

# 因“筴”向富 知“竹”而强

## ——大关县“一县一业”发展筴竹产业侧记

记者 陈忠华 毛利涛 杨明 实习记者 兰波 文/图

阳春三月,大地苍翠欲滴、生机勃勃。大关县木杆镇细沙村的路旁、沟边、地角、山上,可见竹苗、竹笋、竹林、竹海;林区公路上,停着三轮车、摩托车、小轿车、货车,竹农和客商忙着进山采笋、购笋、运笋……采笋季,是竹农最忙碌的季节,也是最辛苦、最幸福的时刻!

### 一名博士的30年竹缘

筴竹历史悠久、文化底蕴深厚,是“节高扶老,忠孝两全”的象征,因其生长环境严苛(高海拔、多雾雨、寡日照、喜荫蔽、冷凉),种群退化严重,筴竹被列入1984年国家首批公布珍稀濒危植物二级保护植物。筴竹,不仅是大自然的馈赠,更是我们中华文化的瑰宝。正因为生长环境挑剔,筴竹秆节鼓突、姿态秀美,具有韧性好、质坚硬、耐磨等特点,有极高的观赏和工艺价值,业界拟推荐筴竹为“国竹”;筴竹笋有高蛋白、高钙、高纤维、低糖、低脂,富钾、富硒和氨基酸含量丰富等特点,有“笋中之冠,蔬中珍品”之美誉。

在大关县采访,听得最多的故事就是,西南林业大学董文渊博士团队扎根大关30年,把一根竹培育成一项产业的生动故事。如今已经62岁的国家二级教授董文渊,在大关县主持完成筴竹研究项目10余项,取得了筴竹生物学生态学特性、生物多样性保护、良种选育与竹苗培育技术、退化天然林恢复与人工林高效培育技术等系列成果,填补了筴竹研究的空白,奠定了大关县筴竹资源保护、培育和产业化发展的理论与实践基础。后又中组部科技特派团竹类专家丁雨龙、王戈、吕斌教授加入,不断深耕和拓展了产业链。

董文渊说:“文化是产业发展的灵魂,科技是产业发展的根基,筴竹是最具中国传统文化内涵的竹种,我将一生为之而努力。”为推进大关县筴竹产业的发展,董文渊连续两年全程参与策划,组织了大关县筴竹文化节,在去年的大关县筴竹产业高



竹笋交易活跃。

质量发展大会上,他作了题为《筴竹产业的发展历程及未来》的专题报告,围绕“珍稀植物、科学研究、产业发展、未来前景”四个方面进行了讲解。

### 一根筴竹正向阳生长

每年春天,春笋迎着春风,在阳光中微笑,在春雨中生长,一节,一节,又一节。

4月21日上午,记者来到大关县木杆镇10万亩筴竹核心区观景台,放眼望去,漫山遍野都是郁郁葱葱的筴竹林,似一片绿色的海洋。走进密密匝匝的竹林,一根根竹笋茁壮生长,竹农正背着背篓,快速采笋,半个小时,一个人就可采笋一背篓,林间留下了一地的笋壳。

近年来,大关县立足筴竹资源优势,坚持错位发展、以特制胜发展思路,坚定信心、力排众议,锚定100万亩目标,全力

发展“一县一业”筴竹产业,全链条打造以筴竹为主,方竹为辅、其他竹种为补充的百亿元级竹产业,打响“中国筴竹之乡”品牌。全县筴竹基地从5年前的20.83万亩发展到目前的102万亩,占世界筴竹资源的70%以上,全县竹林面积达116.53万亩。2023年,实现竹产业综合产值20.8亿元,竹产业发展受益17.3万人,占全县农村人口的72.5%,巩固脱贫人口3.66万,竹农人均增收4900元以上。2024年,全县竹产业综合产值有望超过30亿元。

木杆镇推行“全域种竹、全竹利用、全民致富”的发展思路,组织化推进、规模化种植,产业化发展,新种植筴竹30.48万亩,竹农户均40亩以上。2023年全县竹笋产量1万余吨,目前已经成林投产的示范基

地每亩产值1万元以上,打造出了真正的“绿色银行”。

春笋在春风中微笑,在春雨中沐浴。进入4月,52岁的木杆镇向阳村小杉树村民小组程良德一家就忙碌起来了,举全家之力在自家50亩刚投产的筴竹林里采笋3000多斤,收入2万多元,待进入丰产期后收入会更多。

### 一个产业已奔向未来

筴竹林、筴竹长廊、



气氛热烈的剥笋比赛。

筴竹广场、筴竹大道、筴竹工厂、筴竹产业园……

大关县锚定“100万亩筴竹+木本药材”产业目标,5年来累计投入资金20余亿元(扶贫资金、衔接资金、东西部协作资金、园区建设政府专项债资金),其中1亿元以上投入修建林区产业公路700余公里,集中人、财、物举全县之力培育“一县一业”,牢固树立筴竹优先意识,把干部群众

