深圳商报
2013年10月31日 星期四 责编 郭西京 责校 李战利 美编 马如晓 组版 刘新平
商报路：http://www.iszed.com 报料热线：83900011 13613000011

有关部门将查玻璃是否达标

因项目竣工时间较长，完成需要时间，一旦有结果将及时公布

《客厅玻璃墙破裂 两小伙坠楼身亡》追踪报道

深圳商报记者 黄希平 实习记者 王文燕

南山一住宅小区房间玻璃破裂、两年轻男子高楼坠亡事故已过去10多天，死者家属还没有替两个孩子的死讨到说法。南山区住房和建设局昨日表示，该局已成立调查组展开调查，结果到时定会告知家属、媒体和公众。

小区建成就无防护措施

深圳商报的连续报道提到，今年10月13日凌晨，两位参加工作不久的年轻男子李骋、黄巧宝，从南山区缤纷假日豪园C栋11楼D号房坠楼至一楼地面，双双不幸身亡，事发房间官方靠近阳台位置的落地玻璃破裂，出现了一个大窟窿。

涉事落地玻璃宽1.8米、高2米，里外无任何防护设施，遗留在现场的玻璃碎片厚度不足0.5厘米，死者家属认为是开发商采用不达标落地玻璃、未安置防护设施引发此次悲剧。开发商——深圳市东华实业有限公司称，房子严格按照政府部门相关标准建设，且交付前已经通过验收。

深圳市装饰行业协会理事、深圳市富诚幕墙装饰工程有限公司董事长蔡贤慈分析说，缤纷假日豪园楼盘玻工时间是2001年10月，而此前我国已对落地玻璃幕墙、窗出台明确规范，其中包括“外窗窗台面距楼面高度低于0.8米时应有防护措施”，“当楼面外缘无实体窗下墙时更应设置防撞栏杆”等；缤纷假日豪园出事的落地玻璃，距客厅地面0.2至0.3米左右，且楼面外缘无实体窗下墙，“按要求应该采取防护设施”。

但业主们反映，该小区自建成之初，开发商就没有替落地玻璃安装防护措施，事情发生后，管理处答复记者时称，将采取半强制性方式，建议业主自费替房间落地玻璃安装防护网。

区住建局已成立调查组

死者家属称，十多天来，他们先后求助多个政府职能部门，希望能收集到缤纷假日豪园有无达到国家当时标准的材料和证据，但至今一无所获。家属们了解到，当年就是南山区住房和建设局建设工程质量监督站负责给缤纷假日豪园楼盘做竣工验收工作。

据南山区住房和建设局办公室负责人透露，针对此事，目前已由局领导牵头，联合质监部门成立调查组，现正对楼盘项目的建设、设计、勘察、监理、施工等单位做材料收集、调查核实等工作。

深圳市住房和建设局答复记者称，该局已责成南山区住房建设局调查此事，并派专人跟踪；但因项目竣工时间较长，项目相关人员变动较大，所以需要时间完成调查，“一旦有结果，将及时向社会公布。”

幕墙安全监管难落实

事发后，市民对我市落地玻璃窗和玻璃幕墙安全忧心忡忡。深圳市住房和建设局有关人士表示，深圳各区2012年对既有玻璃幕墙安全进行排查，重点检查开启门窗、结构胶（密封胶）、密封条、玻璃板块、受力构件等质量安全情况，发现存在以下问题：（一）产权人公共安全意识淡薄，较大部分产权人未建立专门的幕墙安全使用管理制度。（二）部分玻璃幕墙密封胶条老化，个别存在结构胶老化、开裂问题、开启窗松动、玻璃自爆等情况。

深圳市住建局表示，深圳既有建筑幕墙存有量大，幕墙安全检查须安排专项资金，委托有资质的专业机构或人员进行。下一步，市住建局将加强宣传，逐步改善既有建筑幕墙安全维护工作现状；争取早日出台《深圳经济特区房屋安全条例》，对房屋安全责任人法律责任等作出规定，为房屋安全维护及监管工作提供法律依据。

