

## 山东司法厅给热线接听立规矩 紧急事项1小时内完成转办

本报讯（记者丛民）日前，山东省司法厅印发《山东省12348热线平台管理规定》，明确规定了“办理结果应在5个工作日内向来电人员进行反馈”“紧急事项1小时内完成转办”等热线接听及事项处理的8条规范。

据了解，山东省12348热线平台，主要包括省“12348”热线管理系统和各市“12348”热线接听服务中心，通过整合全省“12348”热线资源和法律服务资源，实现“一线通”，为群众提供专业高效、免费便民、全面覆盖的法律咨询服务。热线平台实行省级平台集中接人，市级接听受理，各级司法行政机关分级办理的工作机制，省、市两级司法行政部门按照职责权限负责热线平台的建设、维护、运行和管理等工作。

规定明确了热线接听及事项处理的8条规范，要求热线平台正常工作时间在线人工接听，非工作时间改为自动应答，接听时间向社会公布后不得随意更改。来电按照咨询、投诉、建议三类别进行登记，咨询类事项简单明确的，应立即予以答复；无法立即答复的，可以为来电人提供其他有效咨询途径，也可在查询或者咨询其后，予以回拨解答。对属于司法行政部门职能范围内的事项，可以进行转接办理的，立即转接办理；需需转有关业务单位办理的，填写转办工单，在1个工作日内向来电单位转办。办理结果应在5个工作日内向来电人进行反馈；对疑难复杂或者涉及多个单位的事项，经本单位（部门）负责人批准，可适当延长，但最长不超过15个工作日。来电人对处理结果不满意的，应详细了解情况和来电人的要求，1个工作日内向有关单位反映，同时向来电人做好解释说明。

## 河北深州“龙门阵”变成大讲堂

## “胡同党校”传播党的好声音

本报讯（记者李昱霖 通讯员信志峰 张洪静）在河北深州的465个村庄里，以农村街头、农民炕头为阵地的3000多个“胡同党校”，正在用农民喜闻乐见的宣讲方式，将党的大政方针、农村农业有关知识，迅速在群众中间传播。

深州市是典型农业大市，每到冬季农闲时节，人们就有“聚街头”“围炕头”喝茶聊天的习惯，闲谈中大多有几个见多识广、思想先进、语言表达能力强的人物唱主角。针对这一习俗，深州在全市465个村建起了“胡同党校”——将党性强、威望高、有热情的“五老”（老党员、老干部、老模范、老军人、老教师）和优秀村党支部书记、大学生村官等部分“闲聊主角”，选为义务宣讲员，或在街头巷尾，或在农民炕头，采取谈话聊天的形式，把国家的大政方针，省、市、县、乡的具体部署以及群众的所期所盼，结合实际讲给老百姓听。

“胡同党校”让村里的“龙门阵”变成了理论宣讲的大讲堂。深州市小寺家庄村的休闲广场，是有着30多年党龄的老党员吴世晨和乡亲们经常“唠嗑”的地方。“党的十九大报告里说，促进农村一二三产业融合发展，咱村蜜桃种植历史悠久，环境适宜，要发挥这些优势，发展果品和乡村旅游，提高收入。现在党的政策这么好，咱们要加油干！”11月9日，利用午饭前的时间，吴世晨的一通大白话讲解，让老百姓更了解了十九大精神。

党的十九大召开后，深州市还把“胡同党校”搬到乡村集市等人员密集的地方，用群众听得懂、记得住的家乡话，庄稼话，生动活泼地宣传和解读十九大报告。

## 陇南工务段服务热线力推急速办

## 一月为偏远职工解难事超百件

本报讯（记者康勤 通讯员强科）“您好，这里是职工生活保障服务热线，请问有什么可以帮您！”随着“丁零”一声响，郭利辉听到电话那端传来亲切的声音。就在几分钟前，他发现工区宿舍的淋浴管坏了。拨打服务热线，从报修到上门维修不到半天时间，这令他格外激动。

