品牌建设不是坐享其成的事

□ 孙秀岭

热点快评

5月10日，是我国第二个“中国品牌日”。我省发布了第一个区域产品质量认证品牌——泰山品质，首次推出了山东最具价值品牌企业100强。

作为现代化经济体系皇冠上的明珠，品牌已经成为现代产业竞争的制高点。近年来，我省高度重视品牌建设，深入推进品牌战略，陆续出台了一系列政策措施，在农业、制造业、服务业等领域培育了一批标杆企业，形成了一批知名品牌，品牌的力量不断彰显。如章丘大葱、沾化冬枣、烟台大樱桃、金乡大蒜、昌乐西瓜等一批农产品品牌，海尔、海信、浪潮、潍柴等一批驰名中外的制造业品牌，阳光大姐、卓创资讯、台儿庄古城等服务业品牌，好客山东、好品山东、厚道鲁商、食安山东等一批有影响力的公共品牌，成为了加快强省建设的重要推动力量。

但也要清醒看到，我省在国内外市场上具有显著影响力和竞争力的知名品牌屈指可数，品牌建设还是山东经济发展的一个短板。我省工业产业体系发育良好、门类齐全，有100余种产品产量居全国前列。然而，作为轮胎制造大省，贴牌成了不少企业的无奈选择；作为纺织和服装大省，很多企业的硬件设施和研发能力都达到了国际水平，却只能当那些顶级品牌的“幕后英雄”；山东的厨具，无论质量还是研发设计，都可与世界大牌媲美，但只有贴上人家的牌子，才能够卖得好。如果能够培育一大批具有市场美誉度的知名品牌，那么，山东的规模优势、质量优势，就完全可以转化为价值优势、效益优势。

没有过硬品牌，就没有良好效益。进入新时代，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。无论是满足人民日益增长的美好生活需要，还是推动高质量发展，都需要高品质、优品牌的支撑，都需要大力实施品牌战略，都需要充分发挥品牌的引领作用。我省新旧动能转换重大工程实施规划中提出“品牌高端化”，提出深入实施质量强省和品牌战略，打造一批国内外知名的产品、企业、行业和区域品牌，全面提升发展质量和效益，并明确提出到2022年“进入中国最具价值品牌企业100强”达到12个。可见，品牌建设之于山东，绝非某个地方、某个部门、某个产业、某个企业的事，而是攸关推动高质量发展、加快新旧动能转换的大事。我们要从战略高度把握品牌建设的重要性，以更大力度、更快进度推动品牌建设，让一大批具有山东气派的高端品牌成长壮大起来，成为推进新旧动能转换的强大引擎。

当然，品牌建设不是坐享其成的事情，而是一个痛苦的过程；让高端品牌成为动能转换的强大引擎，也是一项十分复杂的系统工程。培育高端品牌，需要良好的环境，尤其要加快与品牌建设相关的产权制度、市场体系等方面改革，完善品牌建设的法治环境。企业要大力发扬工匠精神和创新精神，做细做精每一道工序、每一件产品，以过硬产品过硬品牌赢得消费者信赖。

入学交亲子鉴定证明实在雷人

□ 何 勇

日前，广东虎门有家长反映，教育部门规定父母单方或双方户籍在虎门，但孩子户籍不在虎门的家庭，如果孩子想入读公办学校，必须提供亲子鉴定证明。对此，虎门教育部门回应，该做法是因为此前提供虚假证明的人太多，也是为了堵住不法分子贩卖学位的漏洞。**(5月9日《南方都市报》)**

当前，公办教育资源仍然稀缺，不能充分满足每一个孩子的读书需求，现实中确实有人用假证明让孩子就读公办学校。在这种情况下，教育主管部门采取措施，堵住假证明入学漏洞，本身无可厚非。但要求家长必须、只能提供亲子鉴定证明，未必就太雷人、太荒唐了。

众所周知，在法律上并不缺父子关系、母子关系的法定证明文件。只要父母双方同时使用结婚证、户口簿和身份证这些难以作假的法定文书，就完全可以证明他们之间的父子关系、母子关系，并不需要通过亲子鉴定证明。与此同时，有一个基本常识我们应当认识到，血缘并不是形成父子关系、母子关系的唯一纽带，收养、再婚同样能够形成父子关系、母子关系。如果亲子鉴定证明作为孩子入学的唯一凭证，那些收养的孩子，再婚而带来的继子、继女，就没有办法到公办学校就读。因此，在证明父子关系、母子关系上，应当以现有的法定文书为准，而不是另辟蹊径。当然，最根本的，是加大投入，提高公办教育资源供给。

