

成立“20村集团” 加强交流合作

新泰打造村级发展“领军方阵”

◆4月21日，中国村社发展促进会(简称村促会)专家一行5人，走进新泰市青云街道明珠社区进行会诊辅导，在听取社区情况汇报、考察重点项目现场后，村促会副会长兼秘书长沈泽江为社区发展指出了红木家具要“小而精”、建材市场要“小而全”、物流服务要“小而优”的路子。

□ 本报记者 刘培俊
本报通讯员 张贺

“各位专家对我们社区未来发展进行了准确定位，真是点准了穴位、抓住了要害啊，尤其是结合互联网提升管理水平、延伸服务链的建议，让我很受启发，发展思路更加清晰，加快发展的信心更足了。”社区党委书记王强深有感触地说。

这次专家会诊辅导活动走进了新泰市12个经济强村(社区)，加上上个月会诊的8个村(社区)，已实现对全市20个经济强村逐村把脉会诊、指路开方。

去年以来，新泰市针对村党组织书记建设实际，实施了分类培养工程，将全市916名村书记分成经济强村、特色产业村、发展潜力村三类，分别进行培养管理，其中选取集体年经营性收入过500万元的20个经济强村，成立“20村集团”，通过开展名村游学、专家辅导、论坛交流、合作发展等活动，促进村书记素质全面提升，推动经济强村跨越发展。

“为解决部分经济强村村书记小成即满、小富即安、发展思路等问题，我们成立‘20村集团’，搭建学习、交流、合作、竞赛四个平台，加强联系合作，促进抱团发展，着力打造一批集体收入过亿元村，培养一批全省、全国先进村和优秀村书记。”新泰市委常委、组织部长秦民说。

为开阔村书记视野，新泰市强化“走出去”学习，去年10月，组织“20村集团”村书记参加了全国“村长”论坛，让他们与全国名

村书记近距离接触、面对面交流，学习先进经验做法；组织部分村书记赴复旦大学、浙江大学学习，接受高端集中培训。同时，组织鲁豫新型城镇化村庄交流会，实地考察了河南省漯河市南街村和干河陈村。

“看到了干河陈村提出的公司‘双百亿’、村民‘双百万’的发展目标，真是让我们感到震撼，以前觉得我们社区发展得不错了，但是与这些名村相比，差距真是太大了，现在我们这些村书记真是有了一种坐不住的紧迫感和危机感，一定要加快社区发展，干出点像样的成绩，决不辜负党委和老百姓的期望。”青云街道新甫社区书记张保举深有感触。

触。

新泰市还加大了将名师“请进来”的力度，今年年初组织开展全国“村长”论坛走进新泰活动，邀请全国“三农”专家宋洪远教授和福建西安村党委书记章联生、浙江花园村党委副书记金牡丹作报告，村书记普遍反映收获很大。

新汶街道孙村社区书记牛宝伟说，“这些专家和知名村官的报告既有对农村发展的理论讲解，又有具体生动的实践经验，指导性很强，对我们社区发展很有借鉴意义。”

此外，新泰市对“20村集团”实行“秘书处+轮值主席”工作制度，轮值主席由成员村

书记轮流担任，每月组织书记论坛，加强学习交流，相互取长补短，推动合作发展。

“我们这些村基础条件相仿、集体收入相当、资源优势相近，有很多的现成经验可以相互借鉴，特别是部分先进村在推动产业发展、破解难题等方面进行了积极探索，通过参加书记论坛，实现了及时交流、互通有无。”龙廷镇上豹峪村书记刘绍林说。

据悉，新泰市“20村集团”成立以来，通过开展系统活动，有力提高了村书记引领发展能力，推动了村级快速发展，今年以来，“20村集团”成员村全部制订了五年发展规划，共上新项目69个，集体收入增幅达25%。



5月9日，由泰山金融出品的全国首部武侠动作微电影《泰山侠勇救装图五》在北京中关村互联网金融博物馆首映。泰山金融同时推出泰山派理财平台，该平台是中国首家开放性合规试点理财平台。

