

创而优 优则胜

美国人马修：山东是我第二故乡

□ 本报记者 薄克国
本报通讯员 刘春梅

“我非常怀念在中国过春节的场景。放鞭炮很热闹，但是污染空气，听说现在很多地点禁放，很理解支持。”美国人马修·布鲁诺说：“印象里最喜欢的还是丈母娘包的水饺，非常美味！”

马修是优创数据技术有限公司创始人、总经理。2月18日，他在接受记者采访时坦言：“我不光把山东看作是投资目的地，更是我的第二故乡，也是优创的家乡。”

走进哈佛教案

“优创原来英文名ReSource Pro，意思是人力资源专家，因公司最早是从中国给美国客户提供人力支持，通过网络远程帮助客户公司进行数据库后台保单处理业务。”马修介绍：“优创的中文名字是公司最早的中国员工们起的，他们说，因为我们当时是一家杰出的创业公司，10多年之后，我们现在更应该是一家杰出的创新型公司。”

美国人买保险，其保单的设计方案和数据审核分析出自大洋彼岸的中国青岛，这样的情形每天都发生在优创（青岛）数据技术有限公司里。

优创公司是一家大本营在山东的美国独资企业。从2003年的“夫妻店”，到现在拥有全球3300余名员工的山东省最大规模对美服务外包企业，优创公司主要致力于为美国保险企业提供后台数据处理服务，马修给自己和公司的规划一直围绕着“专业”“创新”等关键词。

2011年7月，马修和他的公司入选哈佛商学院经典商业案例。关于入选理由，哈佛商学院的教授这样答复：“马修居然在如此短的时间内，在中国建立起业绩斐然的公司，我们计划将此案例用于中国教程项目。”

机器人成“劳模”

夜幕降临，大洋彼岸的美国纽约市某栋办公大楼里，有位“员工”还在辛勤地加班。输入账号和密码，登陆客户内部网站，查看当天工作任务，通过总结出的关键词，再登陆各大网站搜寻相关信息并汇总下载，以“日志”的形式发送到客户的电子邮箱……这位不知疲倦的优秀员工就是优创（青岛）数据技术有限公司推出的服务外包白领机器人。

“服务外包白领机器人是公司创新史上一个里程碑式的产品，但是这仅仅是一个开始。”马修说，和实体的机器人不同，白领机器人实质上是由众多的流程自动化工具组成的，帮助员工进行原来需要手动完成的一些繁琐重复的操作，比如定期到合作方网站上下载并重命名文件，整理搜集被保险人或对象的

相关信息。

“不知疲倦，高效敬业，工作仔细，错误率微乎其微，绝对是当之无愧的‘劳动模范’。”马修说。

机器人的引入，对服务外包行业的影响是显著而深远的。“人力资源成本在服务外包产业中占据了很大比重，直接关系到企业的生死存亡。机器人显著降低了人力资源成本，增强了企业的适应性与灵活性。”马修说，凭借服务外包机器人这样的技术突破，优创正在转型为提供战略性解决方案的高端国际服务贸易供应商。

他表示：“今后我们会进一步扩大机器人操作的范围，并加强对员工的知识性培训，因为人的主观判断和创新能力是机器取代不了的。”马修信心十足地说，除了自动化以外，他们还会在数据分析等方面继续加强创新投入，开发更具深度的分析产品。随着自动化渗透，未来的服务业，将更多的是知识产品以及情感心理的服务。

优创的家乡在山东

“我们第一次扩张是从青岛到济南，后来我们又开了青岛、印度和美国本土林肯市的分公司。”马修回忆说：“现在看，把力量集中在山东也是非常正确的决策。沟通更加高效，我们的品牌形象也更强大。当然，我们发展过程中，也获得了山东各级政府的大力支持。”

“公司的发展，离不开良好的外部营商环境。”马修说，“我们从两名员工发展到3000多人的企业，每年保持20%-30%的增长速度，本身就是青岛和山东良好的营商环境的体现。这里完善的基础设施，强大的政府支持和优美的自然环境都令我们受益匪浅。我不光把这里看作是投资目的地，更是我的第二故乡，也是优创的家乡。”马修建议山东要培养更多的英语人才，提升国际化程度。

2014年开始，优创推行公司全员创新计

划，为基层员工提供培训，鼓励每个员工提出流程创新改造的方案并实施，以培养创新文化。为了鼓励，公司还设立最佳失败奖来奖励“创意很好，但是暂时不能实施的方案”。

为了品牌升级，优创聘任了一位新的市场副总裁，进行品牌重塑升级以正确体现公司现在新产品和方案的价值，将公司打造成战略性的保险运营服务和方案供应商。

2015年，马修回到美国，工作从原来只管管理优创在山东的公司，变成远程指挥所有办公室的内部运营。“现在要和中国和印度开很多的会议，要么一大早，要么是晚上。”

