

本刊讯（记者 周亚琼 通讯员 周律 张怡）电力服务好不好？客户说了算。日前，北仑供电局邀请了两位市民代表通过“暗访”形式对该局的客户中心和8个供电营业所营业厅的服务水平和行风情况进行检查，收到了良好的效果。

“我想申请安装峰谷电表，请问要多少费用，几天之内可以装好？”“我想开一个工厂，要申请装一台250千伏安的变压器，请问用电手续怎么办？”……3月5日，新碶百合社区居民严信珠和傅爱桃经由社区推荐，作为行风监督员，对北仑供电局分布全区各乡镇街道的9个营业厅进行了“暗访”。

严信珠告诉记者，咨询的问题是事先想好的，完全站在普通市民的角度进行提问，问题提出后，仔细倾听窗口服务人员的回答，谁答得正确，谁答得有偏差都牢牢记在心里。同时，她们还暗暗留意了营业厅内的卫生是否整洁，营业人员的着装是否符合标准等。“我们把看到的和听到的事实，以及认为做得还不够好的方面全部做了反映，北仑供电局的工作人员进行了——记录，说还要逐一整改呢！”严信珠说。严信珠和傅爱桃表示，她们对各供电营业厅的窗口服务水平和行风情况表示基本满意。

“通过普通市民‘暗访’这种形式，让他们亲身感受电力部门的服务，再提出有针对性的意见，对我们优化服务水平 and 建设行风很有用处。”北仑供电局营销科负责客户服务的叶海君说。她告诉记者，北仑供电局从2008年开始引入社会力量对电力服务和行风情况进行“暗访”监督，作为单位自查的有力补充，效果不错。今年开始，决定每个季度至少安排一次，将“暗访”进行常态化推广。同时“暗访”形式也将多样化，除了对窗口进行检查，还包括故障模拟报修等。

“某服务人员对客户提出的问题，自己没把握回答，能及时电话咨询相关人员，然后详细告知，服务态度较好！”；“某服务人员回答问题时始终面带微笑，让人感觉十分亲切，但回答问题还不够详细。”……对服务水平和服务态度的检查是此次暗访的重点，另外，哪个营业站点的卫生情况做得比较好，哪个营业站点有个别服务人员没按规定着装等都在“暗访”中体现了出来。叶海君说，普通市民更能站在客户的立场上看待问题，“暗访”的目的是为了让市民挑刺，讳疾忌医解决不了问题。

要优化电力服务，光找出问题还不够，更重要的是正视和解决问题。叶海君告诉记者，市民“暗访”完成后，该局优质服务 and 行风建设领导小组办公室会对“暗访”情况进行总结，把汇总结果以文件的形式下发到各营业所，并对整改情况进行跟踪检查。

百合社区是北仑供电局17个电力共建社区之一。“下一步，我们将通过与电力共建社区的进一步合作，让更多的居民在日常生活中时刻关注电力服务，收集问题，通过社会力量的监督让电力服务更加优质，真正做到让居民满意。

遇到人行道上的电缆井盖，盲道不用绕来绕去了 新型盲道方便盲人出行



图为明州西路两侧人行道上铺设的新盲道。(陈燕燕 摄)

本刊讯（记者 陈燕燕 通讯员 陈冠军 胡佳春）3月16日，位于明州西路两侧人行道上用橡胶材料做成的新盲道已铺设完毕。据了解，我区人行道将于今年年底全面铺设这样的新盲道，给盲人出行带来更大的便利。

昨日上午，记者在明州西路两侧人行道看到，一块块铺设在电缆井盖上明黄色的盲道特别显眼。这些新铺设的盲道不同于普通的砖块盲道，采用橡胶制成，模仿震动型道路标线的形式，一块块沿着电缆井盖的边缘紧密贴合，与原先铺设的砖块盲道互相贯通形成直线，既便于盲人出行，也方便了井盖在维修时的正常打开。

据了解，震动型道路标线一直是运用在高速公路和城区机动车道上，利用表面凸起的部分，提醒司机车轮已经压线。现在，我区用橡胶模仿该式样制作成盲道，并在电缆井盖等市政设施上标画，应用在城区人行道上，在宁波市是首例。