□ 记者 曹儒峰 报道

规模扩大 增速加快 投效提升

宁阳：服务业“新引擎”加速发力促转型

□ 本报记者 刘涛
本报通讯员 李辉 马豫宁

立夏时节，记者走进宁阳亿丰银座商城项目建设现场看到，矗立的多部塔吊正在紧张作业，地下一层的挖槽浇筑工作已基本完成。“我们抢抓雨季到来前的黄金季节，加快施工，力争10月份完成主体工程。”亿丰置业有限公司副总经理赵树运说。

总投资2.8亿元的银座商城项目是亿丰时代广场这一城市商贸综合体重要构成板块，“它与我们现有的建材城、美食城等联袂结合，可让市民在这里享受到超市、购物、餐饮、娱乐等一体化服务，充分体会商业新模式的魅力。”赵树运介绍，项目投入使用后可实现营业收入5亿元，直接带动就业600余人。“发展现代服务业，我们坚持扩大总量规模与提升层次质量并重。”县发改局局长路敦

平说，该县将服务业扩规提质作为推进供给侧改革的重要着力点，抓项目扩投资，抓载体强支撑，抓改革增活力，服务业发展步伐不断加快。

服务业规模发展，载体建设先突破。今年该县加快推进亿丰银座商城、汽车综合市场、康平纳物流园、鲁粮粮食仓储物流园等重点项目建设，全力支持专业市场、城市综合体、现代物流等行业企业做大做强，构筑大商贸大流通载体平台，提升服务业发展档次和水平。其中，北街商贸集聚区、汽车综合市场等6个项目(企业)已被列入全市“103030”工程，亿丰时代广场、百世城市综合体等3个项目被列入全市商贸流通重点项目。

服务业提质发展，现代科技是支撑。顺应“互联网+”发展大势，凌云集团探索实施“互联网+农村”模式，上线运营“货郎鼓”农村电商平台，在全县设立镇级服务中心13

个，搭建村级服务站260个，构建起“工业品下乡”和“农产品进城”双向流通的市场体系，“这样在村镇零售商与城市供应商之间搭建了一条‘最短高速公路’，实现商品、服务、信息的快速流动。”“货郎鼓”项目负责人刘庆华说。

目前，该县将繁荣发展电商产业作为催动服务业“蝶变”的又一“重招”，制订出台“电商工作发展意见”，全力加快泰山、云航2处电商产业园建设，积极推进阿里巴巴“村淘”与“货郎鼓”乡村电商项目的对接合作，打造县域经济发展新亮点。仅一季度，全县电商交易额达16.5亿元，同比增长32%。

服务业快速发展，政策服务是保障。为统筹推进工作，打造优质发展软环境，该县科学编制“服务业发展规划”，并成立由近40个部门单位组成的工作领导小组，健全完善服务业重点产业和重点工作协调推进机制。

同时，县里系统性推出了一套组合拳：制定实施《关于加快服务业跨越发展的若干政策规定》《关于进一步加快发展服务业的意见》等一系列政策措施，从放宽工商登记、土地优先供应、财政金融支持、税收优惠减免等方面给予倾斜扶持。

实行项目建设包保责任制，今年有8个项目还被列入县级领导包保范围。在县级财力十分紧张的情况下，又专门设立服务业发展引导资金，每年安排600万元，用于重点项目的配套支持。

“在这些利好政策的强力推动下，我县服务业投资呈现出规模扩大、增速加快、投效提升的良好态势，产业发展势头强劲，集聚带动效应凸显，正在形成经济发展的竞争优势。”路敦平说。今年一季度，该县服务业增加值实现近40亿元，同比增长6.45%，占GDP的比重达46%，三次产业结构调整为9.3:44.7:46。

真情服务广受称道

□ 本报记者 曹儒峰
本报通讯员 郭萌

近日，在2016年全国自行车泰山挑战赛通信服务保障工作中，泰安移动在扩容和优化网络的同时，还专门在现场架设开通应急通信车，对网络故障做到了第一时间处理，第一时间解决，确保通信安全畅通。

全国自行车泰山挑战赛通信服务保障是泰安移动“客户为根，服务为本”文化的生动体现。近年来，泰安移动认真实施“客户满意工程”，在服务上潜心下真功，寻找群众满意的答案，书写了一份用户满意的答卷。

“惊喜化服务”

