公司继续对客服系统进行升级更新,30路数字光纤可以同时满足30个用户接入热线人工座席,自动语音查询、语音留言,形成热线、短信、公共邮箱三大信息服务平台,建立总公司客服中心、分公司二级客服中心、供热服务专员三级联动机制,规范“五步走”(即受理、转办、处理、反馈、回访)处理流程,服务渠道更加畅通;开展优质服务竞赛活动,完善考核机制,提升服务质量;开展“入社区,进万家”服务活动,为用户排忧解难,解决供暖问题。过节期间入户慰问调查,征求意见,倾听用户心声。开展“冬病夏治”,非采暖期走进运行期反映问题较多的小区,解决疑难杂症;以新申请入网小区为重点,宣传用热常识,使用户规范安装保养和正确使用暖气设施,提高终端用热效果。

在供暖的120天里,数百名供热服务专员每天坚守巡视在郑州的大街小巷、用户小区,守护着绿城的温暖。供暖初期,小区和用户家中用热故障频发,是运行期中最忙的时候,他们往往十天半月甚至一个月回不了家,无论风雪交加,不管白天黑夜,他们始终以“辛苦我一人,温暖千万家”的忘我精神奋战在供暖一线,涌现出了诸如“小葛帮忙”等一大批深受用户认可和喜爱的供热服务明星。

服务无止境,真诚暖人心。真诚服务换来用户由衷的感谢。经贸嘉园小区物业寄来感谢信,表扬东区二工段靳军热情周到的服务;同乐路日康小区用户专程送来感谢信,表扬北区一工段凌龙伟不怕脏、不怕累为用户维修的感人事迹;大戶人家小区的崔先生把一封感谢信送到热力总公司领导手中,感谢北区常智伟等不辞辛苦奋战数小时为他解决供暖疑难问题;江南戎居物业公司送来锦旗感谢南区葛文岩随叫随到的热情服务和良好的业务素质;金水花园用户打电话表扬庄尚振高技术专业,解决疑难杂症手到病除……

潮起海天阔,扬帆正当时。在今后的发展中,热力总公司将紧紧抓住中原经济区建设和“气化郑州”的战略机遇,推动发展方式的绿色转型,加紧谋划更加多元化、立体化的热源体系和更加智能、灵活、高效的供热系统,切实提高集中供热的普及率和管理水平,让更多的郑州市民享受集中供热带来的温暖和舒适,让郑州的冬天不再寒冷。