培养成了“筴竹迷”。

历经风雨,喜获丰收。如今,大关县竹产业组织化程度不断提高,产业链条持续延长,品牌影响力日益增强,促农增收的引领带动作用更加凸显。

全县“龙头企业+村集体公司+农户+基地”的联农带农发展模式效果明显,培育发展笋材加工企业18家、涉竹集体经济组织21个,竹产业专业合作社及家庭农场82个,竹产业受益群众17.3万人,占全县农村人口的72.5%。现有10%的竹农户年收入超过10万元。

筴竹产业的蓬勃发展也有效促进了农村社会治理优化提质,在木杆镇细沙村,43个单身大龄青年依托稳定的竹产业收入实现“脱单”;“妈妈回家”工程实施以来,竹产业承载吸纳有2000余名长期在外务工的“妈妈”实现了返乡就业,有效解决了“一老一小”和婚恋纠纷等社会问题。

据测算,1吨竹材的利用可减少砍伐森林3.9亩,减少二氧化碳排放1.62吨。大关县通过高质量推进“100万亩筴竹+木本药材”混交林基地建设,坚持生物多样性保护与竹竹标准化、规模化人工栽培并行,大面积实施低效林改造、退化筴竹林生态恢复和绿化美化工程,有效地提高森林覆盖率。同时,通过以竹代塑、以竹代木、以笋代粮等新技术、新工艺、新政策推广落实,不断拓展生态产品价值实现途径,有力推动绿色低碳经济,筴竹产业高质量发展和生态保护互融共进的态势已然形成。

4月21日,中国林学会竹子分会理事长蓝晓光在参观完10万亩筴竹海和1万亩正在盛开的珙桐花后,在朋友圈发圈感言道:“大关绝景:筴竹拱洞,高低错落,相守相望。绿筠出笋守气节,鸽子开花唤和平。”

“小筴竹大产业,我们的目标是要实现筴竹关联产业产值100亿元。虽然这条路比较艰难,但我相信,通过全县干部群众的齐心协力,我们大关县一定会因‘筴’而富。”大关县委书记雷楚英信心满满地说。

## 诚信典型

# 沟通从心开始 服务贴心到人

## ——中国移动昭阳区海楼路全球通沟通100营业厅侧记

记者 陈忠华 文/图

一个300多平方米的营业大厅有13名员工,平均年龄不到28岁;他们每天从8时30分到19时约为200名客户提供周到服务,成绩在全市16个营业厅(店)中一直名列前茅,多次荣获“卓越品质标杆厅”称号,2023年四季度和2024年一季度均有员工荣获“服务明星”称号。

这个服务大厅就是荣获昭阳区2024年10家“诚信经营 放心消费”单位之一的中国移动昭阳区海楼路全球通沟通100营业厅(以下简称“全球通营业厅”)。

### 始终践行以客户为中心

“您好,请问您需要办理什么业务?”当有客户来到全球通营业厅大门前时,就会有身着移动公司工作服的营业员上前打招呼,询问客户的需求,让人倍感温暖和热情。进入大厅后,一杯热茶捧上,让客户有宾至如归的感觉。

“请全球通用户188号到6号台办理业务。”记者采访的当天下午,全球通营业厅已经叫号到188名客户,业务区有10多名客户正在办理着开卡、缴费、安装宽带、办流量卡等各类业务。

全球通营业厅是中国移动昭通分公司(以下简称“昭通移动公司”)的窗口和形象代表,多年来一直是一面行业内的红旗。营业大厅设有业务区、终端区(手机)、5G新业务体验区、5G-A体验区、智慧家庭体验区、职工驿站,6个板块区域漂亮干净、错落有致、秩序井然。全球通营业厅围绕“客户进门、业务受理、客户离厅、投诉处理”等环节制定了营业厅工作人员服务规范标准,按月组织开展服务规范培训、服务巡礼,按周开展电子巡店,将“业务受理规范、客户好评、服务巡礼、客户投诉”等工作纳入考核,时时提醒营业员规范开展服务工作,确保一线服务人员为客户提供更优质、更规范的服务。其中由昭通移动公司通过监控设备按周开展的电子巡店包含宣传规范、展陈规范、服务规范、安全保障四大类39项内容。

“我们公司始终践行以客户为中心的服务标准,始终围绕暖心、暖心、舒心、贴心、放心的“五心”服务宗旨,服务好每一位客户。”全球通营业厅经理赵祝说。据赵祝介绍,仅服务规范类巡礼就包含“妆容、举



中国移动昭阳区海楼路全球通沟通100营业厅繁忙的场景。

止、双手接替物品、不得与客户争辩顶撞、不得与客户争吵、不得辱骂客户,是否有迎送,是否对排队用户送上一杯温开水进行关怀,业务受理时是否耐心向客户解释关键信息、严禁向客户索取手机或服务密码”等18项内容。

“您好,请问有什么可以帮您?”“我想办张卡,流量多一点的。”“请问大概要多少G的?”“二三个G吧!”“您家里有宽带吗?没有宽带的可以考虑连宽带一起装的。”这是“服务明星”刘星今年3月在爱心专席上和一位60多岁客户的对话。

