

以奖代罚抓安全 绿色出行倡环保 助人为乐树品牌

大公交建设蹚出泰安路径

擦亮服务品牌

“公交车再好，不赢得老百姓的口碑也只是空有其表。”市公交公司总经理王照峰说。这几年，公司坚持以服务为导向，创新发展，打造出行行业发展的服务品牌—泰山百合。品牌以“泰山松石”文化为骨脉，向一线营运线路、场站落地生根渗透，形成车载文化、场站文化新格局，不断强化着职工的使命感、归属感。

公交驾驶员陈丽是全市劳模，平日为乘客做过不少好事，最让人称颂的还属那个关于两块零钱的故事。事情发生在一年冬天。一个小学生提着一袋未拆封的面包，上了车。正要付

钱时，发现自己忘了带钱包，正当他不知所措时，陈丽笑着说：“没关系，我这两块零钱，先给你垫上。”她的这一举动，让学生十分感激，临下车时，他跑到陈丽面前，将没吃的面包塞到她手上，说了声“谢谢阿姨”就跑了。多年后，这位长大成人的学生，又坐上了陈丽开的公交车，显然陈丽没有认出他，学生只是笑着对她说：“阿姨谢谢您上次帮我垫了钱。”陈丽没想到自己一个小小举动，竟被乘客铭记这么久，从那以后，每天往兜里揣两块零钱，成了她的习惯。

“我的形象，就是公交的形象。”这是公交公司对每一名员工的要求。为擦亮百合服务品牌，泰安市公交公司一方面从大处着眼，小

处着手，2016年创新推出了“百合送善小”举措，对驾驶员在工作中出现的拾金不昧、助人为乐等美德行为及时宣传，对捡到价值500元以上财物归还乘客者给予奖励。另一方面，坚持以人为本，让利于民。积极落实老年人、残疾人免费乘车政策，实行延时服务；在省内率先推出“公共交通1小时免费·优惠换乘”，开通移动支付、网上充值，新增刷手机二维码乘车支付方式，增设充值点，满足乘客消费便利性需求。

同时，大力推动城乡公交一体化工程。现省庄镇、邱家店镇、大津口乡、道朗镇和夏张镇城镇干线公交化率达到了100%，镇村客运具备公路、客流等条件的公交化率达到了100%。

◆10月30日，山东省城市公交协会安全管理专业委员会一届四次会议在泰安举行。作为全省公共交通行业的一次安全盛会，选择在泰安举办，彰显出当地在公交安全管理方面有所建树。

□ 本报记者 姜言明 刘涛

多措并举抓安全

泰安市公交公司现有公交车辆1900余台，营运线路67条，线路长度1100余公里。为保证公交运行安全，该公司一方面狠抓基础设施建设，让公交车停车有地，调头有空。

据泰安市公交公司调度中心负责人赵玉涛介绍，过去，公交停车场太少，马路成了公交车的临时停车场，调头点。“当时市政府南侧的易初莲花是其中一个停车点，可因面积太小，车辆停不开，每天晚上，上百辆公交车都会堆积在望岳东、西两路，这样不仅会造成交通拥堵，还会形成巨大的安全隐患。”赵玉涛说。

后来，市公交公司痛下决心，加强基础设施建设，几年时间建起了6处公交停车保养场地，公交车入场率从之前的40%变为100%。

同时，全面推动风险分级管控和隐患排查治理“双体系”建设落实工作，实施五个层次安全生产考核奖惩机制。

“这个考核最大的特点就是奖以代罚。”市公交公司工作人员袁嘉佳说。公司以安全里程一万公里起步，每月进行奖励，逐渐递增。截至去年年底，共表彰了达到安全里程二十万公里的140名“安全驾驶员”。

在营运线路中选树“安全运行示范岗”“安全文明示范岗”和“安全文明示范线路”，实施一季度一考核，每达到一项每月奖200元，三项都达到的每月奖600元。据了解，仅2017年，公交公司下发的安全生产奖金就达380多万元。

进入“绿色公交”时代

安全只是泰安公交高质量发展的一个侧面。近年来，泰安市公交公司牢牢抓住安全和售后服务不放松，统筹全面发展，公交硬件装备水平和软件服务实力明显提升，在大公交建设方面蹚出了一条有效路径。

变化最明显的当属穿行在城区街头巷尾的公交车。早在2010年，泰安市公交公司就开始倡导绿色出行理念，在全省率先购置40台油电混合动力车。随后，又陆续购置了千余台清洁能源公交车。泰安公交逐渐驶入“绿色公交”时代。目前，线路运行的1900余台营运车辆已全部更新为新能源与清洁能源车。其中，有六成均为纯电动公交车。

