

# 鼓荡委员履职献计的激情

——山亭区政协发挥委员主体作用服务经济社会发展纪实

本报记者 李明 通讯员 赵建华 王志祥

近年来,山亭区政协充分发挥政协委员主体作用,积极搭建履职平台,鼓励委员登台献计,展示了委员风采,为地区经济社会事业发展作出了重要贡献。

搭建履职平台  
委员献计锦囊

换届以来,山亭区政协先后举办两次全体委员学习培训会,邀请省政协专家领导和大学教授授课;组织150余名各界委员赴上海交通大学、青岛农业大学、浙江大学等高校进行学习培训,听取知名专家教授讲课;引导委员知情明政,通过召开座谈会、组织委员视察等多种形式,及时向委员通报该区经济社会事业发展中的重要情况,拓宽了委员知情渠道,提升了委员履职尽责能力水平。同时,出台委员制度,完善委员履职、考核

和激励机制,提高了委员履职积极性。结合上级政协“三服一推”、“三联一结”、“提高委员履职能力,增强协商民主实效”等主题实践,开展了“四比一争”、“五个一”、“提高五种能力、争做五个表率”等贯穿各个年度的活动,使委员履职更有针对性、更具实效性。山亭区把226名政协委员划分成23个界别活动组,每个界别活动组均建立了“委员之家”,其中建在镇驻地3处、社区2处、企业4处、便民服务中心2处、单位办公场所8处、其他场所4处。有的“委员之家”进一步延伸工作触角,建立“委员工作站”、“民情联络室”,制作“联系卡”等,委员依托自身优势,加强与基层群众联系,了解群众的期盼诉求,宣传惠民政策,搜集群

众意见,力所能及地帮助解决突出问题。

活动形式多样

委员发挥才智

近年来,围绕农业提质、企业增效、教育提升等方面,山亭区政协组织委员开展调研视察36次,听取区政府及有关职能部门情况通报28次,委员提出意见建议420余条,为促进该区经济社会发展做出了积极贡献。连续两年向24个区直部门(单位)派驻96名政协委员担任民主监督员;部分委员受邀担任纪检、政法、交通等单位的特邀监督员。派驻到该区供电部的政协民主监督员通过调研了解到翼云石头部落景区电路电压低,随即与区供电部协商并提出建议,供电部及时投资90余万元对外围线路进行改造,更换为绝缘线路,协调解决群众就医、就

满足了景区用电需求。连续3年组织政协委员对70个区直部门进行民主评议,评议结果报送区委、区政府(双管单位同时函告其上级主管部门),作为被评议单位年度评先树优和干部选拔使用的重要参考依据。农业、科技、卫生等界别委员发挥自身优势,组织相关专家学者积极开展科技、文化、卫生“三下乡”活动,先后举办农业科技讲座、义诊送药、赠送书籍和体育健身器材活动12场(次),受益群众3000余人,各党派团体和全体委员积极开展各类社会公益活动,通过关爱留守儿童、向福利院老人献爱心、慈心一日捐等捐款捐物达400余万元,开展科普宣传、捐资助学、“博爱送万家”等社会服务活动50多次,协调解决群众就医、就

业以及生产生活难题1300多件次。

宣传委员事迹

展示委员风采

山亭区政协制定了《关于加强政协宣传工作的意见》,加强与委员的联系,注意发现委员中典型事例,及时向主流媒体撰稿投稿。每年拍摄《政协委员在行动》电视专题片,在山亭电视台分专题进行播放,全委会议期间组织委员观看,有效宣传了委员业绩,激发了委员履行职能的热情。开展优秀政协委员评选,对履职尽责、干事创业的先进典型进行表彰,并规定届内连续两次被评为优秀政协委员的享受同级劳动模范待遇,先后有40名委员被评为市、区优秀政协委员,树立了标杆,激发了活力,激励广大委员真情履职、创新有为。

# 日照银行枣庄分行开业

本报讯 11月24日,市政府与日照银行股份有限公司战略合作签约暨日照银行枣庄分行开业仪式举行。省人大民族侨务外事委员会副主任委员周惠平,日照市委常委、副市长刘兆亮;副市长张兵,王新宇出席。

