

# 江北引入第三方“老娘舅” 调解校园纠纷

本报讯(记者陈敏 通讯员张文明)不管是家长还是校长,最头疼的是发生学生安全事故等校园纠纷。不过从现在起,江北区的中小学(幼儿园)校长们再也不用担心疲于应付校园纠纷了,因为江北区在全市率先引入了人民调解组织和公安机关的“第三方”力量,专门调解校园纠纷,实施方案于9月22日公布。

校园纠纷,校长们不堪其扰。这已成为各地校园的普遍现象。

江北区的一所初中学校,曾有一名女生因为考试作弊,被老师批评了几句,结果要面子的女孩居然从四楼跳下,虽性命无虞,却盆骨骨折。接连几天,冲动的家长召集几十名亲友,冲进学校教室,严重扰乱了学校正常的教学秩序……

采访中,不少学校校长告诉记者,几乎多数学校碰到过各种各样的校园纠纷,小的如学生因跑步、打球等发生伤害事故,严重的如发生学生伤亡事件。一旦发生这类事件,学校就直接被认作过错方,学生家长不仅要求学校赔钱,还百般干扰学校正常教学秩序,有的校园事故甚至一拖就是一两年,学校直叹“伤不起”。

江北区教育局副局长詹洪青说:“当发生校园事故后,学生家长首先找的就是教育部门,但是不少当事人对我们做出的调解并不是很满意,教育部门的说服力也不是很强,所以最后很难调解。”

按江北区此次出台的第三方调解制度方案,以后,涉校园矛盾纠纷将由校园属地的街道(镇)人民调解委员会负责调解。

街道(镇)人民调解委员会为司法局的下属机构,主要由律师和调解员两类人构成。调解员受聘于街道,扮演类似“和事佬”、“老娘舅”角色。目前,江北7个街道(镇)都有人民调解组织。这些成员通过与教育部门协作配合,开展调解。

第三方面力量何时介入调解?江北区教育局安全科科长冯玉海介绍:一旦在教育过程中发生矛盾纠纷,当事人可自愿申请调解,如果当事人不了解这项制度,部门可以主动引导当事人进行调解。

调解由矛盾纠纷发生地街道(镇)调委会管辖,街道(镇)调委会接到调解申请后将及时受理,并会同教育部门或公安机关开展调解工作。

# “样板引路”保质量 装修引入“中国风” 地铁2号线一期工程开始机电安装

本报讯(记者冯璋 通讯员徐昭琳)昨天下午,记者从我市轨道交通“质量月”活动暨质量现场观摩会上获悉,2号线一期地下段机电设备安装和装修全面展开,栎社国际机场站成为全线机电设备安装和装修的先行“样板工程”。

2号线一期工程由栎社国际机场站到清水浦站,共22个站点。整条线路串联栎社国际机场、铁路宁波站、汽车北站、北高教园区等多个交通及商业枢纽,全长28.35公里,于2010年12月开工建设,计划明年年底通车试运营。

栎社站作为机电安装和装修的“样板站”,意味着今后2号线一期工程其他站点的机电设备安装和公共区装修,在风格上要以其为“标准”,主要施工工序的质量和安全生产要以其为参照,统一标准、严格设计要求和规范。

走进栎社国际机场站,记者看到,站台区的屏蔽门主要部件已经安装到位,所有屏蔽门均已加盖塑料膜并在外围用铁栏杆保护,设备区的空调处理

机组都包裹了保温装置,今后运营时冷气在传输中不容易降温。而在站厅层,已有一个基本完工的300多平方米的公共装修区域。

与1号线明显不同的是,栎社国际机场站站厅层装修引入了“中国风”。无论是吊顶,还是立柱,都采用了中式窗格,用上了“云纹”图案,在吊顶的色调上采用了深蓝色。市轨道交通工程建设指挥部安质处副处长黄贵彬说,自工程开工以来,已交工验收的工程质量一次性验收合格率均达到100%。

