

打造“4S”公共服务品牌，创新推行“三员”服务，泰安市人社局——

# 流程再造推动服务质效提升

□ 本报记者 姜言明 刘培俊  
本报通讯员 叶忠生 沈红叶

7月27日，山东省人社系统窗口单位业务练兵比武现场展示决赛举行，泰安市人社局代表队以初赛、决赛连续第一的优异成绩“斩获”比赛冠军。当问起夺冠的感想，这些来自一线窗口的参赛队员说：“夺冠不是终点，最高的奖杯是老百姓认可的口碑！”

## “练兵比武”提能力

“虽然讲的是熟知的政策和业务，我还是用了一个礼拜的时间把相关政策研究了一遍，请教了基层经办人员补充了实例。”作为最年轻的授课人，张金一回忆起不久前“上讲台”为全体干部职工讲授居民养老保险的经历，感触良多。

上台讲政策，比业务功底；上岗提质效，比优质服务；上门送服务，比为民情怀；上榜评先进，比安全满意。为此，该局举办“四上四比”岗位练兵竞赛，通过“四上四比”，大兴学习研究、练兵比武之风，引导大家学政治、学业务、学本领，人人争当人社工作的行家专家。4月26日至6月6日，该局采取“局领导+科长”“人社业务+政治理论”的方式，分5个专题开展“人社干部上讲台”活动，把讲台变成了比武擂台、切磋平台和展示舞台，5名县级干部和19名科级干部上台授课。

“通过活动的举办，让大家真正静下心来研究政策法规、钻研业务工作，达到了以讲促学、以练促学、以教促学的目标，干部职工能力水平和综合素质得到了很大的提升，为提供更加优质、高效、安全、满意的人社服务奠定了坚实基础。”泰安市委组织部副部长、市人社局局长蒋永斌说。

为了巩固学习效果，该局将业务技能练兵比武活动转变为常态化学习，建立“三个一”培训机制，即办好一个大讲堂、培训一套服务标准、开展一系列比武活动。2018年以来，共组织17期满意服务大讲堂，采取“现场授课+视频直播”的形式，包括县市区在内的全市人社系统人员都参与到练兵比武活动中，实现了学习常态化。

## “流程再造”提质增效

“一次办好”改革是推进全面深化改革、增强人民群众幸福感获得感的重要抓手。为了推进“放管服”“一次办好”“最多跑一次”

改革，破解群众和企业办事痛点、难点、堵点，该局今年按照省、市推进制度创新、流程再造的要求，建立专班推进流程再造。

“流程再造就是让服务再升级，打造‘三无两集中’人社服务模式，即‘无差别、无障碍、无证明’服务，工作力量、业务经办向服务大厅集中、向基层和中心工作集中。探索形成了泰安人社‘4S’公共服务品牌（即：随时办、24小时全天候无缝隙服务；随地办，88个乡镇街道全域无障碍服务；随事办，所有人群全程无差别服务；随心办，个性化订制全面无条件服务）。”蒋永斌介绍。

为了给办事群众更好的服务体验，该局梳理形成“一链办理”目录清单，采取“触点启动、响应链覆盖、闭环池执行”的模式，将各类事项系统内办理流程进行串并联，推动实现“整链条式”服务。根据“一链办理”目录清单，整合再造相关业务办理流程，将“一事一流程”整合为“多事一流程”，健全完善材料内部流转和推送机制，推行一次告知、一表申请，实现人社业务“一链办理”。

值得一提的是，为了更好地服务“双50强”企业和特殊服务对象，市人社局建立包保责任制，升级绿色通道，打造“一室两通道”订制服务，面向需要办理服务事项多、涉及多项业务的单位和服务对象，采取“提前预约、科室报到、集中办理”的服务模式，为服务对象提供个性化订制服务。

和全国其他地市一样，泰安市人社局目前也通过信息共享，依托网上办理、掌上办理、自助机办理、综合柜员等实现了大多数业务“一次办好”。打开手机，轻轻一按，能查询自己的社保待遇、能缴纳各项社会保险费，这对泰安市的很多年轻人来说已经不再是新鲜事。今年，“泰安人社”微信办事大厅服务再升级，在查询、缴费的基础上，把涉及就业创业、人事人才、社会保险、劳动关系以及社保卡服务等五大类别24项高频人社业务“依申报办理类”业务纳入网上自助办理，单位、群众自助在手机办事大厅填表、拍照上传材料，等待人社部门审批后就能直接享受待遇，办结的证书、结论通过EMS直接邮寄到家，如社保卡申请、参保职工申报退休等业务均已实现“全程网办”，人社服务模式由“面对面”转变为“键对键”，从“最多跑一次”到“零跑腿”。