张兵在开业仪式上讲话。他首先对市政府与日照银行股份有限公司战略合作签约暨日照银行枣庄分行开业表示祝贺。他说,日照银行枣庄分行是我市设立的第三家地方商业银行,是枣庄市金融业发展的新的生力军,这不仅是日照银

行发展史上的大事,也是日照与枣庄开展金融合作的一件大事,有助于双方进一步融通和整合两地金融资源,充分发挥金融对经济增长的支撑作用。希望日照银行枣庄分行开业后秉承日照银行“质量为本、稳健经营、不求做大、但求做精”的经营理念,发挥好机制活、决策快、效率高、服务好的优势,在为枣庄经济社会发展做出贡献的同时,加快自身发展步伐,实现银行业绩与地方经济社会发展的共赢。

(记者 张运永 陈淑萍)

平的质量、优质均衡的质量已成为峄城教育人提升区域教育品质的着力点和落脚点,一项项在国家、省、市级比赛中夺冠折桂的骄人成绩也让峄城教育人更有底气和信心。

教学条件、教育质量的高位优质均衡发展,让千家万户的峄城孩子受到了切切实实的民生红利,也让峄城教育的区域品质有了自己的品牌,更让峄城教育步入了良性发展的快车道。

# 加强旅游系统党风政风行风建设树立风清气正干事创业的良好氛围

2015年,市旅服委紧紧围绕全市经济和社会建设中心工作,把握新形势下旅游和服务业系统反腐倡廉建设的特点和规律,以落实党风廉政建设责任制为龙头,以改进工作作风、密切联系群众为重点推进作风建设,以完善惩防体系为重点推进党风廉政建设,较好地完成了党风廉政建设各项任务,为纵深推进旅游和服务业发展、开创旅游工作新局面提供了坚强保证。

**加强组织领导,推动工作落实。**落实党风廉政建设责任制,主体是关键。党委按照中央和省委、市委的部署,强化“一岗双责”和党委的主体责任。委党委根据单位实际调整充实了党风廉政建设领导小组,形成了一把手负总责,分管领导各负其责,齐抓共管的领导机制和工作责任机制。召开了7次党工委、5次中心组理论学习会和10次中层以上干部会议,对党风廉政建设和作风建设等方面进行专题学习、加强研究、落实责任、强化监督。研究制定了《关于切实做好2015年全市旅游和服务业工作要点任务目标分解落实工作的通知》、《关于开展“三严三实”专题教育的工作方案》、《各科室及工作人员目标管理考核办法》,实行量化打分,周调度、月考核制度。把加强党风廉政建设和作风建设与旅服委业务工作一起部署、一起落实、一起检查、一起考核。对重点工作任务和工作责任分解细化、责任到人,形成横向到边、纵向到底、覆盖完整、责任落实的责任体系。研究制定开展“三廉创建”活动实施方案,推进活动深入开展。同时,党委根据市纪委的要求开展了廉政谈心谈话,进一步明确领导干部和中层干部廉政建设工作责任,并层层签订了党风廉政建设目标管理责任书。组织开展对责任制落实情况的监督检查和考评,并将检查、考核的结果作为干部考核使用、评选优秀的重要依据,切实维护党风廉政建设责任制的严肃性,确保党风廉政建设和作风建设各项任务有效落实。

**严肃党的纪律,确保政令畅通。**纪律严明是党的光荣传统和独特优势。党委坚持把维护党章,严肃党的纪律作为党风廉政建设的第一项任务,自觉担负起执行和维护党的纪律的责任。落实党政主要领导讲廉政党课制度,引导党员干部牢固树立党章意识,自觉用党章规范自己的一言一行,在任何情况下都要做到政治信仰不变、政治立场不移、政治方向不偏。组织党员干部观看了影片——《焦裕禄》,对党员干部进行理

想信念教育、引导党员干部以英模人物为榜样,争做为民务实清廉的表率。组织全体机关干部职工观看《反腐启示录》等警示教育片,使党员干部以案明纪、引以为戒,增强拒腐防变的能力,牢固树立正确的权力观、地位观和利益观。利用集体学习贯彻领导干部廉洁自律各项规定,特别是在多个节假日前,及时传达学习上级关于加强廉洁自律的有关文件精神,重申有关规定,早招呼、早提醒、早预防;采取以案说纪的方式加强对干部职工的教育,如:通过传达市纪委《关于6起违反中央八项规定精神典型问题的通报》,在全委开展警示教育,要求全委干部职工履职尽责,遵纪守法,警钟长鸣。开展廉政文化进机关活动,利用展板开展廉政文化宣传,努力营造以廉为荣,以贪为耻的氛围。