今年24岁的刘星已在全球通营业厅工作了1年,被评选为季度“服务明星”。当天,刘星在与这位客户交谈后才知道,她原来使用的是神州行老套餐,每个月消费基本上都在100元以上。刘星看了账单以后发现客户平时通话时间并不多,由于神州行超套资费流量是按照30元钱一个G扣取,所以她每个月使用三四G流量就会扣100多元话费。刘星了解到,这位客户的老伴走得早,平时只有她一个人在家,儿女也都在外地忙于工作,很少打电话给她。

针对这位客户的具体情况,刘星耐心给她介绍了29元孝心卡和一个月10元健康小福袋的组合套餐,可以赠送一个血压仪给她,每次测量的数据上传到和家亲App。这位客户欣然同意后,刘星帮她修改了套餐。在听说这位客户每年都交300元的电视收视费后,刘星又推荐她在29元孝心卡套餐基础上赠送一条免安装费的100M宽带,第一年不用交钱就可以看电视,第二年可以一次交2年费用只要480元,算下来比之前的划算多了。这位客户一开始还不相信有这么好的事情,后来她不但同意办理了宽带,还主动存上了刘星的电话,加了微信,从此刘星就成了她的专属服务员。

顾客是上帝,服务无上限。当遇到客户到营业厅投诉时,营业员都会认真倾听客户反映问题,进行致歉安抚,并快速核查客户反映问题,向客户解释告知,完成客户问题处理;如果是遇到现场不能解决的问题,营业员会准确记录客户信息进行系统内工单流转核实处理,48小时内会为客户核实处理。为提高服务效率,避免客户因

小问题来回奔波,减轻客户负担、节约客户时间,昭通移动公司专门录制了家庭宽带使用及自助排障、FTTR功能介绍等视频,通过详细的步骤演示及清晰的解说,帮助用户在家就能轻松应对小故障。

### 关爱从厅内到厅外

每天早上,50多岁的王大妈把自带的饭盒先存放在全球通营业厅“职工驿站”储物柜里,再出去工作。中午饭时间,她又来用微波炉加热饭,倒一杯热水,吃完午饭后,看看电视,休息一个多小时,再出去做街道保洁工作。

全球通营业厅“职工驿站”备有微波炉、热水器、空调器、雨伞、针线包、药箱、手机充电器、报刊、电视机等,主要向交警、城管、快递员、出租车司机、环卫工人等户外劳动者提供免费休息服务。王大妈是昭阳区海楼路网格社区的一名环卫工人,她每天都要来全球通营业厅热饭、休息。她说:“你们这个‘职工驿站’成了我的半个家了。”

张大妈家在全球通营业厅附近的小

区,其孙子在上高中,家里暂时把网络断了,他上午9时许下午4时许,都会到“职工驿站”看看电视、喝喝水、连Wi-Fi玩玩手机,享受一下空闲时光。张大爷由衷地说:“你们这里还有营业员帮助我们解决困难,还陪我们聊天,你们的服务比茶室的还要好!”

2024年2月2日,昭通移动公司在全市营业厅(店)举办“驿站送温暖 冬日暖人心”主题活动。在全球通营业厅“职工驿站”,昭通移动公司工作人员把通信小知识、防范电信网络诈骗小知识教给环卫工人,市总工会领导和昭通移动公司工会领导为户外劳动者送上了冬日的“温暖礼物”,驿站工作人员免费为户外劳动者提供了套餐体检和手机清理、手机贴膜等服务,用驿站内配备的智能健康机器人筛查仪为劳动者提供免费健康体检服务,一对一出具健康情况及健康风险报告,并根据相应风险项目给予解决方案、健康建议及专属食谱建议等。

移动优惠助扶贫,脱贫攻坚齐参与。在脱贫攻坚大会战期间,昭通移动公司针对建档立卡贫困户和扶贫工作人员推出了凭证明可享受指定套餐5折优惠,为13.12万户用户办理了优惠,一年折扣资源费6000余万元,全球通营业厅承担了大量的现场办理工作。

昭通市是劳务输出大市,针对外出务工人员多的实际,昭通移动公司推出了“全家关爱”通信优惠套餐6.6折专属优惠。家庭亲情网互打免费,解决务工人员三代人通信需求,还赠送宽带、监控摄像头、电子学生证等价值超800元的产品,让在外务工人员随时关注家中老人、小孩的生活情况,每年为每户外出务工家庭优惠减免通信费用超3000元。全球通营业厅每年办理“全家关爱”通信优惠套餐达500户以上。昭通移动公司还专为残疾人推出了0元100分钟国内通话和0元1G国内流量免费套餐,全球通营业厅每年办理此业务100户左右。2023年,全球通营业厅为特殊人群减免费用3.5万元。

沟通从心开始,服务贴心到人。未来,“卓越品质标杆厅”全球通营业厅将“百尺竿头,更进一步”,继续抓好优质服务,让“诚信经营 放心消费”的荣誉称号实至名归。