

## 德城区教体局重安全、严禁令迎暑假

## 严查教师有偿办班诱导学生补课

本报6月30日讯(记者 刘潇 通讯员 周沛洁)“做好学生暑期生活指导,鼓励学生参加实践活动,合理安排教师假期活动……”暑假将至,日前,德城区教育和体育局印发《关于2019年中小学校、幼儿园放暑假的通知》,根据省、市教育部门有关暑假工作要求,结合全区实际,规定中小学7月6日(周六)至8月31日(周六)放暑假,9月1日(周日)正式开学。假期期间,学校不得以任何借口组织学生集体到校上课、补课。

各学校将全面做好安全工作放在首要位置,以学生防溺水教育为重点,集中开展交通安全、食品卫生安全和“六防(防火、防盗、防震、防溺水、防中毒、防触电)专题安全教育,密切家校联系,为学生构筑起安全防护网。放假之前,学校要全面排查门卫保安、教学楼、宿舍、食堂等人员聚集场所和配电室、实验室等重点安全部位,对停止使用的实验室、微机室、多媒体教室等场所断电、断水,防范意外事故发生。同时,做好暑假值班护校工作,严格落实领导带班和24小时值班制度,重要情况及时上报。

假期期间,各学校不得以任何借口组织学生集体到校上课、补课;严禁学校

出租、出借场地给民办培训机构办班补课;严禁教师为民办培训机构进行招生宣传,诱导学生到民办培训机构补课、培训。各中小学要与在职教师签订拒绝有偿家教、有偿办班承诺书,严厉查处教师有偿家教、有偿办班。对在职教师参与有偿补课并查实的,收缴违纪所得,全区通报批评,取消三年内申报高一职称资格,暂缓其教师资格注册,并视情节给予相应处分。

此外,各学校要科学安排师生假期生活,着力提升师生知识水平和实践能力。以学生假期作业为抓手,严格控制作业量,探索安排活动性、实践性、研究性假期作业,引导、鼓励学生积极参加科普讲座、科技制作、读书征文、公益劳动及中小学生校外实践基地素质拓展活动,提升学生创新思维和实践能力。针对家庭经济困难学生、农村留守儿童及残疾学生,要妥善进行学业辅导、亲情陪护和心理疏导,帮助其树立正确人生观念,愉快度过假期生活。同时,合理安排教师假期外出学习、校本研修、集体备课、集体教研等活动,组织教师利用暑假时间,加强与家庭、社区的沟通,做好家访工作,为新学期教学工作顺利开展奠定良好基础。

## 上月德州邮政业通报出炉 中通快递问题最多

本报6月30日讯(记者 刘潇 通讯员 杨永超)近日,德州市邮政管理局发布5月份全市邮政业消费者申诉情况通报,5月份全市有效申诉(确定企业责任)38件,仅中通快递股份有限公司德州分公司一家企业便涉及10件,在全市占比达27%,消费者申诉内容包括投递服务7件、快递损毁2件、收寄服务问题1件。

德州市邮政管理局统计数据显示,5月份,德州市消费者申诉情况较为突出的是投递服务,占比69%,而中通快递股份

有限公司德州分公司在此项消费者投诉中占7件。

消费者对快递服务申诉的主要问题包括投递服务、丢失短少、损毁、收寄服务、违规收费、延误,在有效申诉中分别占比为69%、13%、5%、5%、3%;其中,中通快递股份有限公司德州分公司涉及有效申诉案件达10件,成为德州市被消费者申诉最多的快递品牌。

今年5月份,德州市邮政管理局消费者申诉中心通过“12345”市民热线、国家邮政局申诉网站受理消费者申诉共83

件,其中判定德州市有效申诉(确定企业责任)38件,占总申诉量的46%,涉及9家寄递品牌。经申诉中心调解,均已全部妥善处理,为消费者挽回经济损失2895元,申诉处理及时率100%,消费者对申诉处理满意率为100%。

据了解,2019年1-5月份,德州市有效申诉数量与去年同期相比下降明显,总数下降155件。其中1月份有效申诉下降111件,最为明显;其次为3月份,有效申诉下降43件,5月份有效申诉与去年同期基本持平。