上门维修，这在许多地方或许习以为常，但对于兰渝铁路姚渡线路车间羊木道岔维修工区的一线职工来说，在山大沟深、人烟稀少的地方，也能享受到这种VIP待遇，实属不易。

随着兰渝铁路的全线开通，兰州铁路局陇南工务段进驻到跨越甘川两省的大山深处，为列车的平稳运行构筑了坚实的屏障。10月20日，在全段学习宣传贯彻党的十九大精神支部会上，有职工提议，思想政治工作从职工看得见的小事入手，开设生活保障服务热线，一面及时宣讲十九大精神，一面倾听职工心声，力推“急速办”解决偏远岗位职工的生产生活困难。

“不管大事小事，只要拨打服务热线，马上就会有回声，并且尽快解决。”哈达铺线路车间职工杜冬冬介绍说，有一次工区伙食团的煤气灶出现了故障，眼瞅着大家吃不上热乎的晚餐，着急中他们拨通了服务热线，结果不到一个小时，维修人员紧急登门维修，确保了晚飯开灶。

## 搭建党组织联系职工群众桥梁

## 问题墙回音壁塑造民心品牌

本报讯 “为有志向青年提供良好的平台，积极引导他们健康成长。”“多组织开展一些对职工送温暖活动”……在中铁十六局四公司贵阳工程指挥部关花项目部驻地公示栏里，一面问题墙罗列了26条急需整改的问题，另一面回音壁上则对应明确了整改责任部门和责任人。

为搭建起党组织联系群众的桥梁，这个项目党支部开展了以“问题墙纳员工诉求、回音壁彰显党政担当”为主题的党建品牌活动。项目党支部通过座谈会交流、设立意见箱、发放征求意见表和QQ群、微信群等多种载体形式，全方位、多视角征集党员和职工群众对党支部及其班子成员的意见和建议、希望解决的问题。经广泛征求、认真梳理、归纳分类，共征集5大类166条意见建议，最终排除共性采纳51条。

“我们择取其中急需解决的意见建议张贴上墙，明确整改责任人、整改期限和整改效果并加以公示，以这种公开化、透明化的方式接受群众的监督。”据介绍，这增强了大家的责任感和使命感，督促党员干部及时解决落实相应的问题。（王崇燕 谢伟志）

到今年，“渝新欧”开行达千余列。重庆企业家们敏锐地把握住机遇，对上下游产品及时整合优化，为企业带来真金白银的同时，创造创新力也锻造了这个城市企业家的崭新气质——

# 渝新欧班列上的企业家精神

本报记者 李国

重庆，一座既不沿边，又不靠海的内地城市，却被中欧班列深度激活。数据显示，到今年，“渝新欧”开行达千余列。截至今年10月，其货值占所有从新疆阿拉山口出境的中欧班列货值的80%。“渝新欧”见证了重庆从内陆城市，一跃成为立足西南辐射全国乃至世界的开放性城市的过程。

以重庆为起点，“渝新欧”通向欧洲；而重庆的企业家们也以“渝新欧”为起点，借力“一带一路”，通过对市场的精准研判，优化资源，对企业生存管理方式重新整合，在中欧班列上，书写着属于这个时代的创造创新活力。

“打造具有全球影响力的咖啡产业服务平台。”这是重庆咖啡交易中心给自己定下的目标。2016年6月，云南后谷咖啡与重庆能源投资集团共同成立重庆咖啡交易中心，仅9个月时间，该中心就已累积实现咖啡现货交易额52.68亿元，一跃成为国内最大的咖啡现货交易平台。

事实上，重庆不产一粒咖啡豆，为何却靠咖

啡豆磨出了“黄金粉”？其核心内涵就在于企业家的创新活力。

业内人士分析，该交易中心，短时间内能飞速发展，背后的关键词是“一带一路”和“渝新欧”。渝新欧班列2011年从重庆首发，经新疆出境，最终抵达德国杜伊斯堡。如今，“渝新欧”已经成为连通欧亚大陆的重要物流通道。