据区域城管局市政处工作人员介绍，由于我区铺设在人行道上的电缆井盖较多，由普通的砖块盲道铺设要绕开井盖，不能保持盲道贯通。并且，这些井盖在维修时必须能正常打开，因此不能在井盖上铺设砖质盲道。现在，新型盲道和新型的铺设方式解决了这个难题。

健康家庭 其乐融融 ——记凤凰社区“十佳百户”特色文明家庭张孝华夫妇

□ 本刊记者 陈燕燕 通讯员 史海伟 郑雪亚

霞浦街道凤凰社区的张孝华和王金仙夫妇俩，是社区闻名的文艺骨干。前不久，他们一家还喜获区“十佳百户”特色文明家庭的“健康家庭”。张孝华擅长吹横箫、奏扬琴，妻子王金仙喜爱舞蹈和唱歌。夫妇俩一个喜静、一个活跃。他们常年锻炼身体，阅读书报，一家人健健康康，其乐融融。

坚持锻炼夫妇俩身轻体健

王金仙今年61岁，头发乌黑，脸色红润，看上去比实际年龄年轻很多。“我们俩锻炼身体已经有6年时间了。”王金仙说。6年前夫妇俩搬入凤凰社区，那时王金仙身体不好，时不时患伤风感冒。“吃了一个多月的药，感冒好了，但是胃开始不舒服。”张孝华见妻子靠药物治疗不行，就决定一起锻炼身体。于是每天清晨5点多，两位老人就一起绕着社区的空地跑步。

三个多月以后，王金仙在一位朋友的建议下一块儿去九峰小区锻炼。“我看可以学学太极拳、太极剑、功夫扇，老师都是义务教的，很有趣味。”王金仙笑着说。妻子练剑练拳，张孝华很支持。不过，他还是一个人跑步，早晨和傍晚各一次，只要天气好，就坚持锻炼。现在张孝华坚持跑步六年了，虽然年纪有62岁，但是腰板笔挺，看上去神清气爽。

王金仙不再跑步，但在社区学习太极拳、太极剑招式课程，她一次都没有落下。早晨5点半，她就出门了。“我记性不太好”，王金仙说，“不过既然学了，就要有诚心，好好学。虽然学得慢一点，但是只要自己琢磨，多练多想，总能记住这些动作和招式的。”

“您好！”近日，记者跟随老师走进太平洋幼儿园的教室，刚打开大门，一个四岁五岁的小姑娘微笑着朝我们鞠躬问好。标准又可爱的小模样活像个受过专业训练的“礼仪小姐”。记者发现，太平洋幼儿园的教室里忙忙碌碌却安静有序，原来小朋友们都在认真忙着自己手中的活儿呢！老师告诉记者，每天上午从7：45小朋友来上学到10：15做早操，整整两个半小时都是孩子们的“工作”时间。

在清新素雅的教室里，伴随着悠扬动听的轻音乐，孩子们可以根据自己的兴趣，尽情地陶醉于自己的“上班”时间。王玲燕老师告诉记者，幼儿园采用混龄教学和分龄教学相结合的模式，“工作时间”正是混龄教学，一个班25个小朋友，大中小班都有。在“蒙蒙五班”教室，记者看到孩子们有的在剪纸，有的在洗抹布，有的在绣花，有的在拼图……瞧，6岁的羊羊正在做乘法练习呢！他已经做到四的乘法了，只见他认真地数着乘法板上的红色珠子，然后把数字写到纸上。“通过自己的感官和触觉去认识数学，学习数学，孩子的兴趣会更高，印象也会更深刻。”王老师说。

“老师，我们刚才算错了！”正在玩“银

行游戏”的三个小朋友看到老师，不好意思地笑了。“银行游戏”就是小朋友通过操作一颗、一条（十颗）、一片（一百颗）等有具体形状的教具来了解加減乘除的概念，类似于银行的“兑换”。让孩子们练习十进制：十颗“一”可以换成一条“十”，十条“十”又可以换成一个“百”，有趣的教具把抽象的数学都具体化了。另一边，5岁的跳跳正在做“时钟”工作，记者看到，自制的时钟教具上有整点、半点、一刻、三刻等图案标记，旁边还摆着字卡，跳跳正根据图案对应摆上字卡。边上另有订正卡了，做完后他就可以通过订正卡来确认自己的“工作”是否正确。

