

把专项整治作为乡风文明建设的重要抓手

# 莱芜区深化移风易俗引领社会新风尚

亓玉飞 李丹丹 报道

## 文明实践品牌化 提升群众获得感

推动实践活动品牌化,不断提高文明实践活动的影响力、吸引力。对老年人原有住宅进行改造,提供助浴、助洁、助行以及常态化陪伴等志愿服务。建好用好全区369个学生驿站,吸纳社会捐款402万元,解决8000余名学生候车问题。每周六举办“爱心集市”,将理论宣讲、美德健康生活方式、科普教育等志愿服务内容带到群众身边,截至目前,“爱心集市”已举办43期。

依托新时代文明实践中心(所、站)、大碗茶文明实践驿站,围绕志愿服务“五为”,开展理论宣讲送思想、关爱慰问送温暖等美德信用建设志愿服务活动,用群众善于接受、乐于参与的角度推动美德信用建设加快落实。截至目前,全区开展活动1.5万余次,受益人数累计30万人次。

近日,莱芜区召开“强化美德信用 倡树文明新风”新闻发布会。记者从会上获悉,近年来,莱芜区在美德信用建设方面取得了显著成效,通过加强宣传教育,完善制度体系,强化监督管理等措施,有效提升了全社会的道德水平和信用意识。

莱芜区深化移风易俗,倡导“喜事新办、丧事简办、文明节俭、厚养礼葬”,通过树立先进典型、开展志愿服务、加强宣传教育等方式,引导广大群众自觉抵制不良风气,形成文明、健康、向上的社会风尚。



莱芜区召开“强化美德信用 倡树文明新风”新闻发布会。

## 城市管理精细化 提升居民幸福感

今年以来,莱芜区创城办常态化开展“督导、反馈、回头看”闭环管理模式,督导发现并整改问题121个。常态落实网格化管理机制,65个区直机关企事业单位、1000余名区直机关干部每月一次深入社区,摸排问题,并反馈至“创嘟嘟”监督

平台,发挥模范带头作用。“创嘟嘟”排名全市第二。目前,莱芜区共有城市社区66个,省级城市文化社区试点1个(吴花园社区),市级3个(新东方华庭社区、连心园社区、呈瑞社区)。

## 移风易俗常态化 提升群众认同感

坚持把农村移风易俗突出问题专项整治作为乡风文明建

设的重要抓手,及时召开全区深化农村移风易俗突出问题综合整治会议,印发《深化农村移风易俗开展突出问题综合整治莱芜区贯彻落实方案》,明确在全区开展以整治高额彩礼、大操大办、铺张浪费、恶俗婚闹、非法宗教活动和封建迷信、黄赌毒为重点的六大方面整治内容,明确了莱芜区红白喜事简办标准。

今年4月份以来,莱芜区各街道(镇)开展移风易俗主题宣讲、文明实践活动280余场次,营造了积极健康向上的社会风气。线上线下结合,营造浓厚氛围。线上在“新莱芜”客户端开设“深化移风易俗,倡树文明新风”专题专栏,刊发各层面移风易俗稿件62个;线下组织莱芜区散文学会、莱芜区诗词楹联协会作家开展“移风易俗”主题征文活动,先后发布72个文学作品。各街道(镇)文化站、区文化馆艺术中心依托“四季村晚”、公益演出、“一村一年一场戏”等活动,把《婆婆也是妈》《一张清单》等移风易俗优秀文艺作品送到基层,累计演出场次超过355场,观看群众超过17000余人次。

通讯员 罗敬文

近日,莱芜区教育教学研究中心到吐丝口小学进行教学视导,全方位了解学校各项教育教学工作,并对教师课堂教学效果及学科教研质量提升给予专业指导。

视导组首先深入课堂进行随堂听课,对学校道德与法治、语文、数学、英语、综合实践、音乐、体育与健康、科学、信息技术等学科进行了听评指导。随后,对学校常规教学工作的档案资料,包括各类教学计划、备课资料、学生作业、辅导记录等进行了细致的检查和点评,肯定了学校管理及老师们的常规业务工作。根据视导工作要求,视导组成员还查看了学校社团开设情况,观摩了各教研组集体备课展示活动。

莫负韶华勤耕耘,蓄力向前行不辍。教师资料上的字字句句,体现了老师们对教材的深刻解读与精心设计;课堂上的点点滴滴,透露出教师们对学情的把握和课堂教学的深入思考;社团活动中洋洋洒洒的展示,展现了吐丝学子积极向上的精神风貌和良好的学科素养。

检查后,视导组各学科教研员与授课教师、学科教研组进行了反馈交流研讨,对课堂教学进行了全面精准地分析,就授课课堂教学评价一体化的设计、教学情境的创设、教学环节的衔接、课堂生成的把控及教学观念的迭新等方面提出了切实可行的建议和下一步努力的方向。

汇聚价值,整装出发,奋进新征程;厚积薄发,行稳致远,再谱新篇章。此次教学视导,区教研中心对学校的教育教学管理工作进行了细致的评估、高位的引领和有效的诊断。学校将细化落实此次视导要求,精准把握课改方向,聚焦核心素养,全面提升新课程和新课堂实践能力,不断优化五育并举育人方式,办成一所最会讲故事的学校,办好老百姓家门口的好学校。

# 莱芜区吐丝口小学迎接区教研中心教学视导检查



视导组深入课堂进行随堂听课。

# 工行莱芜分行营业部营业室 积极开创服务新篇章

通讯员 贾新雷

自创星工作开展以来,工商银行莱芜分行营业部营业室全体员工信心百倍、斗志昂扬、群策群力,坚持“客户为尊 服务如意 员工为本 诚信如一”十六字核心理念,聚焦“五个精”发力,持续改善网点环境,提供暖心服务,践行大行担当,全力打造五星级网点。