“没想到，排队办理业务还能参与抽奖活动。”5月9日，在泰安移动肥城新城路旗舰店办理业务的李翔国刚刚通过抽奖获得电器一台。

今年以来，泰安移动首次提出“惊喜化服务”为客户送去真情服务。“今年以来，我们网点先后开展‘感怀清明，关爱在移动’、‘桃花节真情献礼’、世界地球日‘保护地球，从我做起’等多项活动。”泰安移动肥城新城路旗舰店负责人肖磊说。

泰安移动把握重要节庆契机，在关键时刻提供惊喜服务。宁阳金阳大街旗舰店开展了“排队等候送温暖”惊喜服务，对于排队等候客户开展取号抽奖和手机套餐会诊活动；东平分公司开展“创新无处不在，惊喜处处可寻”活动，改被动服务为主动服务，悉心听取客户所系所想。

在泰安移动副总经理程化伟看来，“惊喜服务”付出的劳动量不多，但获得的影响和效果俱佳。“精准预测客户的喜好和行为，做到比客户更了解自己，给客户真正的惊喜。”程化伟说。

投诉量降幅超15%

“你好，我想问一下上个月流量为什么用了200多兆，能否帮我查一下，”在泰安移动东岳大街中心营业厅记者看到，工作人员热情接待了这位咨询的客户，首先对于客户提供手机号码的扣费情况进行初步查证，同时联系相关业务支撑部门做进一步核实，根据最终查证结果对客户号码流量使用情况进行了耐心、详细的解释，并根据客户近期的消费情况推荐了适合的套餐。客户的问题得以解决。工作人员在送别客户时，亲切地提醒“请您短信回复对我的评价！”。

“服务质量到底好不好，让客户去评价，根据客户的评价，我们会进行考核，并作出改善。”泰安移动客户服务部服务质量管理主管王晓婷说，为确保一线服务质量，泰安移动高度重视客户对服务质量评价的话语权，从营业、投诉等一线窗口逐步建立全方位的服务监督机制，包括营业厅短信评测、投诉处理满意度等。确保客户问题“件件有着落，事事有回音”。“今年以来短信回复业务办理的满意度达到99%。”王晓婷说。

为切实做好2016年度客户满意度改善工作，推进“客户满意工程”落地实施，泰安移动成立客户满意度提升改善工作团队。在团队名单中，记者看到由一把手直接任组长，三位副总经理任副组长，各部门负责人任成员的领导小组可谓阵容强大。工作小组确定了七项重点改善工程，依据各专业部门的职责分工，负责流量费用争议、有线宽带、语音网络等投诉热点改善，实现客户投诉从根源上解决。截至4月底，投诉量降幅达15.15%。

用心呵护品牌

张瑞娟，泰安移动的一位基层客服人

员。为提高工作效率及客户满意度，几乎天天都能看到她在机房戴着耳机听录音的身影……经过对沟通话术的反复修改提炼，统一并细化解答问题的口径，推广应用至班组成员。在大家的共同努力下，班组服务质量和效率大幅提高。

在多年的工作中，她用自己的声音和话语，来安抚、温暖着许多需要帮助的客户急躁的情绪和焦虑的心；每当遇到老年人咨询业务，张瑞娟都会下意识放慢语速，耐心解答；雨雪天气，她会给客户提醒交通安全出行注意安全的短信；天气转凉，她会在通话结束之前提醒客户注意保暖……这样的细心让客户倍感温暖，连声赞叹她的服务周到。

“虽然客服代表这个岗位很平凡，但是平凡中也有它的美丽，印证着它的追求，我们希望能够通过努力把移动的优质服务送进千家万户。”张瑞娟在工作日记里写道。在泰安移动客服一线，像张瑞娟这样的员工还有很多，她们在平凡的岗位上认真耕耘、默默付出，用实际行动精心呵护着移动服务品牌。

对客户用心，对服务细心，一直是泰安移动工作人员的共同理念。“把客户当朋友、当亲人，永远为客户多想一点，踏踏实实为客户解决问题，这样客户才会更加信赖我们。”中国移动泰安分公司总经理张磊说。