用惩罚性赔偿遏制移动通讯隐蔽扣费

□ 张淳艺

深圳的消费者王女士致电中国电信客服投诉称，在毫不知情的情况下，从2017年11月开始，她连续4个月被扣了两项服务收费——七彩铃音月使用费和七彩铃音-SP彩铃通讯费，每月共计15元。经过反复沟通，客服最终同意取消，并承诺返还之前多收取的费用。**(5月10日《新华每日电讯》)**

像王女士这样，手机莫名其妙地被运营商隐蔽扣费的情况，在现实生活中并不鲜见。深圳市消委会的数据显示，2017年他们受理这方面的投诉数量达到593宗。

早在2006年，原国家信息产业部就曾出台规定，要求移动信息服务收费需要“二次确认”。信息服务商在收到用户服务申请后，需要向用户发送请求确认信息，但这个程序并没有得到严格执行。

事实上，《消费者权益保护法》第五十五条明确规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。”运营商采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者开通有关服务，造成消费者权益受损，消费者有权要求运营商“退一赔三”。有关部门应帮助消费者积极维权，只有让惩罚性赔偿落到实处，才能有效遏制类似问题。

城市文明需要文明管理

□ 潘苏子

强行撵客，抡起铁锤打砸桌椅、摔碎餐具。5月8日中午12点多，广东汕头几名城管人员野蛮暴力执法的画面被人拍下，之后视频迅速在网上热传。据报道，在汕头市实验学校对面的饮食店，涉事城管人员强行赶走正在占道经营摊档用餐的学生，其砸桌子摔餐具的行为引发学生惊恐。 **(5月10日光明网)**

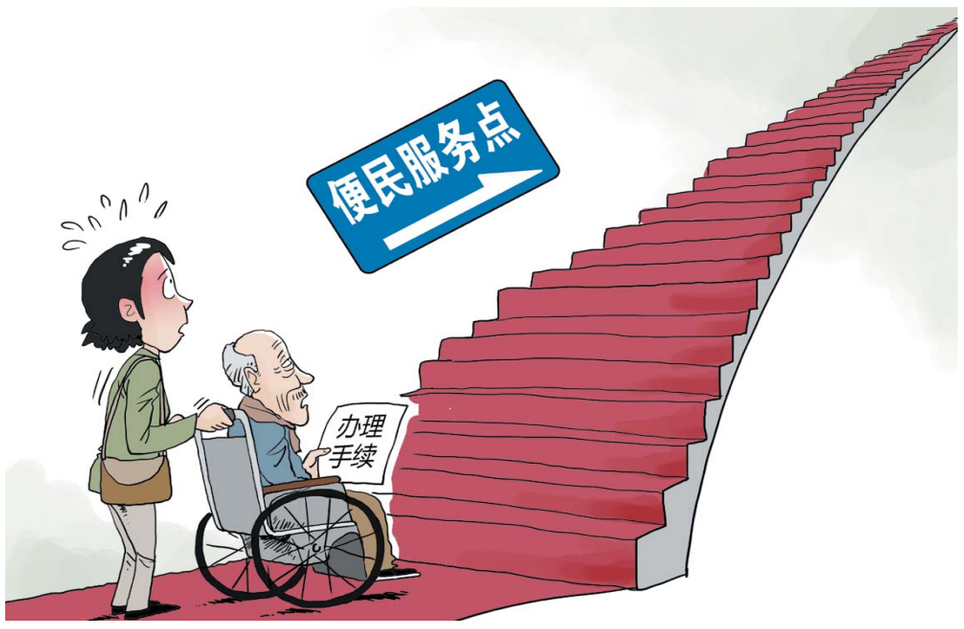
据报道，事发当天，在汕头市委书记作出批示后，汕头市作风办责成龙湖区政府、珠池街道办事处及城管部门立即向社会作出道歉，消除影响，并表示将“严肃问责”。