“西西正在做的是缝制工作。”王老师对记

复下来。”王金仙说：“他喜欢看书、写字和奏乐，这些乐理书籍都是他自己买来的，自学扬琴、葫芦丝这些乐器。”书房里，葫芦丝、扬琴、横箫等乐器张孝华都会演奏，不过他最喜欢的还是横箫。张孝华说：“我年轻的时候，别人喜欢打牌，我喜欢拿着横箫吹奏。比如《洪湖水浪打浪》、《走进新时代》、《五星红旗迎风飘扬》这些曲子，我非常喜欢。”不过结婚后，张孝华就不怎么



图为张孝华用扬琴演奏乐曲《走进新时代》，妻子王金仙在一旁轻声哼着曲子。（陈燕燕 摄）

这样学习让孩子陶醉 ——太平洋幼儿园小朋友“工作”见闻

□ 本刊记者 董琳

者说。只见小姑娘正拿着针线一针一线地缝制小花，像极了专业的绣花姑娘。记者看到，蒙特梭利教室里提供了不少让孩子参与日常生活的工具，熨烫衣物、擦皮鞋、切香蕉、插花等等都是教学的一部分，甚至有袖珍小拖把、小扫把、小抹布供孩子们使用。老师说，这些练习让孩子们学习自立，学会专注，成为自己的主人。记者准备走出教室时，正巧碰见一个小班的小男孩刚刚来上学，看样子他刚爬了楼梯有点累，小身子摇摇晃晃的，但他却能熟练地自己把外套脱下，把围巾摘下，一样一样地挂好，俨然已成为这个“家”的小主人。

据王老师介绍，这里还有不少台湾籍的小朋友，李家不就是其中之一。记者见到她时，

她正在“造”罗马拱门，旁边也有很多小孩子一起看着建筑“拔地而起”，脸上满是欣喜。

“我听了，就忘记了；我看了，就记住了；我做了，就理解了。”幼儿园园长曹琼寅老师告诉记者，这里除了和其他幼儿园一样的体能、语言、音乐等常规课程外，最突出的特点就是这个“工作”时间。从2005年幼儿园办学开始，就采用国际蒙特梭利教学模式，提供丰富多彩的教具，充分尊重孩子，让他们发挥各自所长，老师根据每个孩子的不同特点引导他们向不同的方向发展。同时，混龄的编班模式让孩子从小接触不同年龄的朋友，学会相互尊重，主动观察和学习，在一个“小社会”里锻炼成长。

校日常体育项目考核办法进行了明确的规定：学生日常体育成绩考核内容由学习态度、学习能力两方面组成，满分10分，其中学习态度4分，学习能力6分。中考体育测试参加对象为所有参加升学考试的初中毕业学生，包括在外地就读、户籍在宁波市的应届初中毕业学生及本市户籍往届初中毕业学生。考试项目分为：学校日常体育项目、体能（耐力）项目和速度项目。在体能（耐力）项目和速度（跳跃、力量、技能）项目的“6选1”测试中，往年只能测试一次，今年允许参加第二次测试，并以最好的一次成绩记入总分。

施行计划生育手术前应办理哪些手续？

任女士打进热线咨询，职工施行计划生育手术前应办理哪些手续？工作人员通过查询了解到，施行计划生育手术的职工，由用人单位持职工身份证原件及复印件、B超单、一寸照、《计划生育手术医疗证申领表》，到社保机构领取《计划生育手术医疗证》。职工凭《计划生育手术医疗证》到定点医院就医，符合规定的医疗费用，由定点医院与社保机构直接结算。属自费等超出规定范围的医疗费用，社保机构不予支付。

我区今春起免收义务教育阶段学校寄宿费

3月8日，一位李女士来电咨询，学生义务教育段主要是免除些什么费用呢？工作人员查询后回复，学生义务教育段除了免除学杂费，课本费外，还有个好消息就是今年2月，浙江省教育厅、浙江省物价局、浙江省财政厅下达关于免除农村义务教育阶段学校住宿费的通知，当中明确规定，公办学校属于行政事业性收费项目的住宿费从2010年春季开始予以免除。

