



社区成立了“我帮帮”党群志愿服务队,涉及科教文化、环境保护、关爱老年人等领域。(图片由通讯员提供)

构建两大网络,促进多元主体互通互信

营园社区积极构建组织架构网,实现组织设置网格化。党委着力提升基层党组织的组织力,实施区域化大党建,建立社区党委——居民区党支部——楼栋党小组“三级网络”;实行社区党委“兼职委员”制,吸纳驻区单位党建负责人进入党委班子;建立面向驻区单位的“上门走访——了解诉求一解决问题——及时反馈”的联系服务制度,搭建了社区——单位双向服务平台,定期召开共建联席会议,推行服务认领项目,将辖区单位的“资

源”和社区的“需求”有效对接,并通过契约化共建方式,形成信息互通、发展共谋的互助互动格局。

另外,营园社区还构建信息工作网,实现服务群众集成化。依托东营区智慧党建综合管理系统,通过梳理辖区单位成员清单、资源清单、需求清单、项目清单,建立了微心愿认领、服务项目菜单、微信服务预约等栏目,为居民提供全方位的终端服务;打造业主微信群、微信公众平台新平台,使居民与社区间互动更便捷,交流更畅通。

搭建三大平台,促进区域发展共商共治

社区共治联盟的成立,成为社区共治的“开门锁”。营园社区充分发挥社区大党委领导核心作用,建立了由驻区单位、共建单位、社会组织、爱心商家、自治组织等多元主体组成的社区共治联盟,完善联动机制,深化联合项目,实现共建目标,逐步构建起“事务共商、问题共管、资源共享、发展共谋”的社区共治格局。

同时,社区自治联合会的成立,成为了社区共治的“主引擎”。社区自治联合会是由居委会、楼栋长、义工、群团组织负责人等骨干队伍组建成立,打造了体现社区文化特色的生活、工作、学习坊,吸引居民对社区治理的关注、认同和参与。生活坊围绕“社区建设微认识、家风家训微互动、邻里风采微展示、睦邻风尚微引领”,形成社区客厅、邻里风采展示、楼道睦

邻角、邻里节、百家宴等社区文化景观。工作坊围绕“居民微论坛、楼道微管理、义工微服务、自治微项目”,根据各小区实际创新“星级义工、居民心声、绿地认领”等工作项目。学习坊围绕“书记微课堂、社工微讲义、居民微沙龙、专家微讲座”,挖掘能人资源,拓展教育形式,提升居民文化素养和社区共同体意识。

同时,社会组织孵化器的成立,也成为了社区共治的“助燃剂”。营园社区成立社区社会组织培育发展中心,通过组织申请、机构评审的环节,筛选了东营市幸福里社会工作服务中心、东营市博爱志愿服务总队等4家社会组织入驻社区,为其提供办公场所、业务培训、项目指导等服务。各社会组织承接开展了青少年服务、网格长增能、“博爱家园”等项目。

拓展三大服务,促进社区生活品质提升

营园社区在如何提升社区居民生活品质上,下了一番功夫,其中先是拓展了“公”服务。该社区建立网格管理服务中心,将社区事务处理、助老助残服务等资源向网格延伸,为居民提供8大类公共服务功能,让居民需求“不出小区”就能有人问、有人干、有人管。

同时,营园社区还拓展“自”服务。社区充分发挥社区自治委员会作用,定期召开议事协商会,进一步加强了居民自我服务、自我管理的能力。如2018年集中供暖工程,各小区居民主动参与,积极运作,确保了供暖工程的顺利实施,保障了居民的切身利益。

另外,该社区还拓展了“益”服务。社区主导实施

“营园益集”活动,联合区域各主体力量,推动便民集市常态化,每月定期组织志愿者、社会组织、职能部门,为居民提供咨询、医疗、磨刀、磨面、理发、换物等便民生活服务。社区里还成立了“我帮帮”党群志愿服务队,下设“党员先锋”、“物业之星”、“家校护航”等8支分队,服务范围涉及科教文化、环境保护、关爱老年人、邻里守望等领域。