城管，承担着城市市容秩序、环境卫生等诸多管理任务。在推进经济社会各项事业建设的进程中，法治与法制始终是一以贯之的有效措施。然而，城管这个集众多部门行政处罚权于一身的综合执法机构，近年来却一直饱受非议，其暴力执法更是成为社会关注的热点和舆论的焦点，各种暴力执法、合同工和临时工执法更是层出不穷、屡禁不止。2017年3月，国家发布《城市管理执法办法》，从范围、主体、程序等全方位对城管执法活动进行了规范。但如今汕头这几名城管粗暴的方式，是一种以执法为名义的违法。虽然当前城市管理工作面临问题和矛盾多样化，但是我们的执法人员，如果不能合理合法地执法，一味暴力解决问题，恐怕不能服众，甚至会引起更大的问题。就此，有关地方对暴力执法损害百姓利益的，要坚决不护短，不推脱，严格追查其法律责任，并启动相关问责程序，对相关负责人进行追责，做到一级抓一级，一级管一级。坚决做到有法必依，执法必严。

城市管理是为了城市文明，城市文明需要文明的城管。各级城管部门要坚持文明执法的工作理念，以为民服务的宗旨为立足点，提高行政执法水平，提升群众的满意度。要建立健全城管工作制度，坚持用制度管权、按制度办事、靠制度管人，形成规范统一的城市管理工作体系，确保城管执法工作有法可依，有章可循，以法制推动法治。加强执法队伍素质能力建设和作风建设，经常性组织法律知识培训，提升执法人员的依法执法水平，执法人员应牢固树立宗旨意识，改进执法作风，保障人民合法权益不受损。加强行政执法队伍的管理，对玩忽职守、滥用职权、粗暴野蛮执法的执法人员，严肃查处、严厉问责，确保执法工作的法律化、规范化、制度化。

法制社会，要对暴力执法说不。相关执法部门更应该增强法律意识，做到知法懂法再执法，用手中的权力维护好人民群众的合法权益。

■ 漫 画



武汉白女士日前接到父亲退休前所在单位打来的电话，通知退休人员的社保将统一交到县机关事业单位保险福利管理局发放，要求本人“五一”前，带上身份证明到红安县办理相关手续。由于年审办公室在三楼，白女士叫了丈夫和两名朋友，才把坐轮椅的90岁老父抬上去。红安县机关事业单位保险福利管理局负责人表示：为防止冒领，需要进行指纹录入和人脸识别。 **(5月8日《北京晨报》)**

“抬着轮椅上三楼”的时候，让我们看到了公共服务的缺位问题。有关部门在开展服务的时候，应该能够考虑到老年人的因素，可以在办事大厅的一楼设置“临时服务点”，或提供上门服务。此外，当前我们已经进入了互联网时代，要“让数据多跑腿，让群众少跑路”，深入推进互联网+，让老人不出门就可以办事和解决问题。

(文/郭元鹏 图/张建辉)

青岛军民融合协同创新研究院：

促进高新技术向民用领域转化

打造院士项目百亿级产业集群
解码青岛国际院士港系列报道

□张晓帆 许梦婷 赵倩

“研究院依托院士团队已有的技术研发协作体系，以落实具体军民融合项目为抓手，旨在促进高新技术向民用领域的转化，通过军地协调联动，对接研发、生产与市场需求，为解决民品装备研制任务中的共性瓶颈问题提供技术支撑，带动相关民用高新技术产业的跨越式发展；同时，兼顾军民两用技术双向转化，切实贯彻国家军民融合战略，提升高新技术国产化装备性能及产业竞争力。”近日，在青岛国际院士港内的军民融合协同创新研究院，项目负责人如是介绍。

青岛军民融合协同创新研究院是由李沧区政府与海军工程大学联合组建、共同管理的开放型科研事业单位。研究院在“综合电力”和“电磁发射”等技术领域处于国际领先水平，全部技术具有完全自主知识产权且引领了领域发展方向。

“首创‘电力集成’的技术思想，建立了多套多相发电机整流供电系统的理论体系，研制成功集成度不断提高的新型发供电系统，为提升新型舰船战技性能作出了重大贡献。”项目负责人介绍，实现了从集成创新到自主原始创新的重大跨越，牢牢确立了我国在舰船发供电系统领域的国际领先地位；同时，将舰船发供电技术向新能源发电、新能源电动汽车等民用领域转化推广。

