

# 一位勇救落水者，一位挺身救火 莱芜区两位见义勇为人员受表彰

通讯员 朱维超

12月20日，莱芜区委政法委召开全区见义勇为先进表彰会，对2023年7月3日勇救落水者的苏亮和2024年5月15日挺身救火的张修明进行表扬，并授予“莱芜区见义勇为先进分子”荣誉称号(右图)。

2023年7月3日早，大王庄镇陡崖村村民苏亮在止风水库钓鱼时，旁边约10米处有一陌生人的鱼竿被鱼拖走，此人盲目下水捞竿，不慎进入深水区。当时水温较凉，深水区约5米，此人因体力不支，在水中拼命扑腾，头部时沉时浮，情况紧急。苏亮立即跳下水救人，一边安抚落水者，一边努力对抗水流和落水者的拖拽，最终慢慢将其拖拽至浅水区，成功救起了落水者。

2024年5月15日零时45分，大王庄镇白炭坡村党员张修明发现村东北角三个集体大棚着火。大棚东侧是天然气管道，西侧是居民房屋，形势危急。张修明立即叫醒妻子，让她逐户通知住户撤离。同时，拨打119报警电话，并向村书记张洪峰说明情况。随后，其拿着铁锹冲向大棚，用铁锹用力拍打大棚



后面的火源，村书记也赶到现场一同灭火，但火势越来越大，两人只好离开，向旁边房屋和燃气管道喷洒洒水，给管道降温，防止房屋着火。接着，他们前往大棚西侧的住户家查看情况，直到消防队员将火扑灭。经判断，本次起火是因大风引起的线路打火造成。此次事故虽造成60多万元的损失，但因张修明发现及时，并采取了有效措施，未造成任何人员伤亡。

苏亮、张修明在人民群众生

命财产安全受到危险时，不顾个人安危，挺身而出，谱写了一曲见义勇为的时代篇章。为弘扬社会正气，树立新风，激励群众，在全社会营造见义勇为良好风尚，根据《山东省见义勇为奖励和保护条例》规定，莱芜区委政法委决定：授予苏亮和张修明“莱芜区见义勇为先进分子”荣誉称号，并给予现金奖励。

近年来，莱芜区积极落实省、市、区工作要求，充分发挥见义勇为为表彰奖励的精神引领、典

型示范作用，不断加大宣传力度，健全保障机制，凝聚各方力量，进一步激发全社会明德惟馨、崇德向善的内生动力，努力推动形成了好人好事层出不穷、善行义举不断涌现的良好局面。希望社会各界和广大群众认真学习苏亮、张修明见义勇为的高尚品格，大力倡导和弘扬见义勇为精神，积极主动参与见义勇为事业，为深入推进“平安莱芜”“文明莱芜”建设作出积极贡献。

通讯员 张华

为进一步规范网点客户服务管理，持续提升客户服务体验，工行莱芜分行营业部营业室多措并举提升网点服务能力，更好地满足广大客户的多元化、个性化需求，推动服务水平的提升。

一是改进服务质量，提升服务效率。设置了客户意见箱和在线反馈渠道，鼓励客户提出宝贵的意见和建议，对于客户的每一条反馈，无论大小都认真对待，及时响应，确保问题得到有效解决。通过定期分析客户反馈，能够及时发现服务中的不足之处，并据此进行针对性的改进，提高问题的处理效率，尽最大可能解决客户诉求，避免激化客户不满情绪。同时，针对客户反映的等待时间过长的

问题，该行重新优化柜台排班，增加高峰时段的人员配备，从而有效缩短客户的等待时间，提高客户满意度。

二是优化服务环境，提升客户体验。良好的服务环境是提升客户体验的重要基础，该行从硬件设施入手，对营业网点进行了全面升级改造，合理划分功能区域，配备了先进的自助设备、舒适的休息座椅、便捷的饮水设施等，为客户提供了更加便捷、舒适的服务环境。同时，注重网点的环境卫生和整洁，定期进行清洁和消毒，为客户营造了一个干净、整洁、舒适的营业环境，让客户感受到家一般的温暖。

三是强化服务规范，提升服务效能。利用晨会培训、集体观摩员工服务录像等形式，针对性地加强对员工服务规范的教育和督导，形成标准统一的网点基础服务、应急处理等规范，将员工行为规范嵌入到每个服务场景中，引导员工主动服务、热情服务、用心服务，形成网点员工共同遵守的服务行为规范。坚决杜绝言语冷漠、态度恶劣、行为粗暴等不规范服务现象的出现，有效提升服务效能。