二手房买卖，水、电如何过户？

刘女士来电咨询：她在北仑买了套二手房，现在想要把水、电过户，不知道具体要到哪里办理，办理时要带哪些证件？工作人员向有关部门咨询了解到，自来水过户如果是普通住宅房须带上房主身份证、房产证原件，一张水费发票到北仑区自来水公司营业厅办理相关手续。地址在黄山路38号。电费过户则须带上房主身份证、房产证原件和复印件以及一张电费单子到电业局营业厅办理。地址在北仑区明州路166号。

贪图三十元小便宜 一女子因涉嫌出售假发票被拘

本刊讯（记者 陆河锋 通讯员 朱小娟）近日，一女子因出售假发票被拘，此案为今年打击整治假发票专项行动的首个案例。

当日晚上19时30分许，新碶派出所民警巡逻至凤洋一路与明州路交叉口时，发现一女子形迹可疑。民警观察后发现该女子正要向路口一等候的男子出售发票。民警当即对正在交易的两人进行了抓捕，结果男子逃脱，女子当场被民警抓获。

该女子谭某，43周岁，湖南人。经北仑地方税务局发票鉴定，该女子出售的发票为假发票。民警在调查中发现，谭某其实是缺乏法律意识，贪图小便宜，被不法分子利用。在假发票交易案中，谭某实际上是为了获取30元报酬，在明知所售发票为伪造的情况下，帮另一女子将这些假发票送到案发地等候的一男子手上，结果就在此时被民警抓获。

记者从区公安分局获悉，根据《全国人民代表大会常务委员会关于惩治虚开、伪造和非法出售增值税专用发票犯罪的决定》第六条第二款、第十一条之规定，谭某依法被处以行政拘留5日。

13岁安徽男孩转学后跟不上 学校称义务教育段不能留级

本刊讯（记者 董琳）近日，记者接到热线电话，一名姓顾的先生称儿子学习跟不上，想留级，但学校却坚决不肯。电话里，顾先生满是无奈。

顾先生是安徽人，去年7月在北仑买了房子，一家三口的户口也全都落在了北仑。去年9月，他把13岁的儿子小顾送进了新碶小学，按照正常情况下上了六年级。但儿子的学业却没有期待中那么顺利，由于安徽和北仑的教材不同，而小顾从小在安徽长大，有的任课老师略带宁波口音的普通话也不全听得懂，一学期下来，学习成绩下降了很多。

顾先生告诉记者，以前在老家，小顾成绩还是挺不错的，老师也说他是个聪明好学的孩子，本以为全家落户北仑，可以给儿子创造更好的受教育条件，没想到却是现在这种情况。“他因为跟不上学习经常回到家里就哭，很晚了还一个人坐在那里写作业。”看着儿子压力那么大，顾先生和妻子的心都碎了。于是，顾先生想到了让儿子留级。他找到学校，却得到了意想不到的答复：不能留级。

顾先生不了解北仑学校的有关规定，无奈之下，他只

好拨打本刊的热线电话寻求帮助。记者致电区教育局，有关工作人员说：“义务教育阶段原则上是不允许留级的，而小顾现在处于学年中期，不可以中途留级，要等到一学年结束后，孩子学习确实有困难，家长才可以正式向学校申请孩子留级。”《浙江省义务教育阶段学生学籍管理办法（试行）》第八章第三十三条明文规定，小学、初中原则上实行不留级制度。极个别学生确因学习困难，可由学生本人及其法定监护人提出申请报告，经学校批准，予以留级。学校要将留级生情况报主管教育行政主管部门备案。第三十四条规定，严格控制留级学生数量，原则上留级率控制在0.5%以内，初中毕业班学生一律不留级。

之后记者联系上了新碶小学张校长。他表示，小顾的情况比较特殊，因为上学晚，他的年龄在同年级学生中算比较大的了，再留级对他本身也不好，相关文件已明文规定义务教育段学生原则上不能留级，学校按照规定就不同意小顾留级。但已和小顾的班主任及任课老师沟通过，老师们会尽可能多帮助小顾，使他在学习上能尽快跟上。