目前,2号线一期工程地下段车站实现结构封顶,双线“洞通”,46个地下车站附属结构封顶,高架段进行主体结构施工,机电安装全面展开。计划明年春节前完成12个车站的机电安装,完成8个车站的装修,其中栎社国际机场站今年12月份装修主体施工将完工。

据悉,除现场观摩交流会外,今年轨道交通“质量月”活动还将持续开展工程质量隐患排查、试运营服务质量提升等各项专题活动。

# 鄞州中心区七路口将禁止掉头

本报讯(记者王晓峰 通讯员董力军 李方鸣)记者从鄞州交警大队获悉,为进一步规范道路通行秩序,从9月25日起,鄞州中心城区7个路口将禁止机动车掉头。

据了解,这七个路口分别是:嵩江东路与钱湖北路东进口、嵩江中路与前河北路西进口、嵩江中路与锦寓路东进口、嵩江中路与天童北路东进口、嵩江中路与锦寓路西进口、天童北路与贸城中路南北进口、贸城中路与锦寓路东进口。

届时交警部门会启用道路交通技术监控设备对违法行为进行抓拍。机动车驾驶人经上述路口时,请注意查看路面上“禁止掉头”的禁令标志牌。

口、嵩江中路与天童北路东进口、嵩江中路与锦寓路西进口、天童北路与贸城中路南北进口、贸城中路与锦寓路东进口。

届时交警部门会启用道路交通技术监控设备对违法行为进行抓拍。机动车驾驶人经上述路口时,请注意查看路面上“禁止掉头”的禁令标志牌。

# 春秋航空首开上海至首尔航线 宁波市民买飞机票可获赠高铁票

本报讯(记者南华 通讯员肖琳)国内首家低成本航空公司——春秋航空,昨日新开上海至韩国首尔的航班,我市市民可在家门可搭上廉价航空的“直通车”。

作为春秋航空“空铁快线”长三角

15城市之一,宁波市民通过春秋航空官网订购航班,可自行选择距飞机起飞时间24小时内的宁波到上海的高铁班次并获赠车票。据了解,本次新开的上海至韩国首尔仁川的航班,每周四班,周二、四、五、日各开航一班。



## 节日乐融融 防火莫放松

海曙区望春街道为切实做好国庆节期间消防安全工作,近日为13个社区购置灭火器245只,对原有的500只灭火器重新灌装。同时为每个社区新增一批消防器材,并组织力量排查消防安全隐患,确保居民过一个欢乐祥和的节日。

图为各社区工作人员正在领取灭火器。

(胡建华 陈栋 吕焯 摄)



#您播报# @兔叮咚: #台风凤凰过后# 昨天宁波渔港古城许家道地和今天的宁波渔港古城许家道地对比。一切有条不紊地恢复中!象山,加油!



#每日读报# 《水利干部唐桂良的最后一班岗》——这次对他来说意义很特别,他要站好最后一班岗。(宁波日报9月23日第3版)

@不要随便说说: 每一位坚守在抗台一线的基层工作人员都是好样的,你们辛苦了。

#宁波微影# @三清牧云:【爱上这座城】台风过境,天空异常干净,面对这风雨过后美丽的天空之城,心情也跟着好了起来!



(记者 洪茜茜 整理)

# 我市将开展景区环境百日整治

本报讯(记者曹爱方 通讯员林轶男)记者从市政府昨日举行的有关会议获悉,全市旅游景区将开展环境百日专项整治行动,着力营造舒适、美观、畅通、安全、有序的旅游环境。

据了解,全市旅游景区环境百日专项整治行动重点为:通景公路、停车场、景区周边村镇的景区外部环境,以及包括环境卫生、景区绿化和水环境、景区内村庄等在的景区内部环境。

通过对景区周边村镇、景区旅游通道沿途两侧和出入口以及景区内违法建筑、污水河、臭水河、垃圾、厕所、裸露山体、建筑景观风貌等重点问题的整治,基本消灭景区内外部环境“脏、乱、差”现象,建立完善景区环境综合治理的长效机制,实现全市旅游景区形象品位、生态环境明显提升。