公交车的频繁更新换代，让驾驶员有了更好的驾驶体验。公交司机宋其燕说：“现在的公交车，不但车况好，而且还环保，这要搁在以前，想都不敢想。”有着18年公交驾龄的她回忆说：“那时，开公交，车上必须加个备用水箱，爬坡时，事先要将其打开，让水淋到原装水箱上，这样原水箱里的水才不会‘开锅’。”而且公交车每次爬坡时，还会冒出黑烟，发出噪音。现在好了，宋其燕开上了纯电动公交，起步快，噪声小，无污染，让她顿时对这个职业有了种自豪感。

据了解，由于绿色节能工作做得好，泰城16路公交线被评为全国新能源公交高品质线路，这在全国只有十条。

体验泰山皮影
感受非遗魅力

□刘培俊 报道

11月11日，周末假期，来自泰城的百余名小学生走进泰山皮影馆，在家长的陪同下“手舞足蹈”体验泰山皮影，感受国家级非物质文化遗产的魅力。

加压加力 把脉定向 凝心聚力

泰山区：“聚焦用力”促民营经济发展

□ 本报记者 郑莉
本报通讯员 付刚 滕伯韬

11月12日，泰山区召开民营企业座谈会，从分析形势、直面问题，听取意见、集思广益，提振信心、加油鼓劲三个方面聚焦用力，为民营经济发展加压加力，把脉定向，凝心聚力。

“康平纳和其他民营企业一样，在发展过程中遇到了市场、融资等诸多困难，但幸运的是，康平纳已成功转型，市场跟着全国印染行业淘汰落后产能、转型升级的大好机遇，智能染色市场前景广阔。”山东康平纳集团有限公司总经理刘琳表示，企业应该积极抓住机遇，在政府的协调下，解决当前发展中遇到的困难和问题，放下包袱，轻装上阵，顺利推进落实公司发展规划，为推动民营经济发展作出积极贡献。

岱银集团总经理宁传军说：“岱银集团也感受到了经济下行的巨大压力。国家对民营企业在政策上给予坚定支持，为民营经济发展鼓

劲，为民营企业增添正能量，对所有民营企业都是极大鼓舞，更加坚定了企业克服眼前的困难，办好企业的决心和信心。”他表示，岱银集团将积极响应国家号召，弘扬企业家精神，担起社会责任，通过创新和技术的提升，来增强自身的竞争力，努力把企业做强做优，成为传统制造业改造提升，推进高质量发展的典范。

参会的民营企业代表纷纷发言，现场气氛十分热烈。“各位企业家提出的意见和建议，各相关单位要认真研究吸收，逐一拉出问题清单，分门别类制定措施，积极帮助企业排忧解难。”在听取了民营企业代表的发言后，泰山区委书记赵斌给参会的有关部门提出要求。

围绕加快民营经济发展和，泰山区坚持做到不避问题，把抓落实作为重中之重，推动民营经济高质量发展。在助推民营经济更好更快发展过程中，该区提升能力抓落实，精准发力抓落实，坚持把脉问诊，瞄准工作重点、主要矛盾，认真梳理研究问题，制定切合实际的措施；同时，坚持对症下药，结合“进百企、送

服务、促发展”活动，深入企业、深入一线了解情况，有针对性地帮助解决问题。

“企业家发扬工匠精神，讲政治、敢创新、重合作、练内功、勤奉献，不断解放思想，积极请进来、走出去，进一步提升企业核心竞争力，在就业创业、扶贫脱贫、公益慈善等方面献计出力，为全区改革发展稳定作出更加积极的贡献。”赵斌希望企业家们弘扬企业家精神，积极投身全区“四个一批”工程，高点定位，瞄准一流，提升管理运营水平，完善法人治理结构，加快股改上市进程，打造百年老店、领军品牌，再立时代新功。

据了解，目前泰山区民营经济个体工商户发展到5.2万户、私营企业近2万户，分别占市场主体的71.7%、27.3%；民营经济形成地方收入占全部企业的86%；私营企业、个体工商户从业人员达24.2万人。当前，泰山区新旧动能转换步伐加快，乡村振兴战略全面实施，特别是围绕培育壮大人工智能、医养健康等产业，出台16大类31项扶持政策，为民营经济发展提供了广阔舞台。

创新推行综合柜员、首席专员、志愿队员服务

“三员”助推社保经办服务转型升级

◆随着全民参保工作的进一步开展，参保人数逐年增加，社保经办业务量激增，经办大厅工作人员超饱和和工作常态化。经办过程中，办理链条长、各环节人员难以把握经办服务质量等现象时有发生。为有效破解此问题，泰安市人社局在全市率先实现“综合柜员制”政务服务的基础上，又创新推行“综合柜员、首席专员、志愿队员”“三员”服务，与社会保险相关的88项业务实现了一窗受理、一站办结、一链通办。