引领舰船综合电力技术发展，实现我国舰船动力由传统机械推进向全电推进方式变革，彻底解决了我国舰船动力“心脏病”难题。在国际上率先提出中压直流电制的技术发展路线，并研制成功船舶中压直流综合电力系统，总体性能领先国外10年以上，真正实现了由跟跑向领跑的跨越。该技术同时向民用船舶(如重型破冰船、大型科考船、工程试验船、布缆船、豪华游轮、液化天然气运输船、钻井平台等)、智能微网等领域拓展。

据项目负责人介绍，研究院在电磁发射技术领域取得革命性突破，全面推进我国传统武器装备由传统发射到电磁能发射的变革。团队抢抓机遇，研制成功了某型重大电磁装备，实现了与世界最先进技术的同步发展；基于电磁发射共性技术积累，带动了实验室在电磁发射技术领域的全面突破，同步将电磁发射技术向磁悬浮列车、微小卫星与航天物资电磁推射运输、汽车碰撞试验平台等领域拓展应用。

研究院坚持军民融合与创新驱动发展战略相结合，在带领国内优势科研院所和制造企业共同突破军用瓶颈技术难题的同时，积极将军用技术向民用新能源领域转化。在国家能源局支持下，积极开展新能源接入关键技术攻关和系列产品研制，研制的数兆瓦级风力变流器、数百千瓦至兆瓦级光伏逆变器已在多个风场和光伏电站应用，性能优于国外同类产品，使得先期垄断国内市场的国外大公司产品大幅降价。在此基础上，在国内首次研制成功的海岛风光柴储一体化智能电站及微网工程示范应用于边远海岛，产生了显著效益，成为军民融合发展的典范。

据了解，目前，在我国民用领域中，电气技术与装备制造方面涉及的核心技术、设备、元器件等仍然大量依靠国外，国家战略和经济利益一定程度上受制于人。对于部分产品而言，虽然实现技术国产化和示范应用，国产设备逐步投放，但欧美大公司仍占据绝对市场地位。这些海外巨头利用前期的资本积累疯狂降价，打压国产装备，企图限制其发展、逼迫其退出，从而维持其技术和价格垄断。“院士团队作为行业的领头羊，有义务也有能力打破这一现状。研究院此次通过军民融合项目，凭借团队技术优势，降低市场标杆价格，迫使国外垄断公司大幅压缩利润空间，能够为相关企业的发展带来巨大经济效益。同时，充分发挥军民融合项目的酵母作用，带动一大批高技术企业开展创新，逐步提升自主创新能力，增加行业话语权。”项目负责人说。

据项目负责人介绍，在军民融合项目支撑下，研究院可以充分发挥综合电力系统技术向民船的辐射作用，以优势的“电”补劣势的“机”，发展具有完全自主知识产权动力设备的大型民船，使我国民船电气设备国产化水平大幅提升，彻底摆脱我国造船业受制于人的被动局面。电磁发射技术以其多学科交叉融合的特点，在民用领域也有广阔的应用前景，如磁浮轨道交通牵引、复杂工控、电能调峰等。研究院项目落地，有助于真正实现相关产业军民融合和创新驱动发展。

传承服务 创新发展 弘扬匠心

邮储银行滕州市支行营业部荣获五星级营业网点荣誉称号

□张诗淇 刘俊涛

“营造宽敞、舒适、温馨的营业环境，一心为客户着想”，是邮储银行滕州市支行营业部一直以来秉承的服务承诺。该网点以争创银行业“星级网点”为目标，切实践行“以客户为中心”的服务理念，在打造示范网点和提升服务品质上狠下功夫，以优质高效的工作，扎实精细的管理，秩序井然的环境，规范标准的服务，迎送每天络绎不绝的客户。

邮储银行滕州市支行营业部成立于2008年7月24日，是一所全功能银行营业网点。营业厅面积482平方米，员工16人，平均年龄30岁，是一支有朝气、有士气、有能力、有创造力的高素质团队。