现场抓获嫌疑人警方有奖励

【深圳商报讯】（记者 黄顺）即日起，南山警方将对群防群治队员现场抓获违法犯罪嫌疑人员给予一定奖励，奖金从500元至2000元不等。

据了解，南山公安分局此举是为了充分挖掘社会资源，调动群防群治组织在社会治安控防中的积极性和主动性，最大限度的发挥群防群治队员协助公安机关在治安巡逻、打击犯罪等工作中的辅助作用，以切实维护辖区群众生命财产安全。

具体奖励办法为一事一奖，不重复奖励。只要是巡防员、保安员、治安员、民兵、综管员、楼（栋）长、义工、内保单位保卫人员、商场防损员、治安积极分子等，在现场抓获违法犯罪嫌疑人员，都能够得到奖励。其中，巡防员现场抓获违法犯罪嫌疑人员，达到治安拘留处理的，每人次奖励人民币500元；达到刑拘的，每人次奖励人民币1000元。其他群防群治队员现场抓获违法犯罪嫌疑人员，达治安拘留处理的，每人次奖励人民币1000元；达到刑拘的，每人次奖励人民币2000元。

此外，群防群治队员现场抓获特别重大犯罪嫌疑人员的，具体奖励措施南山警方将专门研究决定。

市民可查法院电子诉讼档案

【深圳商报讯】（记者 包力 通讯员 苏华文）记者昨天从宝安法院获悉，近日，该院制订了《电子档案管理规定》并公布了相应的工作方案，开通“社会公众查阅电子诉讼档案”服务平台，为群众依法查阅相关案件的诉讼档案提供了方便、快捷、优质的信息化查阅方式，实现司法便民利民的制度化、规范化和常态化。

社会公众如有提出申请查阅电子诉讼档案的，经档案管理人员审核后授权其在档案阅卷室通过电脑查看相应的电子档案影像内容，还可通过宝安法院“网上诉讼服务大厅”的预约查档功能自行选择查阅时间，目前已处理社会公众预约查档151人次。申请查阅的电子诉讼档案可能涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和可能造成不良影响的，须经工作人员事先审查后才能予以提供。若需打印或查阅纸质材料的，须依法提出申请获批后方可进行，打印或查阅的范围限于与案件有关的内容。

据悉，目前该院已提供2011年全部案件和2012年部分案件的电子诉讼档案以供查阅，力争在三年内实现全部案件诉讼档案的数字化转换并实现同步更新查阅，形成较为完善的电子诉讼档案查阅网络。

学校拆护栏建落地玻璃窗

龙华中英文实验学校此举令家长们担心学生人身安全

相关·新闻

【深圳商报讯】（记者 秦兴梅 实习生 李骏）昨日，有家长向深圳商报反映，龙华中英文实验学校近期将教学楼二楼东侧走廊栏杆拆除后改为落地玻璃窗，担忧因不符合安全标准带来隐患。

据学生家长介绍，龙华中英文实验学校从今年9月开始对教学楼二楼的走廊进行改造施工。起初，家长们以为学校是为了加强安全防范，怕学生们攀爬护栏而加装落地玻璃窗。近期该工程接近尾声，家长们这才发现，落地玻璃窗是装上了，但不锈钢护栏却全部拆除了。

“那么多低年级的孩子课间在走廊上嬉戏追逐。万一有孩子撞上落地玻璃窗，在没有护栏的情况下，玻璃能顶住冲击吗？这该有多危险？有家长向记者表示了担忧，“难道南山区缤纷假日豪园两名青年因落地玻璃窗破碎双双坠亡的教训还不够惨痛吗？”

根据报料，记者昨日在龙华中英文实验学校周边看到，该校教学楼二楼东部约10余米长的走廊两侧已装上了落地玻璃窗，1米多高的不锈钢护栏全部拆除。几名工人正在现场粉刷墙体。人员与楼体外侧只有一层玻璃阻隔。