□ 本报记者 姜言明 刘培俊
本报通讯员 叶忠生 沈红叶

台前台后结合服务

“我们只需在大厅人社窗口取一个号，就可在社保、医保窗口享受‘一窗受理、一站办理’的‘综合柜员制’服务，真是太方便了。”在泰安市政务服务中心，提及泰安市人社局实行的“一窗式”综合柜员服务，前来办事的市民赞不绝口。

“综合柜员制”是指在严格授权管理下，以完善的内部控制制度和较高的人员素质为基础，实现窗口服务综合即时办理；需要限时办结的，实行前台受理，后台经办的模式，最大限度精简程序、缩短时限、提升效能，在最短时间内完成业务的预审、受理、审核、办结，

并及时将办理结果反馈给办事群众。

与此同时，泰安市人社局还将退休审批、失业人员待遇申领、工伤认定、劳动能力鉴定、灵活就业人员劳动代理、高校毕业生人事代理等多项与群众紧密相关的行政科室业务职能嵌入大厅窗口。群众无需来回往返跑腿，只需到政务服务中心人社窗口递交相关材料，经过前台受理，后台相关处室链条式、流水化办理，全部办结后，就会接到通知，真正实现了“一链通办”。

“一部智能手机，一个泰安人社通的APP，手机点几下就可以申领社保卡了，确实省时省力。”11月6日，市民李响通过人社通APP操作，短短三分钟就顺利提交了社保卡申领申请。与此同时，泰安市人社局积极推进“互联网+人社”建设，依托人社官方网站单位办事大厅、个人办事大厅、泰安人社通手机APP，向社会公布30项“不见面”服务事项清单，“一次办好”行政权力事项158项。为了方便群众自助办理业务，在窗口大厅设置了10台自助设备，群众只需拿着社保卡或身份证，就可自助完成灵活就业人员社保缴费、社保信息查询、参保缴费证明自助打印等业务办理，真正让办事群众感受到了“人社速度”。

厅内厅外聚合服务

“什么是‘好’的服务，什么是‘服’好务，对人社服务如何进一步提升？”泰安市委组织部副部长、市人社局党委书记、局长蒋永斌从自身作为服务对象平时办事的感受中提炼

出了自己的看法：一是要有“三声”，做到来有迎声，问有回声，走有送声；二是要做到“五个一”，一张笑脸相迎，一把椅子让座，一杯热水接待，一个明白答复，一站式全程服务。

为进一步深化“放管服”改革，全力落实人社服务“一次办好”，培养锻炼政治坚定、作风优良、工作一流的人社系统干部队伍，8月3日，24名人社服务首席专员挂牌上岗，两人一组，互为AB角，轮流到大厅值班。

泰安市人社局建立“人社服务首席专员”制度，由局机关各科室主要负责同志担任“人社服务首席专员”，代表局党委授权行使服务管理、创新创业职能。人社服务首席专员进驻人社服务大厅，深入窗口一线，换位体验、知群众之需，贴心服务、解百姓之难，强化管理、抓窗口之纪，提升改进、补服务之短。群众找不到办事窗口，他们是引导员；事项头绪多，需要辗转多个窗口，他们是协调员；遇到棘手个性化难题，他们是救火员。首席专员真正把群众的事当成自己的事来办，真正做到了面对面、手把手、心贴心，极大地方便了群众办事，提高了群众满意度。

与此同时，“首席专员”还在陪跑过程中深入了解服务对象需求，仔细询问群众在办事中遇到的难点、堵点问题，能解决的当场解决，现场不能解决的做好记录，随后及时反馈。活动开展以来，已派驻人社服务“首席专员”95人次，为办事群众和人社部门架起了沟通的桥梁，从以前遇到问题投诉、解决问题，到现在主动发现、解决问题，缩短了办事时间，提高了办事效率，赢得群众的一致好评。

柜里柜外融合服务

“您好，您办理什么业务？我帮您看看资料带全了吗？”在泰安市政务服务中心人社窗口，6名身穿红马甲的青年志愿者们耐心地前来办事的群众提供业务咨询、材料预审、取号引导等服务。

为方便群众办事，窗口设立“青年志愿服务”岗，2名青年志愿队员在柜内，4名青年志愿队员在柜台外，为群众提供贴心的“店小二”服务。青年志愿队员会帮办事群众预审资料，办理取号引导业务，对于资料缺失无法办理的，及时告知业务办理所需全部材料并提供模板，避免了取号等待后办不了业务的情况。除此之外，还为特殊人群开通绿色通道，为需要帮助困难群众提供人性化“一对一”贴心代办服务。“真没想到咱们这里还有母婴室。”带着孩子来办理社保卡业务的刘女士感慨地说。在窗口等待区显示屏可以随时看到各窗口办理情况及等待信息；排队取号时刷身份证输入手机号，手机会提前收到短信提醒防止过号……这些服务细节处处彰显着“人社温度”。

