

## 工行小得宝业务 让您的存款过年也升值

小得宝是为有美元存款的客户，通过外汇掉期交易，无风险的提升存款收益的增收产品。期限灵活，存期3个工作日以上均可办理，产品收益高，远超美元活期存款利率。让您的存款过年也升值！

详情请咨询聊城分行国际业务部 0635-8901719

# 群众少跑腿 真情赢民心

## 聊城高新技术产业开发区打造政务服务新特色

本报记者 谢晓丽

1月8日上午，在聊城高新技术产业开发区政务服务中心的咨询台前，工作人员不断引领前来办理业务的市民到相应的窗口办理服务。办事群众从进入大厅的那一刻起，就开始享受全方位的五星级服务。

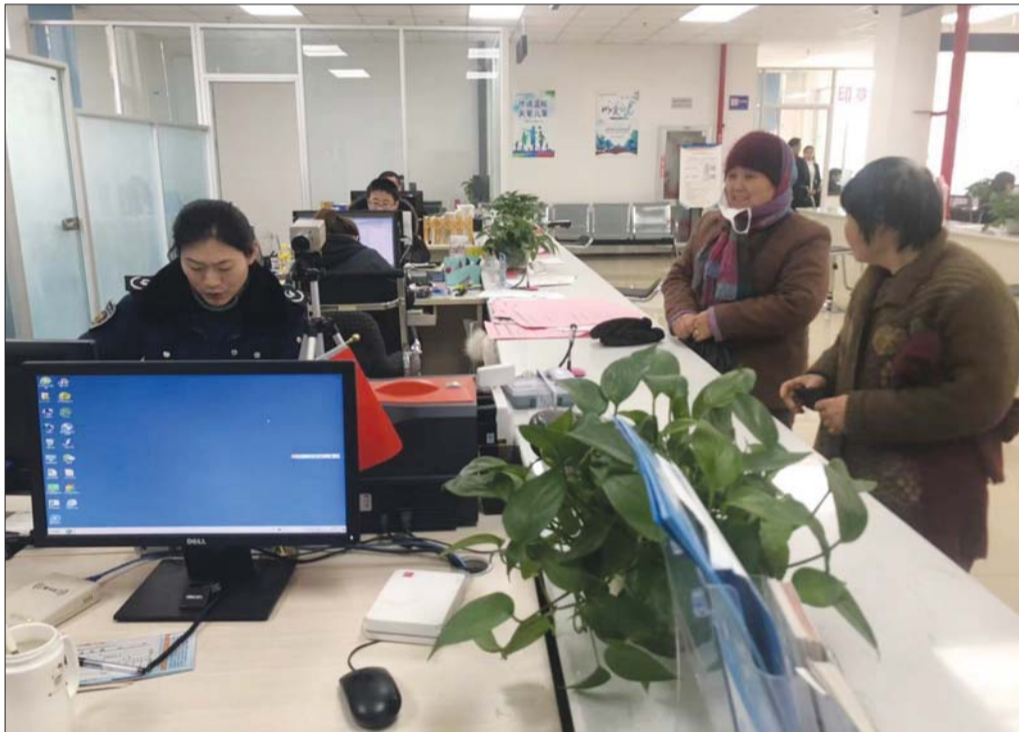
为全面深化“放管服”改革，促进政务服务的一体化、规范化、高效化，解决政务中心人员不足的问题，聊城高新技术产业开发区党工委、管委会创新思路，勇辟蹊径，决定以政府购买服务的形式对政务服务中实行服务外包，于2018年10月通过公开招标，确定了江西省同济人力资源有限公司为服务外包单位。聊城高新技术产业开发区政务服务中心采用创新服务模式，服务外包紧扣重点工作和目标任务，以“互联网+政务服务”为引领，以政务服务标准化建设为抓手，进一步加强平台建设，优化服务流程，切实提高了政务服务质量和效率，打通了服务群众的“最后一公里”。

### “全程帮办代办制度”获百姓点赞

1月7日，聊城市民薛大爷发布了一条朋友圈，表扬聊城高新技术产业开发区政务服务中心工作人员热情服务，办事效率极高，真切展现了人民勤务员的风采，应当点赞。1月8日上午，前来办理业务的刘女士也表达了和薛大爷一样的想法，“门好进、脸好看、事好办。”刘女士说，她刚进大厅就有咨询台的工作人员指引，后来发现忘带了几个材料，帮办台的工作人员还帮忙下载复印一次就办好了。

记者了解到，一次办好的基础就是办事群众手中的材料是齐全的，但是有很多办事的群众，他们经常是先去大厅咨询需要准备的材料，再回去整理打印，来回跑很麻烦。为解决这些问题更好地方便群众办事，政务服务中心建立了

