

文昌路街道：现代化进程中的“幸福提速”

经济社会事业率先发展 坚持打造莱州“首善之区”

□李永健 于冬亮 隋翔宇

2014年完成公共预算财政收入5.84亿元，占计划124.1%；实际利用外资完成1952万美元，占计划139.4%；外贸进出口完成1.8亿美元，占计划131.4%，这一系列数字显示着，过去一年莱州市文昌路街道的发展阔步向前。

文昌路街道位于莱州市主城区，如何提升区位优势、推动产业升级、为莱州市经济社会发展作出更大贡献成为该街道重点思考的问题。在经济发展进入新常态的背景下，文昌路街道在现代服务业发展、生态文明乡村和民生工程建设等各方面稳步推进，为打造莱州“首善之区”做着不懈努力。

实施“服务业强街”战略 力促新一轮经济增长

“这个项目整体规划为南北两区，其中南区规划设计22栋独立商业建筑，沿街会有高层写字楼、公寓楼和商场，非常值得期待！”1月20日上午，莱州万通大市场项目施工现场塔吊林立、机器轰鸣，南区的9栋商业建筑已经封顶，该项目负责人介绍了项目的规划设计情况。

作为“南阳河绿色商务带”的首期开发项目，莱州万通大市场项目总投资3.5亿元，建筑面积21万平方米，目前已建成9栋沿街商铺。同时，将启动南关、东升旧村改造工程，南阳河北岸商业步行街及高端精品商务写字楼，正在规划建设中，这些项目的建成，不仅有利于扮靓城市新形象，而且将直接带动全市就业水平，有效促进现代服务业的发展。

现代服务业的发达程度是衡量经济、社会现代化水平的重要标志。文昌路街道按照规模化、集聚化、特色化的发展思路，大力实施“服务业强街”战略，确保服务业发展领跑全市。2014年以来，重点推进了43个千万元以上项目，全年服务业完成投资28.4亿元，同比增长38.6%。其中，总投资2.2亿元的金运印象城，是莱州首家一站式购物、休闲、餐饮、娱乐场所，现已正式运营；总投资8亿元的文昌路建材家居市场，已完成建筑面积15万平方米，一期工程已正式运营，二期工期正在装修，预计今年3月份正式投入使用；投资17亿元，集别墅、老年康体和休闲观光于一体的颐和生态园二期工程已完成规划、审批手续，即将开工。

年内又成功引进了2个大型商贸项目。其中，鼎峰瑞莱城市综合体是莱州首家外资房地



△文昌路街道天承步行街夜景



△文昌路街道生态乡村建设使村居环境得到改善

产项目，总投资3亿美元，建筑面积42万平方米，目前已开工建设；总建筑面积11万平方米的银座城市广场，现已签订协议，2015年开工建设。这2个项目投产后，将明显优化城区商业业态，全面提升莱州商贸品质。

如果说大力发展商贸服务业为街道形成新的经济增长点，那做大做强乡村旅游业则掀开了生态文明建设的新篇章。2014年，文昌路街道被评为“山东省旅游强乡镇”，大基山森林公园晋级国家4A级景区。目前，以大基山森林公园、颐和山庄生态园、后河流域湿地公园、大岚张杏文化产业园、傅家桥高效农业旅游观光区等为支撑的小莱线生态旅游带已初具规模，仅十一期间就接待游客7.5万人。小莱线生态旅游带成为莱州一道亮丽风景线。

“为推动现代服务业发展，我们街道着力调整产业结构，力促现代服务业成为文昌新一轮经济增长的重要支柱。”文昌路街道党工委书记张绍鹏介绍，在2014年经济形势依然复杂严峻情况下，文昌路街道紧紧围绕莱州市委、市政府的工作部署，高标定位，加压奋进，各项指标均保持了良好发展态势。