## 恒丰银行德州分行

## 组织开展“不忘初心,牢记使命”红色教育活动

为深入学习贯彻党的十九大,庆祝建党98周年,同时,进一步加强全体党员干部党性修养,切实改进工作作风,6月21日,恒丰银行德州分行党总支组织全体党员、入党积极分子及总助以上管理人员开展“不忘初心,牢记使命”红色教育活动,前往德州市齐河县参观时传祥纪念馆和齐河烈士纪念馆。

参观前,由德州分行相关

负责人代表党总支敬献花篮,全体党员干部在时传祥塑像前,在庄严的国旗下,进行庄严宣誓并集体三鞠躬,随后,在讲解员的带领下进行参观展厅。朴实的照片、静穆的展品、生动的事迹诠释了时传祥“宁愿一人脏,换来万家净”的无私奉献精神、孟祥斌“舍己为人,乐于奉献”的崇高精神及革命先烈们坚忍不拔、勇往直前的大无畏精神,

全体人员都被他们的精神所深深感染。

通过本次红色教育活动的开展,全体人员深刻体会了“守初心、担使命”的重大意义,纷纷表示不忘初心,继续前行,要将革命精神发扬到工作岗位和实际行动中去,找差距、抓落实,围绕本职工作查找业务短板,发挥大无畏及无私奉献精神,全力推进各项工作规划落地。(陈文秀)

## 巾帼立志建奇功 推陈出新亮特色

——记国网德州供电公司中心营业厅班长、全国青年文明号号长姜远孟

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 王金刚



客户为中心,不断在服务方式上推陈出新。

## 抓管理,完善规范服务体系

“怎样才能将每个人的能量发挥到极致!”姜远孟开始琢磨,与团队成员发挥头脑风暴,创新开展“三亮、三创、三评”优质服务提升活动。三亮即“亮身份、亮承诺、亮形象”。她为团队里每个人制作“客户明信片”,多种形式公开身份,为客户提供更加方便快捷的服务方式,促进个人先锋模范作用的发挥。三创即“创岗位先锋、创群众满意窗口、创优质服务品牌”。结合公司“亮德先锋”主题实践活动,实行客户经理制,实现一站式服务,设置无障碍绿色通道,开展特殊困难户上门消缺、爱心宣传进校园等活动。三评即“个人互评、领导点评、群众测评”。以培训需求为目的,以实战演练为根本,她每月平均开展全新的服务礼仪和技能技术大比武两次,邀请专家资深评委进行点评,深挖短板和不足,使服务更加规范、客户服务更加满意。

## 抓细节,提升优质服务质量

“服务最重要的就是细节。”姜远孟如是说。为此她根据省公司供电营业窗口“四项规范”和“十项便民服务措施”,提炼了营业厅“十不准”,并制作成了上墙图板作为警示语。创新“一笑、二点头、三请坐、四确认、五办理、六评价、七相送”的柜台服务“七字经”口诀,让客户在办理业务过程中有更加温馨的服务体验。为了让客户“最多跑一次”,她带领团队最大限度精简业扩报装申请材料、简化业务办理流程、压缩报装时间。为了使技能与服务相匹配,她们利用班前班后会开展了“每日一问答,每周一讲堂,每月一总结”等多种培训。现在,所有服务服务工位均实现了“四个一”,即“一柜通、一证受理、一次性告知、一口清”,让客户“最多跑一次”。

## 抓特色,构建优质服务亮点

“还能在什么地方做的更有特色呢?”姜远孟又开始了琢磨。她充分利用“大云物移智”现代信息技术,研究了



姜远孟团队提升服务形象。

“‘一型三化’聚焦服务提升”的创新管理课题。依托“互联网+”平台,打造“体验型”供电营业窗口推进“客户零临柜”,“差异化”服务实现“客户零距离”,“智能化”服务支撑“最多跑一次”,“亲情化”服务打通“最后一公里”,全方位的提升供电营业窗口管理,全面支撑“最多跑一次”服务改革,以此申报的管理创新项目在市县53个营业厅进行了推广。

截至目前,该团队技师及以上人员10人,占比76.92%,

“光明之星”评选获得金星9人,占比69.23%,QC成果、管理创新成果、技术革新成果多次获得德州市及市公司奖项。办理业务受理实现连续10多年“零差错”,客户“获得电力”满意率由99%提升至99.5%,多次收到客户锦旗、表扬信和表扬工单。“客户的满意就是我们最大的动力!”姜远孟说,“我们会一如既往,不忘初心,坚守岗位,履职尽责,不断根据客户需求制定出更加个性化的优质套餐服务!”