对此，交易中心监事会主席郑志坦言，交易中心正是借助“一带一路”东风，搭上“渝新欧”的快车，运抵欧洲市场上市，更好地保存咖啡的品质和口感，从而产生了巨大效益。

他说：“重庆虽然不产一粒咖啡豆，但是交易中心依托重庆的区位优势 and 开放优势，可以支撑推动咖啡产业发展”。

“云南的一个厂家，通过平台出口咖啡豆，每磅就比以前增加了3美分的收入。”郑志介绍称，云南咖啡占中国咖啡产量的99%。交易中心未建成前，虽有六成以上的云南咖啡销往海外，但主要以低附加值的初级咖啡豆为主，获利并不大，交易中心建成后，国内的咖啡生产厂家通过这一平台解决了信息不对称、价格话语权弱、缺乏推广等问题，增收效果明显。

交易中心发起方、重庆能源集团董事长冯跃认为，企业的创新绝不仅限于产品的创新，而经营模式

的创新更具创造力。

“一带一路”赋予的开放优势，使咖啡交易中心能以重庆为核心，将云南以及东南亚、南亚等亚洲主要咖啡产区 and 欧洲消费市场紧密连接在一起，成为咖啡物流的重要集散地，并形成对全球咖啡产业的辐射和集聚。

2015年6月，一列载有1万件德国产净水壶的渝新欧国际班列，历经14天的旅程，从德国杜伊斯堡出发，途经波兰、白俄罗斯、俄罗斯、哈萨克斯坦，从新疆阿拉山口入境，驶入重庆铁路口岸。

这是国内跨境电商第一次采用国际铁路运输将货物运抵重庆。

“走‘渝新欧’每箱运费大约3500美元，与海运基本持平，但时间缩短近一个月，只有空运价格的四分之一。”蜜芽宝贝保税区业务总经理刘荣庆说，这批货物的销售总额接近1000万元，好评度基本上能达到100%。

据介绍，此前，该公司从欧洲进货全部依靠海运或空运，分拨中心位于广州、天津、宁波等沿海城市，业务的快速增长受到物流时间和价格成本制约。该公司也在德国购买过该款产品，基本是空运，物流成本约每个12元，而通过“渝新欧”，物流成本约每个7.5元。

刘荣庆说，空运速度快、安全性高，但直达航班



## 呼和浩特现最美公益书吧

新华社发(丁根厚 摄)

11月22日，在呼和浩特市玉泉区青少年宫“如斯书吧”，两名小朋友在书吧内设置的“太空舱”里休息、阅读。

近日，内蒙呼和浩特玉泉区青少年宫公益书吧“如斯书吧”面向公众开放。据了解，该书吧是一家集阅读、休闲、娱乐为一体的多功能复合式书店，总营业面积1000余平方米，藏书近十万册，免费向市民开放借阅。

## ■基层声音

# 将智慧与艺术贯穿立德树人之中

苏欣芳

党的十九大报告提出教育事业要落实立德树人根本任务。应当看到，近年来随着经济快速发展、企业转型升级对高技能人才需求的日益增加，一些职业院校在教学任务的压力面前，出现了重技能轻德育等倾向，进而影响了人才的综合素质提升。这主要表现为：

以专业课替代思政课。认为社会需要的是技能型人才，当务之急是满足企业对专业技能人才的渴求，因而过多强调了专业与特色，放弃了思想政治课的教学，或者没有老师设排课表，或者虽有排课但常被挤占；

以下发通知、开展活动等代替政治教育。认为成年人凡事都要靠自觉，从而把理想信念教育、核心价值观教育等，当成可有可无的“软任务”。

本报通讯员 刘环环  
本报记者 陈华

“听说以前办执照要来回跑两趟，三五天才办好，现在只要带上身份证现场就能拿到，我们在家想好店名就可以直接开店了！”11月初，在包河区政务服务中心市场监督管理局窗口前，个体户葛东拿拿到了该区首张个体工商户简易注销营业执照，全程只用了十分钟左右。

依法、公正、透明、高效是服务型政府的根本要求所在。近年来，合肥市包河区政府不断创新践行“阳光政务”，提升治理能级现代化水平，让群众和企业体验了在包河办事的速度与温度。

市场监管管理局个体工商户相关行政审批权下放公开至窗口，仅仅是包河区政务服务事项公开中的一项。自2016年10月包河区政府公布权力事项进驻区政务服务中心清单目录以来，该区政务服务事项公开的范围不断扩大，权力事项对外公开度大幅提升。目前该区政务服务中心已进驻17个部门、65个窗口、110个事项，除涉密及在街镇办理外，审批事项进驻率达100%。

