

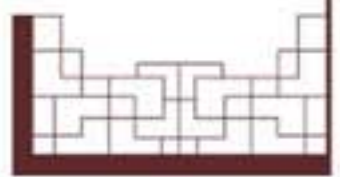


第二十九届孔子文化节特刊
25—31版

济宁市孔子文化节办公室
大众日报社济宁分社
大众日报济宁新闻编辑部
携手奉献



文化圣地
共有家园



大众日报

第27版

2012年9月25日 星期二

责任编辑 王玉峰

刘芝杰 张文倩

热线 0537-2399991

邮箱 dzrb163@126.com

改革创新促发展 与时俱进竞未来

——兖州市人民防空科学谋划跨越式发展

□张亚东

兖州地处京沪、新石铁路的交叉点上,素有鲁西南咽喉之称,历来为兵家必争之地,古有曹操在这里用兵打仗,近有人民解放军在这里巧用战场,如今更是鲁南经济带上重要板块,战略位置十分重要。经国务院、中央军委批准,兖州市晋升为全国县级为数不多的二类人防重点城市。

改革开放以来,兖州市人民防空以改革创新为动力,以人防法律法规为保障,积极贯彻“长期准备、重点建设、平战结合”的方针,在组织指挥、人防工程、通信警报、人防执法、宣传教育、平战结合、机关建设等各方面,强化措施,创新实践,走在了省内县级城市的前列,多次受到省人防办和济南军区人防办的表彰。



▲兖州人防综合办公大楼效果图。



▲兖州人防专业队伍。



▲兖州人防民防工程。

高起点规划,高水平建设—— 解放思想推动人防事业发展

沐浴着改革开放的春风,兖州市人防工程建设按照全面规划,突出重点、平战结合、质量第一的“十六”字方针,以解放思想推动人防向平战结合发展。从1989年开始,人防办高标准编制了《兖州市人防建设与城市建设相结合规划》,第一次对城市建设修建防空地下室作出了规范。实施了分类治理工程,开发利用的工程当作餐厅、仓库、会议室、娱乐场。在全国率先探索出了口部房建设新路子,对建设路、共青团路人防干道的出入口进行建房保护。1989年开工建设了火车站广场两处平战结合人防工程,其中,地下商场成为全省样板工程,全省人防系统在兖州召开了现场观摩会,推广了兖州经验。加强人防教育,在城区初中开设了“三防”教育课程。搞好人防宣传,通过广播、电影、宣传车等方式全面宣传人民防空,并与化工厂联合进行防化演练。

1996年10月29日,《中华人民共和国人民防空法》正式颁布,明确规定了“长期准备,重点建设,平战结合”的人防建设方针和人防建设与经济建设协调发展、与城市建设相结合的原则。市人防办成立了人防行政执法大队,负责全市人防的行政执法工作。投资新建了2800平方米的人民防空综合楼和6000平方米西城区广场地下人防工程。警报建设实现了历史性突破,共安装防空警报器2台;每

年联合兴隆庄煤矿组织防汛演习,锻炼队伍;2004年编制的《兖州市防空袭方案》首批经过了济南军区的审批,指挥自动化建设实现了跨越式发展。城区初级中学防空知识教育格局已经形成,并逐步走向深入。

近两年来,市人防办进一步加强机关建设,各项制度不断完善,机关“准军事化”建设进一步加强。在济宁市12个县(市)区中率先成立人防局之后,省政府办公厅、省人防办又把兖州市确定为“两防一体、两建同步”综合试点单位。以此为契机,兖州市政府制定完善了防空袭方案、应急方案及各类保障计划;组建了人防(民防)计算机局域网系统,建立了人防综合信息数据库;建立了空情接收处理系统,实现空情信息集中管理控制;建成了包集会议视频、城市监控、通信联络等功能于一体的地面综合指挥中心;组建了人防专业队伍;建立了人口疏散体系。

在“两建同步”工作中,市政府还严控地下空间规划,严把审批程序,强化建设管理,形成“人防为主,多家配合,统一领导,相互制约”的长效运行机制。起草了人防工程及地下空间开发利用兼顾人防要求建设规划;坚持防空地下室与地面建筑同时规划,同时设计,同步建设,同时竣工验收;加大依法行政力度,深入抓好审批前置,依法对防空地下室进行质量监督、竣工验收。“两防一体”、“两建同步”的开始,标志着兖州市人防工作步入全新的发展阶段,掀开了划时代意义的光辉一页。