他说：“对于新的一年，我希望我的两个女儿可以健康快乐地成长，希望公司创新能力更强，为客户创造更多价值。”

在马修心目中，未来，优创将成为一家技术驱动型的服务企业，每一位员工都会是保险后台运营的专家，操控机器人为客户服务，为客户提供专业的战略咨询和分析服务，不断开发新的保险运营技术和服务。



剪纸闹元宵

□ 记者 薄克国 报道

2月28日，青岛市第十五届剪纸、丝网花大赛举行，岛城民间手工艺人、业余爱好者积极参与，参赛作品达200余件，同时吸引了众多市民到场观摩、欣赏，让市民体验传统技艺的魅力，感受浓厚文化年味。

作品达200余件，同时吸引了众多市民到场观摩、欣赏，让市民体验传统技艺的魅力，感受浓厚文化年味。

冒车爆危险火中救伤员

先将后排伤员救出。

“刚将后排伤员救出来，就发现车头底部已经冒起了火苗，现在寻思寻思还有些后怕，这种情况下车辆随时有爆炸的危险，但在当时什么也顾不上了，心里只有赶紧救人。”解金才说。

这时，两名过路人也参与到救人队伍。火势燃烧的速度很快，驾驶室还有两名伤员。用灭火器灭火对已燃烧起来的大火已经不管用了。解金才看到，左侧前门虽然打开了，但是驾驶员被方向盘挤压住，根本无法动弹，火情不等人，为了确保驾驶员不受二次伤害，解金才与其他两人奋力往外拽方向盘，终于将驾驶员拖出。

当时，大火已经蔓延到了驾驶室，副驾驶室伤员被大火烤醒，大声呼喊“救救我、救救我”，已经精疲力尽的解金才几人顾不得多考虑，在拽拉车门未果后，用尽全身力气用石块打碎了副驾驶位车窗，将伤员拖出。此时伤员的裤子已经被火引燃了，拖出伤员后的解金才已是全身瘫软，又担心车辆爆炸，就大声呼喊，此时赶来的几名路人一起将车辆受伤的三人从沟底拉到路边。

很快，120急救车也赶到现场，看着伤员们被抬上救护车，解金才和其他参与救援的人悬着的心才放下，并默默驾车离去。

解金才回家后只觉着手掌隐隐作痛，他当时没当回事，等到第二天时，手掌已是钻心疼

痛，到医院一检查，原来因为救人用力过度，手掌骨断裂。到此时，解金才冒着生命危险救人的事迹才被人知道，而其他几名参与救人者还在寻找中。

“因为车辆起火，时间就是生命。我们仅用15分钟左右就把驾驶室内的伤员都救了出来，能把车门、方向盘用手拽开，都不知道当时哪来的那么多劲儿。”解金才说。

目前，解金才的手掌已经打上石膏，需要休养3个月。因救人自己受伤，对于在外打工的解金才来说，一点都不后悔。他说：“救死扶伤是咱老辈的光荣传统，虽然手掌骨断裂影响工作，但能把人都救出来，值了！”

“笑脸”上地图 还会讲故事

看“笑脸”选餐馆

能进一步完善。

记者登陆青岛食品药品监督管理局官方微信，进入“食安笑脸地图”平台，首页里出现“搜索”和“附近笑脸餐厅”两个选项。

点击“附近笑脸餐厅”，页面显示出了附近10公里以内的290家信息。其中有“大笑”11家，“微笑”268家，“平脸”11家。记者随机点开其中一个，页面上显示该就餐单位的地址和联系方式，还有业态类型、法人、许可证号、许可证有效期等内容。除了这些，还可以点击“搜索”键，在系统中搜索自己想去就餐的餐厅，不仅可以知道怎么去这些地方，还可以查看这家餐饮单位是不是持有有效证件、是什么安全等级。

据了解，“食安笑脸地图”一期重点收录了青岛市的“大笑”餐饮企业和学生校外就餐的小饭桌，二期将全市总共27340家持证餐饮单位全部录入，这包含了1189家A级、23457家B级、1720家C级和974家“小饭桌”。

曝光平台再升级

在“食安笑脸地图”的页面上，那些持证餐饮单位的动态等级评定情况全部以“大笑”“微笑”和“平脸”三种卡通形象进行了表述，三种“脸”全部都是食品安全评定合格的

单位，消费者可放心选择，只是“大笑”相比“平脸”来说卫生安全等方面做得更完善一些。

消费者可以在饭店的展示页面对饭店悬挂笑脸标识状况、食品卫生状况、食材新鲜状况、餐具卫生状况进行点赞、投诉和评价。据悉，投诉信息和建议将直接提交至市食品药品监督管理局，食药监管部门将第一时间对市民提供的投诉信息进行核实处理，并点对点将办理情况反馈至投诉举报人“我的反馈”中。