## “一次就好”加快承诺兑现

“今年我们公司获得了包河区‘1+6’政策中促进自主创新政策兑现资金26万元，以前要跑区科技局好几趟交材料审核，现在只要来窗口一趟就行了。”安徽安凯汽车股份有限公司相关负责人说。为优化发展环境，促进产业升级，包河区制定

值观教育简单化为文件通知式的要求、自学笔记式的个人行为，或者仅靠文体活动、游学代替规范严谨的理论学习；

以管理代替一人一事的思想政治工作。认为管理是万能的，但在整齐一律下忽视了个体的差异，忽视了对个体的关注，使不少身处青春期的学生，其心理问题不能及时得到疏解，思想问题不能得到引导。

面对十九大提出的新要求，职业院校党委尤其应该认清形势、承担责任，主动作为。同时遵循青年人的成长规律和教育教学规律，注重将“智慧与艺术”贯穿于立德树人过程中。具体而言，要从几个方面进行探索：

“教育与对话”并重。立德树人的过程中，强调教育是必须的，不敢提教育肯定不能带出好的接班人

队伍，但现在的在校生是伴随着网络成长起来的，平等意识和独立思考力是其显著特征。针对这一特点，教育工作者就要善用智慧，组织对话，就某一理论问题进行平等的交流，靠真理的力量去说服人、打动人，达到教育的效果；

“原则与爱心”并重。职业院校的毕业生，由于直接到生产一线进行设备操作，对其匠心的培养就显得十分重要。学校层面首先应该以为师之尊要求学生减少急功近利式的心浮气躁，同时用为师之仁去爱护每一个学生，督促培养每一个学生成才；

“传统与新颖”并重。当今时代瞬息万变，对于教育从业者而言，要不断充电、学习，在传统的思想理论教学之上，还要注重运用新的知识和新颖的教学方式手段，让课堂生动形象起来，让理论教学“艺术起来”，让学生生活跃起来。

# 速度提高带来温度提升

## ——合肥市包河区推行“阳光政务”的故事

合了“1+6”产业扶持政策，为新型工业化、自主创新、服务业、文化、金融的发展注入了强大动力，并完善人才配套政策，驱动创新引擎。

自2016年起，包河区又深入推进“放管服”改革，将区级产业扶持政策兑现工作全部纳入区政务服务中心办事大厅窗口集中办理，坚持“三公、三分离、统一统筹”，兑现全程规范、阳光、透明、高效，打通政策落地最后一公里。

“一门式”办理服务，即在办事大厅窗口，为申请者提供“一口受理、内部流转、集成服务、限时办结”的敞开放式服务，建立政策兑现“一次就好”机制，改变企业到多个部门跑多次的现象。

企业可通过政府网站及网上大厅在线申报，窗口24小时内完成受理初审及意见反馈，并提供实时在线咨询和材料预审等服务；窗口集中受理后，企业申报材料进入网上流转，执行部门和会审部门按按时完成初审、会审等。

## “互联网+”提升服务质量

“没想到现在办理身份证这么方便！”近日，家

在外地的李曼，在包河区政务服务中心体验了一把自助办理身份证的快捷。

在该中心政务服务自助一体机“办事指南”菜单的指引下，李曼来到政务服务自助办证厅的身份证自助申请终端前办理了申请，并在身份证自助拍照终端拍好了照片。等身份证办理好，她可以直接在身份证自主发放终端领取证件。

目前，包河区政务服务中心已经形成纸质、一体机、网络平台等现场与网上相融合的公开模式，以办事指南告知单、服务手册、办事大厅互动咨询一体机、窗口互动屏等现场公开形式，主动向办事群众呈现服务的过程，提供服务引导、指南、检索等。在政府网站、网上服务大厅、微信APP等网络互动平台，办事群众可享受查阅、咨询、预约等互动的公开服务。同时根据业务事项不同，该区在公安户证中心开通语音咨询智能服务和微信APP等智能化公开载体，为群众提供24小时的自助公开服务。