高点定位,永不满足—— 与时俱进推动人防事业发展

提高国防观念人防意识有高点,切实把未来对付敌人高技术武器空袭的战争准备列入市委、市政府的议事日程上来,进一步加强人防宣传,不仅加强了对群众的宣传,争取领导对人防工作的理解和支持,提高国防观念和人防意识;同时,还努力探索人防宣传的新方法、新途径,如利用网络等现代传播新领域进行宣传,为人防建设营造新的社会环境。

建立推动工作机制有新思路。改革创新是社会发展的动力和源泉。兖州人防办始终站在时代的前沿,牢牢把握人防发展主动权,洞察世界军事斗争新特点,确立“仗怎么打,人防建设就怎么搞”的理念,有针对性地做好人民防空工作。

加强机关作风建设有硬措施。市人防办按照“政治坚定、业务精湛、纪律严明、作风过硬、廉政高效”的人防“准军事化”建设方针,谋划机关作风建设,形成了以崇高的理想信念塑造人,以英模事迹教育人,以业务知识充实人的多位一体教育模式,提高队伍的思想素质和业务素质。2010年以来,兖州人防局一班人特别注重加强领导班子党风廉政建设。班子成员之间做到相互交流,相互监督,形成了坦诚相待、团结民主的良好氛围。

强化措施,狠抓落实—— 创新机制推动人防事业发展

党的十六大以来,兖州人防办紧紧围绕全市中心工作,编制了兖州市人防建设总体规划,并将人防建设总体规划纳入了城市建设总体规划;经市政府批准,人防建设经费纳入了市财政预算,有力促进了人防事业的发展。

人防组织指挥建设逐步完善。编制了《兖州市防空袭方案》、《鼓楼街道办事处防空袭方案》和《永安街道办事处防空袭方案》;拟制《城市灾情分析》以及《防空防灾应急救援方案》和《重点经济目标防护方案》,依托大型厂矿企业组建人防专业队伍,并为其提供技术支撑和专业训练。每年组织一次演习,提高了应急救援和抢险救灾能力。

人防工程建设力度进一步加大。着力抓了旧城改造、新区开发、商业网点中的新建防空地下室建设工作。目前,全市已建成各类人防工程65个,总建筑面积46285平方米。

人防通信警报建设不断加强,建成了基础扎实的通信警报系统。截止目前,装备了2.0门自动程控交换机,100瓦单边带电台和150瓦短波自适应车载电台;在城区内,共配置了22台人防警报器,1台机动车载警报器,其中2007年新装的5台全部为电声警报器,填补了人防电声警报器的空白。同时,兴建了人防指挥通信塔,安装了指挥终端,实现了警报鸣放的无线统一控制,并建立了广播、电视人防警报信号发放系统。目前,全市警报音响覆盖率已达到95%以上,鸣响率均达到100%。

人防法制建设更加规范。认真贯彻落实法律法规,严格依法办事。建立健全规章制度,统一执法文书,规范执法程序。大力推行政务公开,将民用建筑修建防空地下室等7项审批事项全部纳入了审批程序。

人防知识教育稳步推进。会同教育部门制定了“四纳入、五落实”的教学管理办法,即人防课纳入学校的工作计划,纳入教师的工作职责,纳入学生的作业考试,纳入领导及教师的业绩考评。

抓好平战结合人防工程的管理工作。定期开展人防工程安全使用大检查活动,强化了各租赁业主的消防安全意识,采用统一制式的人防工程租赁合同文本,对签订合同的各个环节进行了严格规范。

“准军事化”建设成效显著。先后组织全办干部职工到西柏坡进行了革命传统教育,到极限训练基地进行了拓展训练,开展了多次军事训练。工作中统一着装、胸卡和标识牌,人防机关整体面貌焕然一新。

“硬指标”和“软实力”的辩证

——中国银行兖州支行文明创建促进科学发展

“提起金融服务当属中国银行,这里环境舒服,服务真诚,办事快当,员工品位高,很是文明哩。”在泗水河边,在兴隆塔下,在菩提东渡落脚的这片圣土上,中国银行兖州支行已经成为兖州广大市民金融业务的首选。