据悉，目前泰安市通过加强“互联网+人社”建设，向社会公布“不见面”服务事项清单30项，拓展开通了自助设备、手机APP、微信、支付宝等缴费渠道。今年，该局作为首批试点积极推进本级权责事项清单编制和政务服

务事项标准化梳理及上网运行工作，梳理各类权责事项164项，实施清单发布率达100%。

## “综合柜员”再升级

在泰安市行政审批大厅，悬挂着“最美服务窗口”荣誉旗帜的人社局窗口已经成为一道亮丽的风景线。2018年10月，泰安市人社局在全市率先实现“综合柜员制”政务服务，创新推行“综合柜员、首席专员、志愿队员”“三员”服务，194项政务服务事项中168项办理“只进一扇门”，155项业务实现一窗分类受理，咨询台日均受理咨询1000余人，窗口日均办件500左右，按时办结率保持100%。

今年，在分类“综合柜员”的基础上，依托流程再造，该局积极探索推行“一窗办好”“一网办好”“一次办好”的升级版“综合柜员”服务。升级主要表现为服务流程更优化，服务权力双进驻，基层业务再下沉，网上办事全覆盖。

按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的原则，对所有公共服务事项进

行优化，逐项重新清理证明材料、优化办理流程、压缩办理时限。加大对窗口业务经办授权力度，凡是面向单位和群众办事的行政科室业务权限，一律对窗口进行充分授权，实现服务事项、行政权力在窗口“双进驻”。除有明确规定外，凡是群众有需求、基层能承接的，一律下放到基层办理。搭建人社对外服务管理平台，实现人社业务24小时全天候无缝隙随时办。

综合柜员升级了，“分窗办理”变成了“一窗办理”，这也意味着，原来只需掌握一个类别业务办理知识的综合柜员们也要更新升级知识库了。8月25日是周日，泰安市人社局窗口的“综合柜员”在聚精会神地聆听工伤专题业务培训。据了解，为了确保“综合柜员”前台运行熟练掌握相关业务知识和操作程序，该局按照标准化、规范化要求，编制《综合柜员标准化操作手册》，利用周末和工作前时间，分17个专题，对综合柜员进行“业务集训”，并将柜员业务培训作为长期制度固定下来，定期组织开展专题或综合业务培训，更新业务技能知识，提升为群众服务的能力。



□ 记者 曹儒峰 报道  
为不断加强党员党性修养、坚定理想信念，筑牢思想“魂”，8月12日，中国银行泰山支行党总支全体党员同志赴莱芜战役纪念馆开展党性教育主题党日活动。

# 泰安建成3家标准化“司机之家”

□ 本报记者 姜言明 姜斌

8月18日，交通运输部与中华全国总工会共同在泰安召开全国“司机之家”建设工作推进现场会，交流各地推进“司机之家”规划建设和创新服务的典型经验，在全国加快推进“司机之家”民生实事建设，深入解决广大货车司机工作生活的难点、痛点，开创道路货运行业转型升级、高质量发展新局面。

从2018年开始，泰安先行先试，积极探索建设、运营、管理和服务模式，在全市范围内建成了3家标准化的“司机之家”，取得了初步成效。全国“司机之家”建设工作现场推进会上，岱岳区长鑫物流“司机之家”的建设成果得到与会人员的广泛好评，都说这里的经验“可接受”“可持续”“可复制”。

据了解，山东长鑫物流集团成立于2004

年，总部位于山东省泰安市岱岳区大汶口工业园，自有车辆200余辆，是以第三方物流服务为核心，覆盖多式联运、仓储物流的物流运营全产业链的现代化、综合型物流企业，被交通运输部、国家发改委确定为国家级多式联运示范工程项目牵头企业。2018年9月被山东省交通运输厅、山东省总工会列为山东省“司机之家”建设试点企业以来，长鑫集团紧扣司机所需，发挥自身所长，努力在合作共赢、持续发展上做文章。截至目前，已发展合作车辆4000多辆，年货物运输量突破500万吨。