2014—2015年，邮储银行滕州市支行营业部连续两年被评为“青年文明号”，被滕州市委、市政府评为“十佳金融服务单位”，被人民银行评为“枣庄市银行业金融机构现金服务网点——示范网点”，被中国银行业协会评为中国星级银行网点“三星级”网点；2016年被枣庄市精神文明建设委员会评为“文明单位”、被人民银行评为金融机构综合评价“A级单位”；2017年被中国银行业协会评为中国星级银行网点“五星级”网点称号。

不忘初心 坚持普惠发展

邮储银行滕州市支行营业部根据上级行服务管理要求，结合自身实际，以企业文化为引领，制定了服务管理办法，将“以人为本”的服务理念融于日常的经营管理中，实现了服务管理与客户服务人性化的高度融合。

据了解，该网点定期组织开展柜员、大堂经理服务技能、现金点钞、汉字录入等岗位练兵和技术比武活动，营造比、学、赶、帮、超的竞赛氛围，在省行组织的技术比武中获得团体第一名。该网点还坚持“以客户为中心”的“四心”服务理念，大力倡导“对待客户要热心、对待工作要细心、对待咨询要诚心、对待困难要耐心”的服务，赢得了客户认可。对员工则实行“四个一”关爱管理，即：管理人员要定期与员工开展一次谈心、参加一次例会、会见一名客户代表、听取一次客户意见。

此外，该网点设立文化宣传廊，并加强“文化书柜”“温馨角”等文化设施建设，组织为员工过生日，开展亲子教育，定期评选服务明星，培育出的“微笑天使”为枣庄市金融文化节增添了一抹亮丽色彩。

邮储银行滕州市支行营业部以“一切为了银行的发展”为目标，每位员工都不断地运用自己的智慧，传递真诚服务。比如针对缺少微笑服务的症结，该网点选拔优秀柜员对服务细节进行实操演练，让大家从客户的视角体验该行不同于其它金融机构的服务特色。

该网点在形象建设上力求打造邮储银行“第一服务窗口”，营业大厅宽敞明亮、功能分区科学合理、服务细节贴心周到、自助设备充足齐全。客户步入营业大厅，可以欣赏到根据季节变化随时调整摆放的绿植，让人仿佛置身花园，倍感惬意。

为了更好地服务每一位客户，该网点组建“金晖俱乐部”，开办多场理财沙龙。通过各种节日活动、爱心帮助、延伸服务等服务创新及服务跟踪，得到了社会各界的认可和好评。

取长补短 创建“星级网点”

在传统的点钞机、扎把机、老花镜等服务设施的基础上，邮储银行滕州市支行营业部还推出了“温馨便民”5项大堂服务设施，使客户进入银行坐有休息椅，喝有热茶水，看有当日报，雨有便民伞，并为客户提供擦鞋机、医药箱、办公用品等贴心小设施；专职大堂经理在营业时间内不间断地为客户提供咨询引导、答疑解惑、绿色疏导、投诉处理、产品介绍、外语单据翻译等服务。

在硬件环境建设上，强调“以客户为根本”，本着统一、规范、适度超前的原则，突破传统，升级了网点构造，明确功能分区，加大自助设备的投放，增设业务窗口，规范服务设施，清晰业务流程布局，从根本上解决了客户排长队现象。

软件改造方面，该网点以客户为中心，实现客户服务精细化。一是在营业大厅醒目的位置设置温馨提示，告知客户业务高峰时段、周边网点分布，提醒客户避开高峰期或到就近网点办理业务，尽可能缩短客户等待时间；二是在业务大厅、高端客户区、自助设备区等不同区域设置专职服务人员，柜员与大堂之间配备呼叫对讲设备，以方便柜内外人员沟通交流；三是对客户业务办理的流程、业务样本全部在客户需要的位置制成样表范本，置于客户填单台对面，最大限度地方便客户观摩，缩短了客户的填单时间；四是在营业大厅为客户配备基础服务设施，为老年客户准备了轮椅、为带小孩客户预备了儿童推车，为客户准备了急救医药箱，备置了创可贴等急救药品，以备客户不时之需，赢得了客户赞扬。

该网点倡导服务创造社会价值、服务提升核心竞争力、诚实守信光荣理念，不断加强银行业规范化服务建设和诚信自律建设，将文明规范服务和诚实守约贯穿于业务经营的全过程，打造高品质服务平台，树立了邮储银行服务品牌，展示了良好的社会形象。