11月8日，756份劳动能力鉴定结论通知书通过EMS邮寄送达鉴定职工和用人单位，泰安市2018年度第六批劳动能力鉴定工作圆满结束。除此之外，专业技术人员申报材料、集体合同审查备案、社保卡申领、养老保险关系转移等22项业务事项均已实现免费邮寄送达，真正实现了“进一门、一窗办结”，不让群众再跑第二趟。

借力进博会

助推泰安高质量发展

□记者 刘培俊

通讯员 董广伟 报道

◆本报泰安讯 前几日在上海举行的首届中国国际进口博览会可谓万众瞩目。泰安市通过组织242家企业544人参会，不仅进口一大批国际最先进的设备、装备，而且让参展企业开阔了眼界，看到了差距，这对于全面提升泰安市各行业国际化竞争水平、加速新旧动能转换、产生积极的推动作用。

博览会上，泰安市企业代表山东永安精密机械有限公司与株式会社永安签订货值近千万美元的进口合同。为助力企业实现进口签约，中国银行泰安分行全程跟踪服务泰安参会企业，为企业提供外币交易兑换、保值避险和投资咨询等金融服务。中国银行泰安分行副行长张桂说：“分行积极协调总行、省行，邀请泰安5家进出口企业参加首届进口博览会，为企业搭建平台，帮助企业撮合配对，助力泰安企业发展，实现互利共赢。”

本届进博会吸引了130多个国家和地区的3000多家企业参会，借助进博会跨国企业云集的机会，泰安市还组织专班广泛接触客商，形成了一大批投资合作意向。

“要以这次举办的首届进口博览会为契机，把我们已经接触的还有打算接触的跨国公司 and 世界500强企业进行后续的深度跟进和对接，形成一批新的外贸合同、采购合同、出口协议。另外，还要做好招商引资，放大进口博览会的效益。”泰安市商务局局长吕怀玉说。

泰安市召开全市

行政应诉工作培训会

□记者 刘涛

通讯员 杨凯 报道

◆本报泰安讯 为进一步提高全市行政机关行政应诉能力和水平，10月31日，泰安市政府法制办召开全市行政应诉工作培训会。各县（市、区）政府、各功能区法制机构承担行政复议应诉工作的科室负责人、市直有关部门法制科长共50余人参加了培训。

会上邀请泰安市中级人民法院行政庭郑露丹法官，通过一系列典型案例生动地讲授行政诉讼法及司法解释的相关规定、行政应诉技巧等内容。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》已于2018年2月8日起施行，通过此次培训，有助于全市行政机关准确把握司法解释规定及相关立法精神，及时掌握并适应新行政诉讼法解释的新内容和新要求，对进一步推进全市法治政府建设具有积极的作用。

泰城有了

正规网约车

□记者 刘涛

通讯员 张建报道

◆本报泰安讯 市民打开手机APP或微信小程序就能随时叫车，所有车辆均为舒适的纯电动汽车。11月13日，记者从泰安市交通局获悉，斑马快跑网约车在泰城上线试运行。

今年3月27日，武汉斑马快跑科技有限公司泰安分公司取得泰安市交通运输局颁发的首个《网络预约出租汽车经营许可证》。经过前期紧张筹备，目前已经有12辆纯电动车在泰城上线试运行。

据武汉斑马快跑科技有限公司泰安分公司负责人刘太昌介绍，斑马快跑网约车以安全为核心，以服务为宗旨，公司所有的网约车司机均通过考试后取得了《网络预约出租汽车驾驶员证》。手机下载斑马快跑APP并进行注册的新用户还能领取到50元的乘车券，计划到12月初，上线运行车辆突破50辆，这些网约车均为舒适度高的纯电动汽车。

城管请你“随手拍”

做“城市管理监督员”

□记者 刘培俊

通讯员 秦会勇 张攀 报道

◆本报泰安讯 今年6月份，泰安城市管理局为方便市民参与城市管理开发了“随手拍”手机软件，市民通过该软件，可将车窗抛物、井盖丢失、垃圾成堆、渣土乱倒等社会不文明现象报送泰安市城市管理指挥调度中心，也可通过“随手拍”软件，拍下身边的文明气象、好人好事。

经过4个多月的运行，越来越多的市民参与到了城市管理当中来。截至目前，平台共接收测试件5500余件，已全部转至相关责任单位。

泰安市城市管理指挥调度中心工作人员告诉记者，一旦市民发现城市管理问题，通过“随手拍”APP上报指挥调度中心平台，专职人员会根据案件难易程度分派案件，及时通知给所属片区信息员，信息员收到信息后便会第一时间赶赴现场并根据现场实际情况做出合理处置。随手拍是一款方便市民参与城市管理、举报身边城市管理问题的手机APP，市民上报问题经核实的将记分，每月按照上报案件数量给予热心城市管理工作的市民一定的手机流量。