四是注重考核激励，规范服务行为。将服务规范化细化到员工日常行为中，从服务仪表、服务环境、服务规范、服务纪律等方面逐项规范明确，做到仪表整齐、庄重，着装统一，环境整洁美观，对客户做到来有迎声，问有答声，走有送声，认真做好微笑服务，每月开展厅堂服务优秀个人、上门服务优秀个人、柜面服务优秀个人评选活动，营造争先创优的浓厚氛围。

工行莱芜分行营业部营业室：  
多措并举提升网点服务质量

## 钢城区举办数字化素养提升专题培训会议

通讯员 曲泽辰

为加速推进数字钢城建设，提升全区数字化素养，12月20日，钢城区组织召开全区数字化素养提升专题培训会议，邀请济南市大数据局副局长王越进行专题授课(右图)。

王越以《济南市全域数字化转型的探索与实践》为题，从理论到实践，系统而详细地介绍了市级层面在推动数字化转型方面的先进经验和知识。他的授课不仅具有理论高度，还结合实际案例进行了深度剖析，内容丰富多样，讲解清晰透彻，具有很强的针对性、指导性和实践性。

性、指导性和实践性。

会议现场，与会人员认真聆听，积极互动，纷纷表示受益匪浅。大家表示，会及时对所学内容进行整理归纳，消化吸收，增强建设数字政府、提升数字化治理的本领，为建设现代化高品质美丽钢城贡献智慧力量。

此次专题培训会，不仅提升了全区干部的数字化素养，也为全区数字钢城建设提供了有力的人才和智力支持。钢城区将继续秉承创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，深化全区干部对数字化转型的认识和理解，为钢城区数字化工作注入新动力。



## 莱芜区廉政教育展馆开展讲解业务“冬春大练兵”活动

通讯员 亓菲 李辰

为进一步加强展馆讲解员队伍建设，提升讲解员业务素质和能力水平，讲好“清廉莱芜”故事，传播“莱芜清风”好声音，近日，莱芜区廉政教育展馆组织开展讲解业务“冬春大练兵”活动。

活动中，展馆讲解员结合工

作实际，以清廉单元建设为抓手，制定学习计划，“学思想”促理论武装提升，“学业务”促专业能力提升，实现讲解员理论知识与实践能力双提升，打造政治意识强、业务技能精、职业素养高的讲解员队伍。同时，依托本地文化资源丰富、贤臣廉吏辈出的优势，持续挖掘廉政故事，拓面

增效做好融合、结合、整合文章，推动“文脉”变“廉脉”，不断丰富内容供给，打造大众化、特色化的讲解内容，不断满足各层级警示教育需求。

下一步，莱芜区廉政教育展馆将进一步盘活现有廉政教育资源，充分利用承载廉洁文化资源的文物古迹、清官廉吏、文艺

作品、非遗技艺等，将富含廉洁元素的“源头活水”转化成廉政教育资源，广泛开展廉政教育活动，深入开展政德教育、纪律教育和家风教育，推动廉政教育建设横向到边、纵向到底，实现全方位融入、全领域共建、全覆盖渗透、全过程浸润，持续擦亮清廉莱芜的鲜明底色。

## 中国十九冶收到潍坊市寒亭街道办事处感谢信

通讯员 赵超宇 郭建康

近日，中国十九冶收到潍坊市寒亭区人民政府寒亭街道办事处感谢信，信中对山东公司承建的潍坊市时光汽车城项目在积极推行标准化施工、规范化管理等方面的表现提出表

扬。

信中提到，潍坊时光汽车城项目建设团队始终秉承“高标准、严要求”的精益建造理念，以打造“优质工程”和“标准化工地”为抓手，积极推行标准化施工、规范化管理，建立健全完善的质量管理体系，全面推进

技术创新、安全质量、综合管理等各项工作，打造标准化施工“亮点”。对该项目作为潍坊市绿色低碳高质量发展重点项目现场推进会的观摩项目，认真制定工作方案，主动作为，高效实施，积极与各相关方沟通协作，在此次活动中作出的重要

贡献表示感谢。此次感谢信极大鼓舞了项目部员工的工作信心，下一步，项目建设团队将以此次活动为契机，继续坚持优质履约、践行央企担当，高标准高质量完成剩余工程建设，以打造质量工程、精品工程为潍坊市交上一份满意答卷。