东平纳入省财政“直通车”改革试点

□ 记者 曹儒峰
通讯员 苏本善 报道

《本报泰安讯》近日，记者了解到，东平县新增纳入县级现代预算管理制度改革试点范围。

全省在20个省级财政直接管理县(市)试点的基础上，再选择17个县(市)开展县级现代预算管理制度改革试点，其中东平名单在列。列入试点后，东平将力争用3年时间，构建起与县域科学发展、基础治理现代化相适应的现代预算管理制度。同时，省财政对新试点县(市)实行“直通车”管理，在资金和项目安排上予以重点倾斜。实施上述政策后，泰安市财政对试点县(市)的收支划分、资金划拨、体制结算等财政体制管理事项保持不变。

新泰首届青云湖捕捞节开幕

□ 记者 刘涛
通讯员 赵文存 肖根法 报道

《本报新泰讯》5月8日上午，山东新泰首届青云湖有机鱼捕捞节在当地滨湖广场开幕。现场捕捞的头鱼和鱼王分别重达17.5斤和20斤，并分别以56666元和168888元的拍卖价格成交。

本届捕捞节持续3天，其间举办观鱼、赏鱼、品鱼、房展、文艺表演等系列活动。近年来，青云湖累计投放净化水质的鱼种700余万尾，达到了“以鱼养水、净化水质、保护生态”的良性循环。“好水出好鱼”，“青云湖”牌有机鱼，因天然无污染、肉质鲜美，肥而不腻，营养丰富，受到广大消费者的赞誉，远销北京、上海等城市。2011年，青云湖出产的“青云湖”牌鲢、鳊鱼，通过了国家有机产品认证中心的认证，成为泰安市首个通过国家有机产品认证的水产品品牌。

下港镇木营村

“民生镜子”照出群众满意笑脸

□ 记者 姜斌
通讯员 李功友 报道

《本报泰安讯》“一年花了多少钱?钱用到了什么地方?村里干了哪些民生实事?”泰安市岱岳区下港镇木营村“两委”以“明白纸”的方式，和盘托出“实底”托给全村群众，群众借助“民生镜子”照的“心明眼亮”，得到的最终结果是干部心里踏实、群众心里透明有数，干群关系融洽，社会和谐安宁。

“全村累计投资近12万元，栽植了绿化苗木，安装了路灯，在7个自然村全部投放了垃圾桶；投资8.4万元，新挖及维修了全村的自来水工程……”这一组组数字，一件件民生实事，通过“明白纸”的形式加以公开，直接“拆除”的是干群之间的“隔心墙”，更是基层干部依法行政的“明镜之鉴”。定期盘点村里做了多少顺民心、合民意的实事，木营村300多个农户借助村“两委”印发的“明白纸”找到了“答案”，全村千余名村民心里有杆“秤”、心中最有数。

肥城首个社区矫正心理辅导室建成启用

□ 记者 刘涛
通讯员 史超 报道

《本报泰安讯》为进一步提高社区矫正工作质量效果，近日由肥城市司法局重点打造的首个标准化社区矫正心理辅导室在仪阳司法所建成启用。

该心理辅导室按照心理咨询的专业标准要求建设，整体分为咨询接待和心理治疗两大功能区。为保障心理辅导室的顺利运行，分别从泰安市心理学会以及肥城市精神卫生中心聘请了2名国家二级心理咨询师驻所开展服务。服务期内，驻所心理咨询师将帮助司法所完成辖区内社区矫正人员的心理档案编制和工作人员心理咨询培训等工作，并对辅导室运行过程中的各个环节提供全程支持。

目前，该心理辅导室已正式投入使用，为辖区社区矫正人员举办集体心理辅导2次，开展“一对一”心理辅导8人次。

泰城有了首家社区敬老爱心服务中心

□ 记者 郑莉
通讯员 刘奎林 报道

《本报泰安讯》5月7日上午，泰山区泰安街道金山社区敬老爱心服务中心启动仪式举行，成为泰城首家敬老爱心服务中心。启动仪式当天，社区还邀请志愿者、医生到现场开展公益服务活动，为老年人义务理发、义务查体、检查眼部疾病、进行肩颈关节疾病推拿按摩等。

据了解，该服务中心由泰安市老年公益发展促进会与社区联合成立，以打通社区敬老爱心服务的“最后一公里”。目前，正筹备在凤凰社区、利民社区等相继成立同样的服务中心。