从百姓的口碑里,从中行员工的点点滴滴中,从靓丽温馨的服务窗口上,记者也已被中国银行的魅力所感染,所感动。“银行再多的钱也买不来市民的口碑,买不来比黄金还珍贵的文明品牌。”硬指标”是“软实力”的体现,“软实力”更是“硬指标”的基础。中行兖州支行行长蒋涛侃侃而谈,正是中行兖州支行决策者的辩证思维,把创建文明的过程作为提高人的文明素质和企业文明程度的过程,在细小之处,点滴之间追求着文明的高度,激发了推动企业又好又快发展的内在动力,增强了企业可持续发展的软实力,从而促进了企业四个“硬指标”在全市商业银行中连续多年保持第一。

2012年上半年,中行兖州支行人民币存款余额41.45亿元,较年初新增3.46亿元,其中,储蓄存款较年初新增2.66亿元(含理财),计划完成率102.15%;外币储蓄存款较年初新增22万元,计划完成率157%。

荣誉一览

- ◆领导班子被中国银行济宁分行记“集体三等功”
- ◆被中国银行总行评为“模范职工之家”、“青年文明号”
- ◆营业部被济宁市银行业协会评为“优质服务示范窗口”
- ◆2009年、2011年被山东省分行评为“中烟文明示范岗”
- ◆被济宁市委市政府评为“济宁市级文明单位”
- ◆被兖州市委、市政府评为“支持地方经济发展先进金融单位”
- ◆行长蒋涛、员工王林荣登山东省分行“百年历史、百亿元利润、百优青年”光荣榜

□雷震 王静

磨砺“硬功夫”

有这样一件事让兖州支行的全体员工深刻铭记。有一个基层网点营业员违反操作程序,出现业务差错,为客户造成不便,产生了负面影响,被通报批评,扣发季度绩效考核奖金。

兖州支行决策者们没有轻描淡写地得且过,而是抓住这件事不放,一场“硬指标”和“软实力”的大讨论在全行员工中轰轰烈烈地开展起来。大家围绕提高员工素质靠什么、追求经济“硬指标”和增强企业发展“软实力”的辩证关系、市场经济条件下如何加强精神文明建设等问题展开深入讨论。大家得出结论:人是企业之本,没有人的文明素质的提高,企业就不可能实现可持续发展;“硬指标”是“中心”,是硬任务,但没有“软实力”的保障和支撑将是“昙花一现”,甚至是短命的;精神文明建设是企业发展的源头活水,将为企业转变发展方式、实现又好又快发展提供不竭动力和无限活力。从领导层到普通员工统一了思想,深刻认识到,精神文明建设不是可有可无,而是必须从制度上、内容上、形式上和活动载体上抓好落实,用“硬功夫”成就“软实力”的提升。

磨砺硬功夫在兖州支行上下形成了共识。一天早晨,员工在上班时突然发现在“文明园地”上,突然增加了“曝光台”;在营业大厅的醒目处挂上了“投诉箱”;在中国银行网站开



▲中行兖州支行员工真诚为客户服务。

设了客户服务质量投诉电子信箱;在当地媒体上公开了“95566”全国金融服务系统投诉电话;安装了监控设备,对营业大厅和基层营业网点环境、服务行为、现场反应等无缝隙监控,行领导随时抽查监控录像,发现不良行为,要有个说法。这些硬手段、硬功夫在全行引起了“强震”,镇住了服务态度冷硬横,镇住了歪风邪气,镇住了工作程序乱而杂,镇住了环境脏乱差,更镇住了工作效率低、业绩差。全行呈现出风清气正、团结向上、干事创业、比学赶超的生动局面。兖州市民惊奇地发现,兖州支行的精神面貌、员工素质、服务水平、业务质效、整体形象正悄悄发生着变化——兖州支行已经成为兖州行业文明的一面旗帜、一个样板,引领着行业文明不断走向新的高度。2009年以来他们已连续四年被评为“兖州市十佳文明窗口”。

使出“真功夫”