高标准建设新农村 生态文明建设亮点纷呈

“啥叫新农村？新农村就是，不但要让农

村人过上城里人的生活，而且要比城里的条件好。”说这话时，文昌路街道傅家桥村党支部书记傅玉龙脸上写满了自豪。冬日里的傅家桥村，丝毫不显得冷清荒凉，让人感受更多的是村庄的温情，一条条街道宽敞整洁，文化广场上各种健身器材一应俱全，没有城市的喧嚣，一草一木，田园乡村，线条、颜色和远近田园的呼应，仿佛都积淀了一代又一代乡民们的心思，勾勒出唯美如画的朦胧，令人向往。

2014年开始，傅家桥人开始修路。“两纵、两横、一连线”不仅硬化了村内的主干道，贯通了与周边东洼子、上田家村的连村路，而且“一连线”让村里公路北与大基山相连，经过神仙洞后，连接云峰山，贯通了黄金旅游连线。“道路总长10.2公里，加上路基和桥梁，总投资720万元。硬化了道路，不仅方便了村民的出行，而且净化了村居环境，让人耳目一新。”傅玉龙说。

高标准建设新农村不仅是硬化村级道路这么简单，近年来，文昌路街道采取了清理四大堆、植树造林、四德工程进村等多种措施，净化、美化村居环境。据了解，通过出台激励措施，签订“四大堆”整治目标责任书，引导党员带头清理自家门前房后杂物，以一个党员包十户，两委干部配合督导的方式，调动群众对自家门前房后的“四堆”进行了彻底清理，全年共清理各类生活、建筑垃圾2800余吨。另外，文昌路街道积极探索农村垃圾清运处理新

模式，在全市率先推行城乡环卫一体化市场运行机制，与专业保洁公司进行合作，将保洁员管理、垃圾清运和日常保洁维护进行了全面的托管。通过一年的整治，各村村居居住环境大为改观，村庄面貌焕然一新。

此外，该街道投资500多万元，完成造林1800余亩，其中大基山旅游景区外造林500亩，后河水库南侧造林300亩，傅家桥经济林300亩，荒山种子直播造林700余亩。按照“统筹规划，适当奖补”的原则，对东部16个村庄大街小巷进行了绿化美化，新建特色花墙5000多米，安装小白栅栏6000米，竹栏5000米，栽植各类绿化苗木7.5万株。

生态文明建设关系人民福祉，关系到经济社会的可持续发展。过去的一年，文昌路街道按照高起点和高质量标准，加大投入，突出重点，努力打造宜居宜业宜游的新农村。为使四德工程建设稳步推进，该街道聘请了专业人员，因地制宜，突出乡土人情，完成了33个村居和17个城市社区四德榜建设，安装文化刊板100多块，绘制墙画200余幅，进一步浓厚了街坊邻里友爱乐善的氛围，源源不断地传递正能量。

为率先发展作贡献 打造莱州“首善之区”

岁月永远不会停止前进的脚步，如何在

一年为经济发展增添新动力，为项目建设注入新活力，为群众幸福营造新格局。2015年，文昌路街道坚持不懈，致力于将文昌建设成为莱州“首善之区”，为全市率先发展作出贡献。

文昌路街道地处莱州市政治、经济、文化中心位置，利用区位优势，该街道将坚持抓好楼宇经济发展，增添发展新动力。一方面，强化招商，向现有楼宇要效益。以已建商务写字楼为载体，致力引进大公司、大集团总部、研发中心和新型业态到辖区落户。另一方面，建设一批交通便利、基础设施完善、行政配套齐全、建筑风格鲜明的商务写字楼，形成金融保险、高端商贸等产业集群。

同时，生态文明建设将登上新台阶。该街道将加强农村社区建设，完善基础设施，提升公共服务，促进乡风文明，打造城区东部以生态观光、休闲、旅游、居住为一体的美丽乡村，并以点带面，带动农村产业升级，确保辖区生态文明建设走在莱州市前列。2015年，街道将依托“一河”、“两山”、“一环线”，规划面积6平方公里，建设以后河为中心，大基山、云峰山为两翼，整个区内道路环线为纽带，重点打造后河流域湿地公园、大岚张杏文化产业生态园、崖上银杏旅游观光园和傅家桥“山水田园”高效农业观光休闲度假区。启动与北京世纪唐人公司合作的“唐乡”建设项目。突出区域原生态特色，聚焦旅游产业拉动效应，打造山水相依的特色乡村休闲旅游路线。