记者致电龙华中英文实验学校。学校办公室孙老师介绍，校方计划将二楼走廊封闭后改建为图书室性质的学习资源中心供学生使用。目前项目处于安装落地窗阶段，11月下旬完工。孙老师反复强调，学校肯定不会让学生在校内出事。待学习资源中心项目施工全部完成后，将根据工程的不足再采取相应措施和管理，确保学生的安全。

据龙华办事处教育办杨小姐介绍，经向龙华中英文实验学校了解，校方称该项目是教学楼走廊栏杆内侧加装落地玻璃窗。该办将派人到现场再作核实，如果不符合安全规定，将责成校方及时整改，加装防护措施。（请报料人领取报料奖100元）

昨日，龙华中英文实验学校教学楼二楼东部约十余米长的走廊两侧装上了落地玻璃窗后，1米多高的不锈钢护栏已拆除。 深圳商报记者 秦兴梅 摄

龙岗举办人才发展高峰论坛

【深圳商报讯】（记者 毕国学 实习记者 范建华 通讯员 张卉）昨日，2013年龙岗区人才发展高峰论坛在天安数码城隆重举行。来自企业、高校和管理咨询各界的120多位嘉宾齐聚龙岗，共同商讨如何发挥人才在经济社会转型升级中的巨大价值。

据了解，此次活动由龙岗区委组织部、龙岗区人力资源局主办，龙岗区人力资源经理人协会承办，论坛围绕龙岗区产业结构转型升级这一主线，旨在整合优势智库资源，为龙岗区优化人才环境、提升人才价值贡献积极的力量。此外，论坛以“人才在龙岗区经济社会转型升级中的价值发挥”为主题，汇聚各界英才，围绕人才的引进和培育、政策优势的利用与转变等话题展开讨论，积极建言献策。

本次论坛聚集了来自企业、高校和管理咨询各界的精英人才。华南师范大学人力资源研究所所长谌新民、知名人力资源管理专家曹子祥、深圳方正微电子有限公司副董事长兼总裁王贺光等业界专家出席了论坛并做精彩演讲。龙岗区人力资源局李俊副局长希望，论坛能够成为人才“学校”、“竞技场”和促进龙岗开放科学发展的“智库”。

据介绍，25日起，龙岗区第二届高层次人才活动节拉开帷幕。本次论坛是第一站。接下来，龙岗还将举行企业专项人才培训系列活动。多位专家将深入企业一线，把脉企业发展症结。

南方电网深圳供电局“践行党的群众路线”系列报道之四

贴心服务点亮万家灯火

记者走进福田供电营业厅，现场体验优质便捷服务

深圳商报记者 程连红 实习生 魏翔

“没想到你们的服务如此贴心周到！”近日，前来福田供电局办理用电业务的深圳市民刘小姐由衷地说。刘小姐的话代表了不少深圳用电客户的心声。

记者了解到，近年来，南方电网深圳供电局在服务中努力践行党的群众路线，努力打造“客户同心圆”。随着服务理念的不断创新和服务质量的日益提升，深圳供电局第三方客户满意度从2009年的70分，稳步提升至2012年的80分，达到国际先进水平。近日，记者走进福田供电营业厅，现场体验深圳供电局一系列的便捷服务。

贴心服务暖人心

福田营业厅位于繁华的华强北商业区，主要负责福田区50万客户的新装、增容、变更受理、电费回收等业务。而深圳作为一座移民城市，汇聚了来自全国各地的人民，还包括不少的外国朋友。福田供电局为此推出了富有特色的多语种服务，除了普通话和粤语，有些工作人员还能以日语、英语、韩语等外语及潮汕话、客家话等方言与客户进行沟通，全力打造国际化服务窗口。