2011年3月,处事沉稳、为人厚道的蒋涛被上级行选派到兖州支行任行长,他传承了历届兖州支行行领导层强化精神文明建设的“接力棒”,把精神文明建设作为提升企业整体文明素质和增强企业发展软实力的重要抓手,使出“真功夫”塑造文明品牌,打造一流团队。

他善于发现问题,围绕企业发展谋思路,把“硬指标”和“软实力”有机结合,齐头并进,相得益彰。经过调查研究,他发现随着市民经济活动的增加和消费水平的提高,资金流动量

明显增多,银行的业务量也水涨船高。有时,营业大厅里等候业务的客户有急躁情绪,甚至抱怨营业柜员处理业务节奏慢,为此还不冷静,骂骂咧咧,责怪不断。看到这一幕,蒋涛没有护短,更没有替员工鸣冤叫屈,而是从自身找原因,查不足。

“只有不周到的服务、没有不对的客户,责怪、抱怨、谩骂活该!”蒋涛对员工们说,提高办事效率,解决“快”的问题,关键在于业务熟练,自身素质过硬!

硬约束:结合济宁、兖州两市“文明礼仪进机关”活动的开展,他们从上级机关、礼仪学校聘请了老师,蹲下来,静下来,坚持开展了“文明礼仪进中行”活动,一言一行,一招一式,点点滴滴按程序,靠规范,硬是改掉了撒腔拉调的“痞善”,扭转了形成了多年的老习惯。严监管:一月一评比,一月一公示,一月一兑现,对督查发现、群众投诉、热线举报的“不良行为”经查实一律公开“曝光”,扣发当月绩效奖金。细分解:柜面服务推行“三个三、一个零”服务模式,即:三个标准动作,三种文明用语,三个必要准备和一个“零投诉”。小细节提升大文明,在最近创城办、文明办举行的2012年上半年考核中,考核组给出了这样的评语:“……员工业务技能强,自身本领高,服务质量好,企业整体文明程度有了新的提升。”

效率高、效果好、群众满意不是空洞的口号,而是中行精神风貌的良好展示。“员工是企业的主人,是精神文明建设的主体,没有员工文明素质的提高就没有企业‘软实力’的提升。”蒋涛如是说。

探索“新功夫”



▲中行兖州支行举办案防警示教育专题会。

随着市场竞争日趋激烈,蒋涛和他的同事们深深感到肩头的巨大压力,但他们凭着组织的信任和对事业的满腔热情,勇于面对,敢于承担,在推进企业又好又快发展的进程中,站立潮头,搏击风浪,一路前行。

“作为金融行业,发展的模式,服务的理念都差不多,几乎都处在一个起跑线上,在这样的情况下,谁的理念新、举措新就会站在前沿,走在前面。”蒋涛时时思考着如何创新?创新什么?他说,强化企业管理不是动动嘴皮子,耍耍笔杆子就能变成结果的,关键是创新思路,创新举措,创新实践,这是推动企业走向更高层次的动力源泉。

今年以来他们实行了“神秘人”检查制度,即:每季由社会人士不定期、不定时到各网点进行“神秘人”暗访,评价部门服务环境、部门及员工服务态度,并填制“神秘人”评价表”。蒋涛说,“评价结果”严格兑现奖惩。中行兖州支行还继续坚持执行“一岗双责”责任制的落实,行长“捆绑”科室及营业网点,“软”、“硬”指标完不成的第一个受处罚的是行长。连续多年实行了“员工行为担保管理办法”,即员工之间相互担保,对担保对象工作期间及八小时之外的行为进行担保,发现不良行为及时提醒或上报行管理领导小组,如果因为没有履行好担保人的责任而出现问题,担保人有责任,并签订《员工行为担保承诺书》。无人担保的则纳入领导小组管理。

“担保就是相互监督,相互负责,相互约束,以人文管理、人性化的手段有效防控员工不良行为,保证金融安全运行,促进团队团结和谐,稳健发展,最终还是推动行业精神文明建设。”蒋涛说,“软实力”必须要有精神文明建设做保证。这个“软实力”直接促进了“硬指标”的高幅增长。2012年上半年,中行兖州支行人民币存款余额41.45亿元,较年初新增3.46亿元,其中,储蓄存款较年初新增2.66亿元(含理财),计划完成率102.15%;外币储蓄存款较年初新增22万元,计划完成率157%。