青岛市食药监局办公室调研员颜成霞介绍，放在以前，监管部门的抽检公示、处罚公示，都“挂”在官网和媒体上，一般只产生一次曝光效应，对企业的经济效益影响不显著。有了“食安笑脸地图”，一段时期内的监督抽检、行政处罚信息将黏贴到饭店的首页，有没有食品安全事故，消费者在饭店的首页就可以看到。

“在核实过程中，一旦发现存在违法违规行为，我们将及时对其进行笑脸降级直至清退出地图处理，并且还将依法查处和公开曝光。”颜成霞说，地图还留下了纠错窗口，消费者如果发现店名、店址、电话等相关信息不符或者量化等级不符等问题，可以随时提报，市食品药品监督管理局将及时进行核实和信息修改。

消费者用脚投票

“这个系统很实用，对市民的生活很有帮助。”刘青青说，孩子开学以来，她一直想给孩子在学校附近找个放心的小饭桌。于是，就试用了一下“食安笑脸地图”。没想到，一下子就搜到了四家小饭桌供选择。

“我们重点突出食物不干净、安全不达标、检测检验结果等餐饮单位的食品安全状况，为市民提供权威专业的就餐指导。”颜成霞说，传统食品安全信息数据是分散的、点状的，如同一个个“孤岛”。而“食安笑脸地图”串联起了每个点上的餐饮单位的许可证照、笑脸评定等多个数据，把企业的所有食品安全信用信息讲成了完整的故事。

目前，“食安笑脸地图”吸引了15万粉丝应用。小小地图不仅成了市民选择就餐的“掌上宝”，也成了餐饮单位的“信用网”，引发了蝴蝶效应。“上了地图以后，总觉得有一双眼睛在盯着自己，自我要求越来越严了。”青岛粥全粥到伟业酒店管理有限公司相关负责人李梦飞说，“食安笑脸地图”晒出监管的成绩单后，消费者可以用脚投票，形成马太效应，在建立企业诚信自律的倒逼机制的同时，推进了餐饮企业的优胜劣汰。

2500万元财政投入

邀市民读书看戏看电影

□ 记者 薄克国 报道

本报青岛讯 青岛市近日举行的2017-2018文化惠民消费季工作部署会透露，2018年，青岛市财政投入专项资金2500万元开展文化消费促进活动，邀请市民看电影、看书、看演出、参加文化艺术培训和体验。

青岛将文化惠民消费季活动纳入市政府办实事，将以财政补贴居民文化消费的方式开展。文化惠民消费季的补贴领域为“三看一共享”，即看电影、看书、看演出、参加文化艺术培训和体验，其中看电影、看书补贴40%，看演出补贴50%，参加文化艺术培训和体验补贴20%，按照“公平公开、先领先得”的原则，单人年度补贴总额不超过500元。整个文化惠民消费季将持续到2018年10月底。

目前，青岛市文广新局将依托省文化消费平台——文惠购，以发放消费券的形式开展，消费者领取电子消费券后到合作企业、商户进行文化消费，消费价格按补贴标准得到立减，政府定期与合作企业、商户结算补贴资金。青岛将依托青岛市文化消费公共服务平台，推出文化惠民卡，让持卡市民享受政府补贴、专属折扣、积分奖励等多项优惠，切实做到文化惠民。

市北区文化场馆

惠民心

□ 记者 李媛

通讯员 王思全 报道

本报青岛讯 元宵节期间，青岛市市北区台东街道在滨县路45号大院新文化站举办了“歌舞迎元宵祝福送居民”联欢活动。

“新文化站有500多平方米，有图书室、舞蹈室、书画室、健身房、文化遗产陈列室、棋牌室等。每月近800多人次居民在这里休闲娱乐，分享市北区的文化盛宴。”文化站负责人宋琳介绍，老文化站地方小，设施简单，举办文化活动困难重重，更谈不上让居民进行休闲娱乐活动了。

为了让居民共享城市文化嘉年华，市北区深入推进文化场馆“总分馆制”，在区里建成国家一级图书馆、文化馆及多处博物馆，在街道和社区建设文化馆、图书馆分馆，进一步明确文化设施服务标准、活动数量、藏书量、群众文化辅导员年均辅导时间等硬性指标，形成遍及全区的文化场馆群，把文化服务送到居民“心坎”上。