“建设‘司机之家’，既要解决落脚问题，让司机‘喝口热水、吃口热饭、洗个热水澡、睡个好觉’；又要解决发展问题，让司机‘有活接、有钱赚’，司机、客户、长鑫三方共赢。”山东长鑫物流集团董事长张鑫介绍。

进入“司机之家”的美食区域，整洁的餐厅、可口的饭菜、实惠的价格，特别是满满的份量，让旅途司机倍感满足。进入休息区域，洗浴间的现代化、床铺、空调等设施配备齐全，全天候免费提供休息、洗浴、洗衣、热水、Wi-Fi等服务，“司机之家”的初心体现得淋漓尽致。这里简洁、朴素、方便、温馨，与货车司机注重节俭、讲究实惠的要求高度契合，因而接地气、聚人气，广受司机朋友欢迎。

长鑫物流“司机之家”的服务中心，24小时为会员司机提供车辆检修、道路救援、突发事件处理、法律援助等综合服务。停车场面积5000平方米，设有车辆引导、车位规划标识，能够满足100多辆货车同时停靠。无死角实时监控系统+安保人员24小时巡检，保证人、货、车安全。

长鑫集团创新“物流+科技+金融+商贸”模式，建成智慧物流产业集聚平台。视频监控、可为车辆、货物提供24小时安保。北斗车辆动态轨迹监控系统，可对在途车辆实时监控，突发状况自动报警，第一时间处置。业内首创、即将启用的货车排号系统，与周边货源企业联网，对进入“司机之家”的货车，可自动识别、自动登记、自动排号、自动叫号，有利于规范装货秩序，从源头防止交通拥堵、消除司机纠纷，提升物流园区管理的智能化水平。ITS集装箱生产管理系统，可与青岛港、泰山内陆港实时对接，实现公铁联运。智慧物流的发展，既为货运司机提供了稳定货源，又为长鑫物流带来大量车源，大大提高了承接大型运输项目的中标率。“司机之家”与广大司机互惠互利、合作发展，形成了司机、客户、长鑫三方共赢的良好局面。

长鑫物流“司机之家”的建设，既促进了司机和企业的互利共赢，又完善了园区物流保障，改善了泰安生态环境，优化了区域营商环境。该模式目前已在山东肥城、福建泉州自主复制，在山东新泰与合作伙伴岳华能源携手复制，在山东金恒集团等众多兄弟单位输出复制。

国网泰安供电公司积极开展电网隐患治理强化安全稳定运行

# 为59座变电站“排雷”

□ 本报记者 姜斌 本报通讯员 付野

8月26日，国网泰安供电公司迎峰度夏工作圆满结束，泰安电网在经历了高温、台风等恶劣天气的考验下，顺利完成了今年的迎峰度夏期间各项保电任务。目前，泰安电网进入了全面的排查、隐患治理、消缺阶段，进一步强化电网安全稳定运行。

## 对变电站开展专项隐患排查

“1号主变本体油枕瓦斯继电器有防雨罩，但是有载油枕瓦斯继电器没有安装防雨罩。”8月23日，国网泰安供电公司变电运维二班胡文乾、梁辰在110千伏祝阳变电站内进行巡视检查工作，他们一边认真检查设备，一边详细记录数据。

为消除继电保护和自动装置潜在安全隐患，切实筑牢电网“三道防线”，进一步提升继电保护和自动装置管理水平，国网泰安供电公司对所辖59座变电站的继电保护和自动装置进行了专项隐患排查工作。

为全面做好专项隐患排查工作，国网泰安供电公司制订了周密计划。运维人员全面梳理PMS系统中继电保护和自动装置缺陷，对系统中长期未消除的缺陷进行现场核实，并结

合巡视认真检查装置运行灯、面板显示是否正常，如发现设备不正常立即上报缺陷并配合检修及时消缺。

巡查人员对照压板巡视作业指导书核对重点保护和自动装置压板投退是否正确，重点检查应退出压板（如应退出的重合闸出口压板、充电过流保护压板等）是否正确退出，检查新投运设备压板名称、编号是否正确，现场压板投退是否与OMS审核归档后的压板状态保持一致。