帮办代办制度。全天在帮办台值班，对不熟悉办理流程的群众全程帮办，帮助办事群众复印、打印资料、网上自主申报、相关业务咨询引导、帮办代办厅内所有业务。同时还组建了投资项目审批帮办代办中心，开通了“企业服务直通车”，对辖区内新办规模较大企业，涉及多个部门审批的项目，由政务服务中心提前介入、跟踪督办、限时办结，为企业提供全方位“一站式”“一对一”服务。严格按照客户项目客户自愿委托、我方无偿代办、全程服务、合法高效的原则为客户提供完善的帮办代办服务。同时实施了帮办代办服务“走出去”战略，走出大厅、走进企业，使企业真正享受到快捷便利的服务。



群众从进入大厅，就开始享受全方位的五星级服务。

### “全面拓展服务功能”满足群众需求

针对患病、行动不便、年龄较大或有其他特殊情况的群众，政务服务中心还开通了“爱心直通车”活动。群众可提前预约，帮办工作人员主动跟进，免费上门为群众提供“一对一”帮办服务。真正使政务服务变得触手可及、方便、高效，最大限度地提升了群众的获得感。

着力为群众更为贴心的服务，政务服务中心引进区内食品企业进驻大厅，企业

为大厅定期定量配送相关食品或饮料，一方面办事群众在办理业务等候期间可免费品尝食品或饮料，另一方面为辖区内企业提供了宣传展示平台，实现了双赢。

“服务好每一位前来办事的群众，越是困难的群众我们越要热情帮助，帮他们一次性完成要办理的业务。”聊城高新技术产业开发区政务服务中心的一位员工这样告诉记者。

### “高标准规范服务”促进全面提升

同济人力资源公共服务发展中心在前期已经为窗口工作人员进行了全方位的标准化服务培训，使工作人员在工作中能进一步树立高标准、高要求、人性化的服务理念，全面提升办事群众接待、沟通及运用专业的流程处理投诉等工作的水平。

同时对政务大厅高效管理，政务服务中心严格对窗口

工作人员进行日常考勤，严格请销假制度。将窗口工作人员的规范着装、文明言行、热情服务、办件质量、环境5S管理等全面纳入绩效考核。细化分值，实行现场“告知单”管理，每日通报考核情况，做到“奖罚并举”。

政务服务中心结合日常考勤巡查、群众表扬、投诉和行政审批服务电子监察系统考核情

况等，每月对窗口工作人员进行月度点评和“每月一星”评比。并结合文明创建活动，对窗口工作人员进行了政务礼仪、普通话培训和社会主义核心价值观教育，从文明用语、服务态度、行为举止等方面规范服务行为。定期开展“微笑服务明星”、“党员示范岗”、“巾帼建功示范岗”等评选，形成了比学赶超的良好氛围。

## 聊城高三学子的福利来了，去年它曾押中高考试题460分

# 助力高考，2019版《985核心密卷》发布

本报聊城1月28日讯(记者 张超) 备战2019年高考，2019版《985核心密卷》隆重发布，即日起聊城的高三学子们可订购。《985核心密卷》是在新高考背景下，由全国资深命题专家根据试题试卷命题规律，研发的帮助2019届高考学生复习备考的押题试卷，2018版曾押中高考试卷460分。

《985核心密卷》包含文科(含:语文、文科数学、英语、文综)和理科(含:语文、理科数学、英语、理综)两个系列，每个系

列每科三套试卷。试卷试题高度原创，材料新颖，设置巧妙，答案规范，且题型、题量、结构、主要考查点及风格与高考考卷完全相同，是2019届高考考生快速提分的高端产品。

据悉，将2018版《985核心密卷》对照全国I卷、II卷、III卷、浙江卷进行比卷，九学科共押中四套高考试卷460分，其中语文、数学、物理、化学押中原题共计110分。而在2017年全国高考中，《985核心密卷》也押中全国各地高考原题分值98分，

仅全国I卷数学便押中53分。

产品研发机构为北京华育未来教育科技研究院，全国数十所名校名师原创高品质模拟卷，具有强大的教研力量；潜心研究，深耕细作，原创试题高达90%；高考结束后，媒体记者现场验证报道，2018年押中高考试题98分，2018年押中高考试题460分；各科全覆盖，每科3套，共12套超强训练卷。为我国的基础教育源源不断地输送着优质的产品和服务。研究院拥有语文、数学、英语、物理、化

学、生物、政治、历史、地理九大学科的专职教研员和助理教研员，他们都拥有非常丰富的中学教学经验和专职试题试卷命题、教材教辅编审工作经验，主编过《全国大联考》、《PK高考》、《五三》、《中学生学习报》等著名产品。在专职教研员和助理教研员的规划和组织下，全国数千名具有教研精神和能力的一线老师积极参与到精品内容建设中。

2019版《985核心密卷》现接受全面预订，详情可添加齐

鲁今日聊城微信公众号(扫描下方二维码)了解，进行线上支付预订。购买咨询电话：13012783769。