据市旅游局有关负责人介绍,全市旅游景区环境百日专项整治行动将与景区公共服务设施新一轮改造提升、“文

明旅游”主题活动、“智慧旅游”建设相结合,重点培养和发展乡村旅游、文化旅游、康体休闲、生态旅游、城镇休闲和产业融合旅游景区,以增加休闲度假功能为目标强化景区六要素全面发展,着重做好地方特色文化的挖掘、展示和体验,不断提高旅游景区服务水平,使景区成为环境优美、秩序优良、健康文明的典范。

据悉,这一专项整治行动将持续至12月。

# 践行“五心”文化 工行余姚支行为客户提供优质服务

## 1 细心服务 营造良好环境

工行余姚支行成立于1984年12月,经过多年的升级扩容打造,发展为当地历史最悠久、设施最齐全、营业面积最大的综合性银行网点之一。

营业大厅面积逾2500平方米,望过去上下两层的大厅宽敞明亮,舒适优雅,视野开阔,各个功能区布局合理,引导清晰,设施先进,客户井然有序办理相关业务,服务人员引导主动,热情大方。

大厅里设有咨询引导、客户等候、现金、非现金、自助服务、电子银行服务、贵宾服务、公众教育等服务区域。休息等待区放置报刊杂志,使客户在等待办理业务时得到休息和放松,为客户带来宾至如归的感受。

自助区共设置了18台ATM存取机、自助终端、回单打印机、网银机、手机银行等先进的自助设备,客户在这里可以享受便捷高效的自助服务,也可以学习体验最先进的移动金融服务工具。便民角内设有针线包、手机充电器、老花镜、轮椅、婴儿推车等多种服务设施。

在引导区域,4名大堂经理身姿挺拔,面带微笑,有条不紊地接待客户,热情地提供排队取号、咨询答疑等服务。

窗口服务区,机具设备和办公用品摆放统一整洁。其中还为老、弱、病、残、孕等特殊人群客户开设了“爱心窗口”,帮助他们缩短等候时间,享受到更便捷、通畅的服务。

的家电城项目提供资金保障。以“五水共治”为重点,对梁辉水库管理局等“治水强基”工程民生项目发放数亿贷款。同时,大力支持滨海新城等产业园基础设施建设。今年上半年,该支行向万达广场等10余个项目合计发放项目贷款超过16.88亿元,为区域经济发展注入了强劲的金融动力。

围绕“金融支持实体经济发展”为中心,该支行积极推出多项举措扶持当地中小企业发展。贷款品种从初期单一的短期周转,发展到中期周转贷款、循环贷款、贸易

融资等多样化品种,融资方式更加灵活,满足了中小企业的各类融资需求。

根据民营经济发展特点与融资需求,该支行创新推出贸易融资、小企业联保贷款、出口代付、网贷通、逸贷卡、“金贝壳”城乡小额保证保险贷款等适合中小企业的金融产品,并为其提供融资、结算、理财等金融服务。积极完善中小企业业务审批流程,开辟中小企业绿色通道,在信贷规模与信贷政策上充分体现对中小企业的重点扶植倾向。

## 2 真心服务 建立规范机制

为提升服务品质,增强客户体验,工行余姚支行强化服务管理,力求以规范高效的服务为百姓提供五星级的服务体验。

今年,工行余姚支行以创建“十佳示范网点”和“2014年度中国银行业文明规范服务五星级营业网点”为出发点,开展“人民满意银行建设年”系列活动。

大堂服务,力求细致入微。客户一进网点,大堂经理第一时间上前迎接客户,并根据需求为其规划最优办理渠道,以节省客户等候时间,提高服务效率。针对部分年老、文化水平较低的客户,及时主动提供帮助,例如搀扶老年人、指导客户填单、演示操作自助设备、提醒阻止电信诈骗等。在客户办理完业务后,大堂经理主动送至门口,并作“注意安全”的温馨提醒。