新建变压器瓦斯继电器防雨罩专项台账，逐站检查继电器防雨罩是否安装，检查变压器温度、油枕油位、运行声音是否正常，确保主变运行状况良好。对所辖GIS变电站开展汇控柜运行环境检查，重点检查汇控柜内的空调、加热器是否运行正常，是否放置干燥剂，杜绝继电保护和自动装置因运维不当出现设备故障。

为确保此次排查取得实效，公司要求各班组一周一报，并加强过程跟踪管控。此次排查工作将进一步筑牢安全防线，切实提高继电保护和自动装置运维管理水平，保障电网运行安全稳定运行。

## 红外测温保输电线路安全

随着秋检工作即将拉开帷幕，8月15日起，国网泰安供电公司开展红外测温工作。本次红外测温工作，主要针对泰安境内125处“三跨”线路区段，22处跨越汶河高塔线路区段，25条运行20年以上的老旧线路，重大活动及秋检保电线路，重载、满载线路，电缆终端头、中间接头及避雷器等重要输电线路和设备开展红外精确测温。

为了确保测温数据的真实性和准确性，公司对测温技术人员提出了以下要求：一是技术人员要认真对重要线路重点区段的架空导线连接管、跳线引流联板、电缆附件及避雷器等部件进行红外精确测温，严密监控线路温度的变化；二是认真做好各条线路导线、接点红外测温的信息记录，并将测得数据及时上报至车间汇总，实现对线路运行状况的全面掌握，和对异常情况的提早预测、预防；三是技术人员必须到岗到位，对每一条重点线路进行细致巡查，尤其保证夜间和用电高峰时段的巡视、测温质量，发现紧急状况时要立即上报，确保紧急状况的及时处理。

截至目前，国网泰安供电公司红外测温工作收集整理输电设备红外热像图片共计4300余张，发现并成功处理发热隐患8处。此次红外测温工作，有效地摸清了泰城高压输电线路，特别是重载、满载线路的运行现状，并采取针

对性的防患措施。这为输电运检室提升设备本质安全、保障秋检期间泰安电网的安全稳定运行奠定了坚实的基础。

## 深夜消缺保电网平安运行

8月13日晚9点43分，国网泰安供电公司变电检修室接到监控中心通知，220千伏汶口站发220kV第一套母差保护装置异常信号。变电检修室变电二次运检一班人员接到任务后根据故障现象综合分析，判断汶口站220千伏第一套母差保护BP-2B极有可能装置板件出现故障，需要尽快更换。

母差保护是保证电网安全稳定运行的重要系统设备，保护一旦出现故障误动或拒动，那么都极有可能引发电网事故，形成大面积停电故障，甚至破坏电力系统本身，给社会生活造成巨大损失。因此变电检修室消缺人员迅速联系车辆出发，车间对此种典型缺陷早已提前准备好备品备件，消缺人员在二次智能仓储中拿到BP-2B装置电源板、管理板、采样板等各种板件，能充分应对各种情况。

到现场后，消缺人员按照标准消缺流程，分析故障现象，准确确定故障板件，做好安全措施后将220千伏母差保护装置电源板更换，随后装置异常信号消除，母差保护恢复正常。

# 泰山区为退休人员调整增加养老金

□ 记者 郑莉 通讯员 付刚 报道  
本报泰安讯 泰山区紧扣上级退休待遇调整要求，及时调增了全区企事业单位退休人员养老金，1至7月份共增发养老金2880万余元，惠及24885名企业退休人员、3533名机关事业单位退休人员。

为有序做好全区待遇调整工作，泰山区社保局精准掌握调查方法，准确核算调整人数和增发金额，统筹采取了定额挂钩与适当倾斜相结合的办法。最终，将待遇调整范围确定为2018年12月31日前已办理退休手续并按月领取养老金的人员。待遇提高后，全区企业退休人员人均增发养老金135.44元，全区月增发养老金336.4万元，年增发养老金4036.3万元；人均每月养老金由原来的1947.63元提高到2083.06元，增幅达6.96%。全区机关退休人员人均增发养老金209.4元，全区月增发养老金79万元，年增发养老金948.6万元；人均每月养老金由原来的5747.52元提高到6012.19元，增幅达4.6%。