**精益化环境,优化客户体验。**

在网点外部环境上,做到停车管理规范、卫生环境适宜,同时为更好地满足到店老年客户和特殊群体需求,倾心打造区域内同业首家无障碍坡道和爱心停车位,创新设置紧急呼叫按钮,第一时间响应客户诉求。对网点内部环境进行了硬件设施的更新改造,休息区座椅全部更换,扩大客户等待区面积,进一步完善便民设施,设立流动茶水车。同时,将营业网点内柜面物品摆放、宣传物料位置、各类服务标志进行了统一规范化管理,确保客户看得见、找得准,提高服务便利性。对网点水电气火等安全隐患进行全面检查消除,定期开展防盗防抢防火场景模拟演练,切实保障消费者的人身和财产安全。

**精心化关爱,细节体现温情。**

坚持“迎进来+走出去”并重,在莱芜区创新打造“养老金融工作室”,坚持“GBC全链条养老金融服务管家”的服务理念,致力打造养老政策宣讲阵

地、三大支柱行业示范、适老服务标杆网点。实现设施精准供给,积极联络莱芜区民政局主要领导上门指导,将办公室设计在网点最接近客户和最醒目的位置,将工作室进一步加宽,方便轮椅或同行搀扶者进入,摆放老花镜、助听器、拐杖等设施,做到业务一站式办理,配备1名客户经理并设置机动性柜台,让老年客户只进一扇门办成所有事。做到环境精细暖心,网点新设置适老化可移动填单台,方便老年人使用,配备老年客户常办业务流程和适老化特色网点常办业务指南(大字版)。在等候区座椅安装扶手,放置靠垫,让老年人更舒适、更舒心。为老年人及行动不便客户准备无障碍ATM机和卫生间,安全性更好,在多个区域放置拐杖架,进一步优化老年客户体验。

**精细化服务,打造口碑相传。**

莱芜分行营业部营业室秉承“以客户为中心”的思想,不断优化服务流程,创新服务模式。安排专人负责一号站位,确保客户进入网点第一时间有人接待,完善合理化规划柜面人员配置,减少客户等待时间。利用晨会时间开展服务礼仪演练,夕会时学习服务案例和先进经验,增强员工的服务技能和水平,全面提升员工专业素养和服务“软实力”。专门开设“老年人绿色通道”“老年人优先服务窗口”,尊重老年人业务办理的习惯,不断探索“厅堂服

务+”模式,完善特殊群体的关爱措施,让适老物品、爱心专座、敬老窗口、服务专员等温情举措促进服务流程更佳、服务体验更优。常态化开展厅堂微沙龙活动,帮助客户更好地了解金融知识、工行业务,产品配套权益及服务,积极打造最佳售后服务网点。

**精要化文化,激发干事热情。**

结合莱芜区域历史文化和精神提炼出“赢莱”文化,即“一鼓作气,‘赢’难而上,踔厉奋发,继往开‘莱’”的网点特色文化。莱芜是“赢秦”故里,“赢”与“莱”字贯通古今,彰显莱芜地区厚重的历史文化。“莱”字取自莱芜区首字,是我行作为区域内服务最优、环境最好的旗舰网点,服务支持当地经济发展的缩影。“赢”“莱”文化,赢在莱芜,是我行尊重历史、立足本地,迎难而上、合作共赢的生动体现;是践行金融工作政治性、人民性的基层态度;更是我们立足打造打造区域内最具竞争力、最好售后服务,最平衡稳健发展网点目标的高度概括,这也将推动着网点每一名员工心连心、手牵手,始终保持斗志昂扬、改革突破、勇往直前奋斗精神,全力开创经营管理、营销服务、市场竞争的新篇章。

**精准化活动,履行社会责任。**

在金融宣教中有身影,组织员工参加国家金融监督管理总局莱芜监管分局举办的“金融为民谱新篇,守护权益防风

险”金融知识集中宣传活动,前往山东财经大学燕山学院,为大学生们科普反诈诈骗、反洗钱知识,综合采取发放宣传单页、开展主题游戏、讲授反诈故事等多形式,受众群体达500余人。在上门服务中有脚步,始终坚持为行动不便的客户上门提供上门服务,不断传递工行温度。2024年以来,营业室已累计上门服务40余次,不管是医院、养老院,还是山区村落,都有我们的身影,办理密码重置、更换社保卡等业务,把惠民、暖民心的工作做到群众的心坎里。在社会责任中有足迹,联合区市场监督管理局在“饿了么”莱芜运营中心开展“金融伙伴万里行”网约配送员服务活动,介绍我行骑手驿站服务内容,为新市民群体提供“渴了有水喝、手机能充电、休息能上网”的暖心服务。联合区民政局到辖区内养老院开展“老莱无忧惠民生 金融服务保权益”以及敬老爱老相关主题活动,介绍我行养老服务,精准对接老年人金融需求。

下一步,工行莱芜分行营业部营业室将深入践行金融工作的政治性、人民性,贯彻落实“五篇大文章”,以星级网点创建为契机,将客户服务摆在首位,全力提升网点优质服务引领力,打造优质的服务环境,完善便民设施和适老服务设施,规范服务行为和礼仪,积极开展各类公益活动,以全方位的优质服务不断增强客户获得感和满足感,创新时代最美工行服务网点,打造“赢莱文化”服务新篇章。