柜面服务,达到规范高效。支行对柜面

工作人员的服务做了“七步”流程,“三声服务”的规范;服务过程中,要求始终做到双手递接、微笑相待、礼貌迎送,客户获得了更高效、便捷、规范的服务体验。

管理机制,实现优化健全。该支行建立了责任落实、工作监督、考核奖惩、质量检查等管理制度,开展了各类主题活动,组建员工学习交流,举办了服务技能竞赛,并进行客户满意度调查,多措并举促进员工将优质服务、满意服务内化为日常自觉行为,员工服务意识与服务能力不断提升,营造了文明规范的服务氛围。

在良好的服务氛围的带动下,支行员工的服务风貌创造了行业良好口碑。大堂经理章东凭借着一颗真诚的爱心、规范的礼仪、亲切的笑容,获得一致好评,被评为中国银行业文明规范服务的“明星大堂经理”。

## 4 热心服务 推进普惠金融发展

工行余姚支行力促各项业务健康快速发展,通过差异化、特色化经营,提升金融服务水平,推动普惠金融服务。

该支行力促金融产品与服务“专业多元”,满足客户日益多元化的服务需求。近年来,余姚支行相继成立了财富管理、出国金融服务中心、手机银行体验区和贵金属客户专属服务区。针对个人金融需求,创新性推出逸贷卡、“工银货币”理财产品、个人经营性贷款等丰富的产品。发行了在公共领域一卡多用的市民卡、畅通卡、福农卡、商友卡等各类金融IC卡。

延伸金融服务范围。该支行设立每周二为零钞零币兑换日,以服务支行周边商户大量小额零钞兑换需求;组建移动银行团队,

上门为广大职场客户服务,帮客户节约了大量的时间和精力;开展“客户经理进市企”活动,深入了解小微企业融资需求,改进融资服务;举办银企交流会,为国际业务客户提供外汇金融政策咨询服务;专辟外币服务窗口,发挥网点柜员语言优势,服务外籍人士,与外籍客户之间架起无障碍沟通桥梁。

普及百姓金融知识。今年,余姚支行开展了“金融消费者主题宣传教育活动”、“普及金融知识万里行活动”、“工行理财日”等20余场金融知识宣传活动,通过进社区、进部队、LED、网点电视、海报、上街分发宣传折页等形式,普及城乡居民金融知识,提高了百姓理财能力,助其增强了金融安全意识。

## 3 诚心服务 力扶地方经济发展

百业兴而后银行兴,工行余姚支行始终以服务实体经济、服务社会发展为己任,为余姚经济建设贡献力量。

该支行为当地重大项目提供强大的金融支撑。在推进余姚灾后恢复重建和经济

社会转型升级中,发挥了信贷保障的主渠道作用。

以余姚“六大百亿工程”为引领,该支行对列入宁波市重大前期项目的余姚项目、牟山湖东方意大利商业城项目、塑料城引进

## 5 爱心服务 履行社会公益责任

近年来,工行余姚支行积极响应余姚市“做文明崇德余姚人”的号召,充分发挥市级“文明单位”的模范带头作用,积极参与赈灾、扶贫、助残和金融知识宣传普及等社会公益事业。

“菲特”台风肆虐期间,工行余姚支行是当地极少数坚持营业不中断的银行网点之一,当时为群众提供了各类应急金融服务和充电服务,得到了政府和群众的一致好评。

在汶川、玉树等特大地震抗震救灾活动中,工行余姚支行第一时间组织全体员工捐款、捐物,并开辟赈灾款项汇款“绿色通道”,方便社会各界向灾区捐款。与受灾学生结对帮扶,多渠道支持灾区重建,体现了工行余姚

支行富有爱心的一面。

该支行还每年参加“慈善一日捐”活动,与困难员工、困难学生和孤寡老人结对帮扶,提供力所能及的帮助,让群众切身感受到工行余姚支行创先争优带来的新变化和新气象。

工行余姚支行在公益事业付出诸多爱心,树立了良好的社会口碑。2012年,该支行获得了“宁波市十佳企业文化示范基地”荣誉称号,2013年,工行总行授予余姚支行“优秀巾帼文明岗”荣誉称号,2014年2月,浙江省巾帼建功和双学双比活动协调小组又授予了该支行“巾帼文明岗”荣誉称号。