## 强化监管确保服务温度

公开是阳光的前提，监管是阳光的保障。

比较稀缺，有时需要中转，可能货物破损；货运虽然速度相对较慢，但班列出发后不停车，安全性较高，可直达重庆，到站卸货装车运送至保税区。

“我们的挑战主要来自海外供应链能力和用户体验，物流与这两点都密切相关。”刘荣庆说，现在“渝新欧”相当于打通了推动跨境电商发展的“最后一公里”。“一带一路”机遇和渝新欧班列直达欧洲核心市场的物流优势，让企业发展再上层楼。”

众多从事跨境电商领域的企业家们认为，创新力来自于对机遇的把握。伴随着“一带一路”的推进，渝新欧班列越来越多，重庆也加大了物流配套发展的力度，给跨境电商带来了绝佳的发展机遇。

“此前，中国的开放呈现出沿海、沿江、沿江、沿通道的‘四沿’特征。一般认为，内陆地区是梯度推进的对象，其开放程度衰减。”重庆市综合经济研究院院长易小光表示，“渝新欧”令人惊喜地将内陆开放带动到新的高度，这是典型的企业创造创新力。

## 关注企业家精神②

## 党员结队助青工成才

本报讯（记者邹明强 通讯员赵连斗）十堰车务段充分发挥党支部战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，积极开展“模范党员带徒弟”活动；以党的十九大精神为指导，从带思想、带作风、带安全、带技能、带业绩“五带”为抓手，实现党员作用发挥的全覆盖，促进青年职工能力素质全面提升。

站、段模范党员将形成师徒关系的青春工编入同一个班组，模范党员在哪里，徒弟就在哪里，确保他们之间能够一同工作、一同学习、一同生活。按照“缺什么、补什么，学什么、教什么”的带徒原则，根据师徒合同要求，分步骤有重点地对青工实施传帮带，合格后双方加分奖励。

## “流动银行”服务农民工

本报讯 日前，中铁七局武汉公司汉十铁路项目部邀请中国建设银行丹江口支行工作人员来到项目施工现场为新增农民工办理银行卡。

自去年以来，该项目部认真落实农民工工资发放工作，积极与丹江口市银行多方沟通联系，组织银行人员到现场办理农民工工资卡，这是建行丹江口支行工作人员第五次来到该项目部现场为农民工服务。据悉，该项目部已累计为农民工办理银行卡526人次，有效解决了农民工办卡难的问题，也为项目部农民工工资支付管理提供了坚实保障，确保项目部及时、足额把农民工工资支付到本人银行账户中，为维护农民工合法权益，劳务协作队伍人员稳定奠定了坚实的基础。（罗志前 郭强）

## 多形式学习宣传十九大精神

本报讯 山海关工务段党委采取多种形式，组织干部职工认真学习宣传党的十九大精神，激励干部职工团结一心、拼搏奉献，为提高线桥设备质量、保证运输安全贡献力量。

在“两微一端”新媒体上迅速推送《图解解读十九大报告》等资料。同时，各科室、车间党支部还通过上十九大精神学习教育专题党课，开展“百日岗位明星”座谈讨论，畅谈十九大学习体会。制作“喜庆十九大，共筑中国梦”H5网页新媒体产品，在全段微信公众平台推送，营造了学习十九大的浓厚氛围。（王怀国）

## 制度化推进“两学一做”

本报讯 在推进“两学一做”学习教育常态化制度化中，新乡机务段党委坚持“全覆盖、常态化、重创新、求实效”原则，在抓好学习讨论的基础上，注重学做结合，引导全体党员争做合格党员，增强党组织的生机活力。

该段党委以季度政治工作检查为契机，开展第一专题“回头看”，通过随机抽问、座谈交流等形式，对18个党（总）支部的学习讨论、合格党员标准制定等情况进行检查，对发现的问题，逐项制定措施，明确责任人和整改时限。将学习教育与“强基达标，提质增效”主题教育活动、安全生产大检查等工作相结合，组织党员深入查找岗区存在的安全隐患，加强隐患整治和风险卡控。（田小强）