“我们将街道发展做了详细的区域规划，筑牢社会发展基石，全力为人民谋福祉。”张绍鹏介绍，文昌路街道将精心打造“市中心商业繁华区”、“东部商务办公区”、“南部专业市场聚集区”、“小莱线生态旅游区”。在加快社会事业发展的同时，抓好群众幸福工程。

沿街商铺纷纷建成，十件惠民实事得到落实、村级卫生室标准化建设推进……在快速崛起的文昌，住在这里的人们感受着生活中一点一滴的变化：城区更靓了，村庄更美了，宜居宜业宜游的新农村愿景正描绘的更加绚丽夺目。一项项具体而微的利民举措，一个个可感可触的生活改变，提高了文昌人的认同感、归属感和幸福感，让文昌人在不断加速的现代化进程中享受着“幸福提速”。

交通银行烟台青年路支行荣获2014年度“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”称号

践行社会责任 铸造“好客交行”金牌服务

□赵丰 杜晓妮 马赫一

交通银行的责任宣言是“以和谐诚信为基石，不断追求自身的超越，与社会共同发展”。为切实做到这一点，交通银行烟台分行注重服务礼仪，维护社会声誉，这既是“好客交行”服务品牌的要求，也是对于所有走进交行客户的郑重承诺。

领航港城优质服务

近期，在中国银行业协会组织开展的2014年度“中国银行业文明规范服务千佳示范单位”评选和中国银业首次组织开展的文明规范服务五星级营业网点评定工作中，烟台青年路支行通过层层筛选，最终经中国银行业协会审定，荣获“文明规范服务千佳示范单位”、“中国银行业文明规范服务五星级营业网点”荣誉称号，创下了省内入选网点得分最高纪录，取得历史性的突破。

“交行青年路支行进来感觉就不一样，服务设施领先，员工礼仪、服务周到，业务效率高”，提及交通银行烟台分行的服务，市民王先生由衷地感叹道。作为一家大型国有银行，交通银行在对客户服务上从来不懈怠。

完善的软硬件设施是提升客户体验的关键。交通银行烟台分行增设大量电子渠道服务设施，安装了烟台地区第一台ITM远程智能柜员机(同业第一台)，实现了远程自助视频发卡、现金存款、取款、转账、个人签约业务、理财投资咨询等功能。在服务中针对一些客户填单困惑，交通银行烟台分行专门增设电子填单机，客户只要将二代身份证或银行卡放在机器上，便自动读取信息，依次操作生成表单，为客户节省办理业务的时间。

服务日趋精细化是交通银行烟台分行在“顾客至上”理念下的自主选择。走进交通银行烟台青年路支行，除了规定的现金业务区、非现金业务区、沃德服务区、电子银行体验区、客户休息等候区、公众教育区六大区以外，还别具匠心设置了儿童服务区 and 便民区，配备轮椅、幼儿椅、婴儿车、雨伞等用具，在细节上美化了各个功能分区的服务设施，在维护消费者消费权益、提升消费者自我保护意识方面起到了积极引导与推广宣传的良好作用。

在银行外部无障碍通道的栏杆上，笔者注意到了贴着黄色标签的爱心呼叫按钮。“我们也要尊重特殊群体的金融需求，残障人士按下这个按钮就会有工作人员出来迎接他们。”交通银行烟台分行服务办负责人秦国香介绍说。