**落实干部选用规定,提高群众满意度。**提高干部选用工作群众满意度,是马克思主义群众观和党的群众路线的必然要求。党委紧紧围绕提高人选用群众满意度这条主线,认真抓好选拔任用干部制度的学习贯彻落实,按照信念坚定、为民服务、勤政务实、敢于担当、清正廉洁“20字标准”,坚持德才兼备、以德为先,围绕转型发展组建干部队伍。认真执行《党政领导干部选拔任用工作条例》和相关制度规定,把好沟通关、注重对干部的经常性了解,准确掌握其遵守党的纪律、工作实绩、群众口碑、廉洁自律等方面情况,充分酝酿、不流于形式。讨论决定时全面介绍人选情况,逐一研究表决。

**改进工作作风,切实维护群众利益。**改进工作作风,维护群众利益,是我们党历来十分重视的问题。党委坚持群众利益无小事,把群众是否满意作为检验工作的根本标准。认真贯彻落实中央、省、市各项规定和要求,提出了市旅服委党委贯彻落实上级规定,健全完善领导干部联系服务企业制度。委领导班子成员和县级干部带队下基层调研,走访慰问联系村困难户6户,走访企业和联系企业家11人次,与群众座谈53人次,协调处理企业实际困难5个,改善服务企业长效机制1个。委主要负责人走入政风行风热线直播间,接听群众来电,现场解答询问。加强对旅游安全生产、法律法规及责任制落实情况的监督检查。深入开展民主评议旅游政风行风工作,提高旅游服务质量。

**强化监督制约,规范权力运行。**加强对权力运行的监督制约,始终是我们党执政所面临的重大课题。党委认真落实习总书记把权力关进制

# 创新监管机制,落实依法治旅

自《旅游法》实施以来,市旅服委通过深入宣传法律法规,建立健全旅游综合协调机制,按照职能范围和行政执法人员规定,开展旅游服务质量监督和旅游执法检查活动,维护旅游者和旅游经营者的合法权益,我市旅游市场秩序规范有序,旅游产业蓬勃发展。

**加强旅游质监执法机制建设,强化执法力量。**市旅游监察支队为市旅服委下属正科级事业单位,具体承担查处违反旅游法律法规行为、监督检查旅游经营单位和从业人员服务质量,受理旅游投诉。目前已招考12名在编执法人员,均为全日制本科及以上学历,专业结构合理、人员素质高,为履行职责提供了人才保障。近几年,我市大部分区(市)成立了旅游监察大队,落实了编制和人员,充实了全市旅游执法队伍。今年以来全市开展联合执法检查40余次,共出动执法人员1177人次,检查旅行社315家次,检查星级饭店84家次,检查A级景区188家次,检查购物店5家,检查导游359人次,下达责令改正通知书31份。市旅游监察支队通过加强自身建设,强化执法检查,营造了我市健康有序的旅游市场环境,获得了全省旅游系统先进单位的荣誉称号。

**落实依法治旅,创新旅游监管体制机制,形成监管合力。**为完善旅游监管综合协调机制,建立了枣庄市政府旅游工作联席会议制度,并联合公安局、工商局、交通局、食药局、物价局等制定了旅游市场联合执法检查和旅游投诉统一受理工作方案,通过相关职能部门合力联动,强化对旅游市场的综合监管、综合整治。适应新常态,创新旅游市场监管手段,制定了对旅游企业和负责人的函询和约谈制度,以严执法与讲服务并肩行、严处罚与促发展相结合的原则,运用新手段,加强涉旅企业监管。为落实依法治旅,推进行政权力公开透明运行,我委对行政处罚自由裁量权进行了认真梳理,制定了行政处罚自由裁量权基准,坚持处罚法定、过罚相当、公正公开的原则,做到有法必依,执法必严,杜绝了“人情执法”、“面子执法”。