该局工作人员陈怡给记者讲了这样一件事：今年7月份，一名40多岁的印度男子拿了一张欠费单急匆匆地赶到营业厅。但是由于该男子的英语口音较重，陈怡刚开始很难听懂这位印度客户在说些什么，她示意这位印度人不用着急，并拿来了笔纸，听不清楚的地方两人便写在纸上进行交流。经过耐心的沟通，陈怡终于弄清楚，原来这名印度男子是从御景华城公寓走过来的，目前租住在御景华城，不是业主本人。由于欠费被停电了，就马上赶到了营业厅。于是，陈怡帮他联系上了业主，经过同业主和印度男子的协商，她将电费的交费人变更为该印度男子，替他解了燃眉之急，并告诉他回家的公交路线。印度男子临走的时候一个劲儿地向陈怡表示感谢，说在异国他乡感受到了家一般的温暖。

福田供电局推出多语种服务，除普通话、粤语外，有些工作人员还能以日语、英语、韩语及潮汕话、客家话等与客户沟通。（资料图片）

在福田供电局营业厅业务受理区，客户与工作人员正在面对面进行亲切地交流，在客户与工作人员之间没有了厚厚的玻璃的阻隔，也没有了麦克风和扩音器。“为了给客户提供亲切的‘零距离’服务，我们采用了开放式坐席。开放式坐席功能完善，每个坐席都可办理营业厅所有业务，可提供全方位的一站式服务。”陈怡向记者介绍道。同时，陈怡还告诉记者，福田营业厅推行“变频管理”，在交费高峰期时，开放式坐席可开启收费功能，加快疏导客流，减少客户排队。

记者随即采访了前来现场办理变更交费账户的刘女士，刘女士向记者说道：“我今天过来给租户办理交费的手续。我本人长期住在济南，深圳供电局的工作人员态度非常好，叫号之后只等待了3分钟左右，业务办理的效率也很高，服务水平让人满意。”

9成业务实现无纸化

“自从有了高拍仪等工具后，我们就实行了免填单服务。客户只需在最终打印出来的一张表单上签名确认即可，这样办理业务更加方便快捷，客户也更加满意了，目前营业厅95%以上的业务都是通过免填单来完成的。”陈怡向记者介绍道。

免填单服务主要是通过身份证识别仪及高拍仪等先进设备来完成的。记者在现场看到，工作人员将客户谢小姐的身份证贴在身份证识别仪上，电脑显示器上立刻显示出了谢小姐身份证上的信息。随后，工作人员又将谢小姐的银行卡放置在高拍仪上。

“我们的网络和银联的数据库相关联，持卡人的姓名、联系方式等信息可以迅速在电脑上显示出来，方便我们对持卡人的身份进行核对。”陈怡向记者解释道，“这套设备通过即时拍照、上传照片、读取身份证号码等方式直接获取并上传客户档案，在业务受理完成后直接归档，取代了原有的复印客户资料再扫描纸质资料归档的旧模式，快捷又方便。客户在办理例如过户等业务的时间节省了将近40%，后台人力成本节省20%，营业厅一年可以节省大约6万张A4纸的使用，相当于减少了20棵树木的砍伐。”

陈怡指着客户谢小姐面前的显示屏告诉记者，这是客户评价器，它具有双屏显示功能。工作人员在办理业务的同时，显示器可以同步显示客户的资料，方便客户核对。在业务办结后，工作人员会主动提醒客户对当次服务予以评价。谢小姐在业务办理完成之后，用手指轻触显示屏，给了工作人员“非常满意”的评价。

该项目的实施打通了客户档案数字化管理的多个“关节”。除营业窗口外，营销移动终端也实现了远程在线查询客户档案、现场受理客户资料（申请）、现场拍照上传电子图档。网（掌）上营业厅也将可受理客户电子档案。

致力打造“客户同心圆”

近年来，深圳供电局一直牢记南方电网公司“主动承担社会责任，全力做好电力供应”的使命，提出“客户服务同心圆”的理念，做好优质服务，即每一个领域、每一个环节的工作都围绕着客户转，时刻关注客户的体验、公众的感受。这彻底改变了以往那种“基建为运行服务、运行为营销服务、营销为客户服务”的服务链理念，调动起全员服务客户的热情，扭转了以往部分员工认为客户服务只是服务链前端部门的事情的观念。