市北区推进，打造文化场馆群，加速了公共文化惠民服务的标准化、均等化、普遍化。

截至目前，市北区建成国家一级图书馆2座、国家一级文化馆2座，博物馆22座，文史馆相映生辉；在街道、社区建成文化馆19处，图书馆49处，“区、街道、社区”三级文化馆群互联、互通、共享，上下融合成群，通过“百姓课堂”公益文化培训、基层文艺队伍活动提升、社区剧场、居民自由休闲娱乐等方式，奏响公共文化惠民新乐章。

春节期间刑事警情

同比下降42%

□ 记者 肖芳 报道

本报青岛讯 据青岛市公安局通报，今年春节期间，青岛公安机关强化社会面管控，每天投入巡逻警力3150多人、警车350多部，设置巡逻值守点和重点巡逻路线，启动移动治安检查站，强化重点部位武装巡逻，整改安全隐患70处，及时处置各类警情23700多起，使春节期间的刑事警情同比下降42%。

据统计，全市民安民警、现役官兵累计加班加点18万小时，救助服务群众3900人次，为群众办好事2100件。其中，交警部门出动路面执勤警力1.34万人次，警车3100辆次，设置岗位2120处，发布交通出行信息和安全提示信息300万条，检查车辆4万辆，查处交通违法行为1.78万起，使道路交通事故同比下降2.4%，未发生致人死亡交通事故；消防部门出动30个检查组，检查单位874家次，发现整改隐患1860多处，对存在严重隐患的20多家节庆活动场所实施查封关停，节日期间共处置火警50起，未发生致人死亡火灾事故；治安部门组织开展严打非法制售烟花爆竹行动，发送限放宣传短信80万条，制止违规燃放680起。

青岛海关精准服务

中国动车小镇

□ 记者 薄克国 通讯员 刘杰 报道

本报青岛讯 近日，3列进境回厂检修的高速动车组顺利运抵中车四方股份有限公司，青岛大港海关随即派员到公司检修车间对车辆进行了查验。

这是中车四方股份有限公司第一次接到此类维修合同，对于开拓境外业务，提升“中国动车”品牌形象意义重大。然而，根据合同规定，检修的高铁车辆将从香港出发通过铁路运输在深圳入境，再经铁路运输至青岛中车四方股份有限公司。对回厂检修货物通关流程缺乏经验的中车四方股份有限公司海外事业部主任马强向青岛大港海关进行了业务咨询。

了解到企业需求后，青岛大港海关立即组织相关业务人员对检修合同进行研究，并积极与深圳海关沟通，最终确定采用“口岸申报，属地申报”通关模式——即在青岛大港海关申报，在货物入境的口岸海关办理实货放行手续，企业不用在属地海关和口岸海关之间往返奔波，有效节约了通关成本，缩短了通关时间。马强说：“多亏青岛大港海关协助，我们首次进境检修车辆才能这么顺利。”

为助力动车企业开拓国际市场，打造“中国动车”世界品牌，青岛大港海关派员深入辖区“动车小镇”调研，畅通沟通渠道，有效响应企业发展需求，对进出口设备进行预归类、预审核，积极推广汇总征税、电子付税等便利化措施，提升通关效率，为企业走出国门提供精准服务。

□ 本报记者 张晓帆
本报通讯员 李焕青

连日来，莱西市市民解金才等人冒着生命危险救人的事迹在朋友圈盛传，他们充满正能量的英勇之举受到网友纷纷点赞。

解金才是莱西市马连庄镇解家沟子村村民，2月20日12:30左右，解金才到招远走亲戚回家路上，发现一辆汽车撞在了路旁的大树上，扎进了深沟中。

解金才立即将驾驶的面包车往路边一停，毫不犹豫的奔跑至事故车辆旁边，只见车内三人已经全部昏迷不醒，左侧车门全部打开，右侧车门因挤压变形无法打开。事不宜迟，他首

□ 本报记者 张晓帆 宋 晔

持证单位上“地图”

“就是想快速准确找到一家干净的餐厅，开开心心吃顿饭。可是青岛有太多提供美食的商家，食品安全状况良莠不齐。”家住李沧区春和景明小区的刘青青说，在越来越多的招牌、广告和DM面前，要降低试错成本并不是一件容易的事。

刘青青的手机注册下载了三款美食消费app，但是她越来越发现，看点评的目的是辅助自己判断要不要选择这家店，但是这涉及到大量的个人喜好和随机因素，在参考其他用户的选择时，她经常会受到很多垃圾评论和无效信息的干扰，并且她最关心的饭菜安全问题，并没有显示出来。

去年4月，一键能查询到笑脸餐厅的全国首张“食安笑脸地图”在青岛启用，青岛把对餐饮单位实施量化分级管理的笑脸搬到了“线上”地图，消费者可以跟着“食安笑脸地图”上的笑脸就餐。2月5日，“食安笑脸地图”的升级版——二期工程上线，将全市共计27340家持证餐饮单位进行了全数据的录入，服务功