**加强培训,提高执法人员执法能力和水平;加强普法宣传,健全旅游诚信体系,引导游客文明旅游、理性消费,规范旅游企业经营行为。**近年来,组织执法人员参加市法制办组织的行政执法培训班400余人次,深入学习了行政执法人员相关法律法规,增强了依法行政的履职能力,并通过考试取得执法证,确保执法主体合法。近年来,组织执法人员参加省、市旅游投诉、旅游执法培训班800余人次,进一步提高了旅游执法人员业务水平和法律素养,为服务群众、依法行政打下了基础。为深入贯彻实施《旅游法》,提升市民文明旅游、依法维权意识,在5.19“旅游日”,开展面向社会、群众参与,以“文明旅游、健康生活”为主题的宣传活动,接受现场咨询,发放“一法一条例”3000册,发放“旅游法知多少”、“文明旅游”宣传页30000页。定期发布枣庄市旅游质量公报,发布旅游出行和消费警示,引导旅游者文明旅游,理性消费,拒绝签订虚假合同,自觉抵制不合理低价团,合理维权。组织

全市旅游企业开展“旅游诚信示范单位”创建活动,发布旅游诚信“红黑榜”及旅游经营服务不良信息,建立旅游诚信档案。通过多措并举,引导旅游经营者和从业人员遵守法律、加强自律,规范经营行为、履约行为、服务行为,推动全行业以诚信为荣,以失信为耻,营造出全市旅游企业守法经营、诚信经营的氛围。

**畅通旅游投诉渠道,维护旅游消费者和旅游经营者的合法权益。**为方便服务群众,我市设立并公布统一的旅游投诉电话12301和旅游投诉热线3350123,平时和节假日均24小时接听电话。工作人员按照规定的受理范围和程序,依法受理旅游投诉,在查明事实的基础上,遵循自愿、合法的原则进行调解,同时对发现的违法行为移交相关部门调查。近三年来,共接到来电、来信、来访、转办等旅游投诉280余件,为游客挽回经济损失82000余元,结案率100%,满意率95%以上。通过调解,化解了双方的纠纷矛盾,游客和旅游企业的合法权益得到了保护,取得了一定的社会效果。

**依法开展旅游执法检查活动,文明执法,维护旅游市场秩序。**做到执法人员守法,严格遵照执法程序,执法检查时至少2名执法人员亮证执法,确保执法主体合法、执法程序正确。根据部署,结合我市旅游市场实际情况,以胜利日、国庆节等重要节假日为契机,以不合理低价、非法经营、欺客宰客、强迫消费、黑车黑导、违法“一日游”等扰乱市场秩序的行为,作为治理旅游市场乱象的突破口和切入点,采取旅游、公安、工商、物价等多部门联合执法与旅游监察支队专项执法检查相配合的手段,形成“上下联动、部门联合”的长效执法机制。台儿庄区旅游监察大队为了治理古城区内的旅游乱象,联合工商、公安、安监、卫生、质检、交通、城管、广电等相关部门,组建“台儿庄区旅游联合执法队”,在重要时间节点、旅游小长假及“黄金周”期间开展联合执法监督检查。通过加强与其他职能部门的配合,加大市场检查的力度,我市旅游市场得到规范、净化,旅游企业守法经营的意识得到提高。

**我市旅游市场的蓬勃发展离不开社会各界人士的关爱、支持,旅游经营秩序的健康稳定需要政府部门的监管以及人民群众的监督。**当前旅游市场确实存在非法经营、虚假宣传、强迫购物、黑车黑导等扰乱旅游市场秩序的不法行为,这些行为屡禁不止,原因是多方面的。监管部门充分发挥职能,携手守法旅游企业,共建竞争有序诚信守法的旅游市场环境,让人民群众放心出游是我们共同的心愿。在此,我们呼吁广大市民,树立正确的消费观念,拒绝参加明显低于成本的低价团,拒绝配合不法旅行社签订虚假合同,因为您签订的虚假合同会使不法者得逞;如旅游服务质量低于合同约定、发生侵害旅游者合法权益的行为,请及时投诉,并注意提供证据,理性维权,避免采取过激行为扩大损失;如发现违反旅游法律法规的行为,请及时举报,监管部门一定会依法调查并给出回复。

# 文明旅游枣庄在行动

为认真落实习近平总书记重要批示精神和中央文明委部际联席会议精神,按照中央、省文明旅游工作要求,坚持以文明旅游宣传、引导为重点,着力推进文明旅游工作,提升枣庄文明旅游形象。