记者从泰山区社保局了解到，整个调资政策从今年1月份起执行，一次性补发了2880万余元的1-7月增加部分。这是泰山区第15次连续调整退休人员养老金，也是第4次统一安排、同步调整企事业单位养老金，充分体现了党和政府对广大退休人员的亲切关怀。

# 泰安养老床位达4.3万张

□ 姜斌 刘本庆 蒋超 报道  
本报泰安讯 前不久，山东泰山社会福利中心——泰安市泰山医养中心正式启用。除了公办养老机构，民办养老机构也是泰安市社会化养老的主力军。

泰安市高度重视养老工作，将医养健康产业列为实施新旧动能转换重大工程的五大新兴产业之一。为推动养老服务发展，泰安市积极健全养老设施网络，全市已经初步建立起市、县、街道（乡镇）、村（社区）四级功能互补、各具特色的养老服务设施。特别是在农村，今年泰安市将敬老院“改造卫生间、厨房及餐厅、医疗服务、文体娱乐设施，建立定期组织老人外出观光制度”“四改一定”工程确定为2019年为民办办的十件实事。全市各级累计投入1.6亿元，推动敬老院转型升级，打造为农村老年人服务的“幸福之家”。

泰安市相继出台了《关于加快社会养老服务体系建设的意见》《关于加快发展养老服务业的意见》《泰安市养老服务业转型升级实施方案》等一系列文件，综合省、市、县三级补助，对新建养老机构床位补助最高达10500元，改建机构4900元、城市社区老年人日间照料中心44万元、农村幸福院22万元、县级养老服务信息平台180万元。目前，全市各类养老床位达到4.3万张。

# 岱岳区今年计划完成三个镇造林2900亩

□ 记者 姜斌 通讯员 崔艳丽 王子翔 报道  
本报泰安讯 每年7月至9月是我国北方雨季造林的大好时节，尤其是荒山造林，把握好雨季造林技术，可大大提高苗木的成活率。在岱岳区道明镇的多个村落的山头上，多组工人正在抢抓雨季荒山造林的黄金时期，让一棵棵幼小树苗逐渐变成参天山林。

据了解，根据2018至2020年度荒山绿化攻坚规划，岱岳区规划益林荒山造林面积7323亩，去年已完成2100亩，今年计划完成涉步道明、夏张和祝阳三镇的2900亩。今年以来，泰安市加快实施“绿满泰安”行动，着力搞好国省干线绿色廊道建设和乡村振兴示范片区村庄及路域绿化。按照全市的要求，进入雨季以来，岱岳区抢抓雨季造林有利时机，完成治山整地挖穴2200亩，完成造林1500亩，栽植松柏容器苗30余万株。

# 财政局不断提升机关党建工作水平

□ 记者 曹儒峰 通讯员 高磊 报道  
本报泰安讯 今年以来，泰安市财政局党组以“埋头苦干、争创一流，勇做新时代泰山‘挑山工’”主题实践活动和党的建设标准化为载体，有力推动了机关党建工作再上新台阶。泰安市财政局突出组织建设规范化，建强机关组织体系，成立了党建工作领导小组，负责全局党的建设总体规划、统筹协调、整体推进工作。领导小组下设党建工作组、经济社会发展考核组等，专职党务干部4人，解决了党建工作有人具体抓、抓具体的问题。

# 泰安召开《挑山颂》曲作者见面会

□ 记者 刘涛 通讯员 颜彦 报道  
本报泰安讯 8月20日，《挑山颂》原创歌曲曲作者见面会泰安召开，曲作者、解放军国防大学军事文化学院教授梁凯出席。

《挑山颂》是一首争做泰山“挑山工”的佳作，由国内顶尖创作团队创作。据梁凯介绍，这首歌从3月一直创作到7月，花了将近5个月时间精心打磨。《挑山颂》作品旋律高亢、激昂，歌词有着鲜明的时代性，整个歌曲气势宏伟，演唱形式由男高音领唱，带领合唱队共同演绎，整首歌曲波澜壮阔，深切地表达了浓烈的爱国主义思想，唱出了新时代泰山“挑山工”群体对祖国的无限忠诚和热爱之情。