△工作人员在沃德服务区为客户做讲解



△交通银行烟台分行青年路支行大堂经理手语演练

想客户所想，为客户所为，这便是交通银行烟台分行的用心与个性。设置爱心求助按钮、爱心通道、爱心座椅、残障卡、残障客户业务指南、盲人键盘等，为特殊客户做好贴心服务；通过错时上下班、忙闲时段调剂、岗位之间及时补位等手段，合理分布安排营业窗口，提升服务效率，缓解排队问题；推行“智能排队系统”，各支行叫号机系统可实现根据客户排队时间、业务品种优先叫号。

为进一步提升网点和员工的客户服务水平，交通银行烟台分行持续开展了“我的微笑，真心相伴”优秀网点、服务明星评选活

动，让更多的客户走进交行，感受交行的温馨服务，为交行服务提升建言献策。“每位走进交行的客户都是大众评委，可以参照网点内部候选人公示信息和亲身体验，对自己最满意的候选人投出宝贵的一票。”

交通银行脚步并不止于服务客户，献爱心也彰显出交通银行烟台分行的社会责任感。在灾区发生灾情时交通银行烟台分行及时组织救灾捐款，并定期组成帮扶小组去敬老院帮扶孤寡老人，进社区、进工厂、进学校、进村庄，实时通过LED屏幕、广告机等多媒体设备宣传城市文明用语，为港城精神文明建设贡



△大堂经理为等待的客户端送茶水

献着一份力量。

强化流程建设的底线思维

2014年是交通银行山东省分行部署的“流程建设年”，在“无流程不做”底线思维的统领引领下，烟台分行全行上下开展业务流程“学、训、考、用”。

在对业务流程的执行及后续管理的严格要求下，分行领导班子、分行全体中层干部带头学流程，各支行、各部门每周进行不少于2小时的业务流程集中学习，每周确定3-5各流程

学习计划。同时有序开展业务流程的培训，安排业务骨干对照流程图、表，重点详细解读，结合案例演绎和诠释流程的操作和运用。截至目前，共举办集中培训32期，培训1280多人次。

据了解，2014年3月起，省分行启动了以“加强风险管理、提高内控能力、实现合规经营”为目的的风险管理流程建设，目前已完成224项业务流程及管理流程的梳理；自11月开始，省分行又启动了以“服务经营发展、提升业务办事效率、提高行业竞争力”为目的的效率型流程建设工作。在“效率型流程建设”中，完成流贷、银承、国内信用证等8项业务的流程优化，共删减审批环节95个，优化后，每笔贷款办理时间平均缩短4.52小时，提升了审批效率和资产质量。

为了加强全面风险管理，进一步落实风险责任制，传导风险管理压力，提高风险管控水平，烟台分行在严格落实总行风险管理“二十条”意见的基础上，重点加强信用风险管理，严格放款环节的风险审核；加强员工失范行为管控，强化“一把手”在员工行为管控上的主体责任，每月对全辖员工失范行为进行排查并向行长办公会汇报，并对各项检查问题相关负责人进行责任追究。

“如家工程”提升员工幸福感

“银行的工作很繁杂，在工作和生活中员工要面临极大的压力，这些压力会直接影响员工的服务质量与幸福感。”正是意识到了压力与情绪管理的重要性，交通银行通过进行EAP测评(EAP是“Employee Assistance Program”三个单词首字母的缩写，通常翻译为“员工帮助计划”)或“员工心理援助计划”)、员工心理健康管理和幸福管理三个层面的工作，很早就开始了“幸福交行”建设。

“我们相信，只有幸福的员工，才能更好地为客户的幸福服务。”交通银行烟台分行在“幸福交行”的建设过程中，把员工当做客户，积极开展各种关爱员工的活动。烟台分行党委更把关爱员工作为工作的基调，定期组织员工家访，切实了解每位员工的生活动态，建立困难员工档案库，对家庭困难或有重大疾病的员工及时给予帮助慰问。

今年以来，烟台分行向25名身患重大疾病的员工及特殊困难员工发放临时救助金10.4万元，对20名生病及困难员工进行了逐一家访与访谈，深入了解关心他们的工作生活情况，以切实帮助他们解决实际困难。