## 一、加强组织领导,合力推进落实

建立了由市文明办、市旅服委牵头,共100余个市直部门参与的提升公民旅游素质联席会议制度,统筹协调推进全市文明旅游工作。编制《文明旅游工作责任分工》,把落实责任分解到了具体部门。制定《关于印发“儒风运河 德润枣庄”文明旅游系列行动方案的通知》并组织实施。其中枣庄市金牌导游员、枣庄市美德游客评选活动经过动员宣传、海选,共有38位金牌导游候选人、22位美德游客候选人进入网络投票环节。市旅服委和大众网合作,在大众网开设“儒风运河 德润枣庄”文明旅游系列行动——金牌导游员、美德游客评选专区,将38位金牌导游员候选人、20位美德游客候选人的相关信息进行公示并投票,同时鲁南论坛、枣庄旅游等微信平台同步开设投票专栏。网络投票环节将选出20位金牌导游进入最终决赛,选出10名美德游客进行评议。文明旅游先进单位正在报名中。

## 二、强化宣传引导,营造浓厚氛围

强化文明旅游公益宣传。星级饭店、A级景区、旅行社、车站、旅游集散中心利用户外广告牌、LED屏、楼宇电视等媒体资源播放文明旅游公益广告。市旅服委设计印制文明旅游倡议书2万份、宣传册8千份,今年5月19日,借助中国旅游日的宣传契机,

向广大游客和市民发放“文明旅游 从我做起”倡议书,进一步向全市发起文明旅游倡议,并在五区一市重点地段设置文明旅游宣传点,悬挂文明旅游宣传的易拉宝,并发放文明旅游宣传册。加强活动宣传,利用微信、微博等媒介对于开展的枣庄市金牌导游员、枣庄市美德游客评选活动进行广泛宣传。在《枣庄日报》利用1整版刊登先进事迹,并在枣庄电视台、大众网播放刊登宣传广告。

## 三、强化重点环节,全程文明引导

一是在签约组团环节建立双重教育制度。旅行社与游客签署旅游合同时附送文明旅游宣传材料,约定文明旅游事项;行前召开说明会,讲清文明旅游要求和不文明旅游造成危害后果。二是在交通运输环节深化文明旅游宣传。广泛开展“文明旅游 礼貌乘车”活动,在旅途中播放文明旅游宣传片。三是在培训环节加强对市内旅行社、导游的文明旅游劝导能力培训。对全市1000多名导游进行了文明旅游知识培训;四是在旅途行程环节落实领队导游一岗双责制度。明确领队和导游做到:到达目的地时要与地接导游对接,游览开始前要有文明旅游宣传,游览过程中要有文明旅游提示,发现不文明行为要及时劝阻,游览结束后要总结讲评。五是积极开展中国旅游志愿者招募并开展志愿活动,十一黄金周期间,志愿者宣传员在台儿庄古城设置咨询台,现场对来枣游客提供旅游地图、疏导交通、咨询服务等。目前中国旅游志愿者还在继续招募中,下一步将配备统一的服装等志愿者装备,打造一流的志愿者平台。

**旅服系统深入开展服务质量提升活动**

为切实强化“服务质量是旅游服务业的生命线”的观念,加大旅游专业人才培养力度,建立适应市场需求的旅游人才培养机制,支持和鼓励校企合作,对紧缺旅游专业人才实行订单式教育。积极探索相关部门、社会、用人单位和个人多元化教育培训机制。充分发挥社会各方面力量在促进旅游服务质量中的积极性,2015年市旅服委结合“百千万”培训工程,通过多层次、多部门、多方参与,举办了多层次培训活动,使旅游服务意识不断增强,旅游服务质量得以提升。

通过对旅服从业人员进行旅游服务意识、旅游服务管理、旅游服务技能、旅游服务细节的启发和引导,改变从业人员对于旅游服务质量的认识,促进从业人员不断提升自我、提升管理,推动整个旅游行业不断进步。2015年先后开展了导游员年审培训、导游员岗前培训、乡村旅游培训班(共三期)、旅行社文明旅游专题培训等培训,共培训旅游从业人员近3000人次。为提高培训的效果,通过走出去和引进来的方式,邀请国内、省内著名专家来枣庄传道授业,同时创新培训方式,鼓励企业培训,进而提升整个枣庄市的旅游服务质量水平。