计量检查班的吴维乾拿着一个国产的便携式移动终端，向记者展示起它的强大功能。他所用的PDA是由平板电脑和背夹组成的，厚实的塑料背夹除了保护功能外，还集成了红外抄表、照明等功能。吴维乾将PDA对准电表，通过红外感应，电表上的用电量、电压等各种数据立马在屏幕上显示出来了，下拉页面后，还能看到电表的开盖记录。“PDA除了能帮助我们快速地完成抄表，还可以很便利地知晓电表开盖的记录，从而有助于我们打击偷电等违法行为。”据介绍，这一终端具有抄表、用电变更、业扩报装、用电检查等功能。设备同时兼具导航、知识库等功能，能随时提供客户咨询。

吴维乾告诉记者，以往进行用电变更时，客户必须亲自到营业厅办理，员工再上门进行检查。如果客户漏了什么资料，可能就需要往返多次，既耗时又不方便。采用这一终端后，客户只需打电话进行预约，工作人员在电话中告知需要准备的材料，然后利用上门检查的机会，使用终端采集所有信息，现场就能办理全部业务，大大方便了客户。

PDA的广泛使用开启了深圳供电局业务办理移动作业新模式，通过内部作业的移动化、电子化，提升作业效率，改进服务体验。他举例说，以前的高压业扩工作，过程复杂，客户需要往返同一个营业厅8次，总共需要约65天。经过认真分析优化后，客户只需到营业厅3次，23个工作日就能办妥，双方都省了很多精力。同样，采用这一新设备后，改、扩类业务办理节点从原来的7个步骤缩减为4个；客户接触次数由之前的2~3次缩短到1次；客户等待时间减少2.4个工作日，效率提升71%。

责编 郭西京 责校 李战利
美编 马如晓 组版 刘新平

深圳市地铁集团有限公司运营分公司2013-2014年工作服装采购项目
招标公告
☆ 项目内容：车务制服、维修制服、防寒服、车务制服采购及修改等相关服务。
☆ 相关资质要求请查阅深圳地铁网站（http://www.szmc.net）网页右上的 关于我们 进入招标信息栏目。
☆ 领取招标文件时间：2013年10月30日至11月4日
☆ 联系人：赵先生（0755-88960178）
深圳市地铁集团有限公司
2013年10月31日

深圳地铁塘朗车辆段接触网基础缺陷整改项目
询价公告
☆ 项目内容：塘朗车辆段接触网基础缺陷整改项目施工安装、验收、质保等相关服务。
☆ 相关资质要求请查阅深圳地铁网站（http://www.szmc.net）网页右上的 关于我们 进入招标信息栏目。
☆ 领取询价文件时间：2013年10月30日至2013年11月6日
☆ 联系人：赵先生：0755-88960178
深圳市地铁集团有限公司运营分公司
2013年10月31日

深圳地铁清分复核系统采购项目
询价公告
☆ 项目内容：清分复核系统主要设备采购一套，主要包括清分主机服务器、存储设备、机柜等设备及安装部署、质保等相关服务；清分复核系统机房改造材料及人工。
☆ 相关资质要求请查阅深圳地铁网站（http://www.szmc.net）网页右上的 关于我们 进入招标信息栏目。
☆ 领取询价文件时间：2013年10月30日至2013年11月6日
☆ 联系人：赵先生：0755-88960178
深圳市地铁集团有限公司运营分公司
2013年10月31日

深圳地铁文化纪念品设计制作项目
询价公告
☆ 项目内容：无纺布袋（大、小号）、多功能便签笔记本、地铁卡通形状荧光笔、地铁元素折叠购物袋、聘聘元素USB风扇、地铁元素多功能笔袋、多功能手持音箱等8种地铁文化纪念品的设计制作 等相关服务。
☆ 相关资质要求请查阅深圳地铁网站（http://www.szmc.net）网页右上的 关于我们 进入招标信息栏目。
☆ 领取询价文件时间：2013年10月30日至11月6日
☆ 联系人：赵先生：0755-88960178
深圳市地铁集团有限公司运营分公司
2013年10月31日