“爱家”行动通过培育社区公益精神,塑造社区公序良俗,积淀社区文化传承,整合社区资源,构建了党委领导、政府负责、社会协同、公众参与、法治保障的社会治理体制,初步实现了社区建设从“为民做主”到“由民做主”的转变。

辛店街道福兴社区—— “小童拾慧”国学课开课

本报12月3日讯(本报记者 曹萌萌 通讯员 张桐伟) 11月30日,辛店街道福兴社区工作站,齐家社工开展第三堂“小童拾慧”国学课堂开课。活动内容将12生肖与中国结相结合,带领大家了解了十二生肖和中国结的由来,还让孩子们亲手制作了十二生肖中国结挂坠。

活动一开始,社工哥哥先是问了孩子们一个有趣的问题,十二生肖里为什么没有猫?利用这个小问题引起了孩子们的兴趣。社工由此引入了当天的主题,他们利用ppt的形式为孩子们讲解了十二生肖的由来和民间传说故事,之后让大家讲一讲自己和父母的生肖,并画在纸上。

在讲完生动有趣的十二生肖故事以后,社工便

开始让大家体验中国结的制作。“中国结”就犹如它的名字,是中国文化的象征之一,中国结不仅造型优美、色彩多样,如“吉庆有余”、“福寿双全”、“双喜临门”、“吉祥如意”、“一路顺风”等与中国结组配都表示热烈浓郁的美好祝福,是赞颂以及传达衷心至诚的祈求和心愿的佳作。

最后,社工根据孩子们或孩子父母的属相分发十二生肖剪纸素材,让大家将中国结做成十二生肖中国结。

“小童拾慧”国学课堂利用有趣、娱乐、创新的活动形式,让孩子们在潜移默化中接受、认识、学习中国传统文化。同时,在参与集体活动中,提高了孩子们的独立能力、动手能力、交流能力。



孩子们认真制作中国结。(图片由通讯员提供)

中国人寿95519蝉联 “中国最佳客户联络中心”

近日,中国人寿保险股份有限公司(以下简称“中国人寿”)95519客户联络中心连续15年蝉联“中国最佳客户联络中心”称号,并荣获“中国客户联络中心最佳创新实践”等7个奖项。

据了解,近年来中国人寿95519不断以新科技赋能客户联络服务,重塑服务体系与运营模式,顺利通过了中国信息化推进联盟客户关系管理专业委员会和CCCS客户联络中心标准委员会严格选拔和现场评审。获得系列奖项充分印证了中国人寿95519客户联络中心通过对客户服务管理革故鼎新,优化升级赢得了社会和客户的广泛认可。

近年来,中国人寿95519秉承“以客户为中心”的理念,在传统呼叫中心语音服务的基础上,颠覆再造服务流程,形成“电话+互联网”、“在线机器人+在线人工”和“语音自助+语音机器人+语音人工”多媒体联络布局,支持电话、e宝APP、总分官微等多触点专业一体化服务,实现客户自主选择和控制联络渠道与服务内容。

95519自主设计“统一作业台”,整合26个业务系统,全互联互通,破除跨业务、跨渠道、跨系统数据共享难题,建立省级共享标准作业、任务智能调度,真

正实现了销售、服务和作业的大融合。2018年9月,面对22号超强“山竹”台风灾情,中国人寿95519合理调配话务、人员资源,确保电话服务不间断,践行7×24小时不间断的联络服务承诺。截至2018年10月底,向广大用户提供15.56亿次场景化、数字化、标准化、差异化的高效服务。

中国人寿95519客户联络中心非常注重队伍转型升级建设,立足本岗,精准定位,进行“差异化”人员管理。同时,不断强化各基层岗位人员对于“统一作业台”等AI自动化作业的培训,制作推广内含60余份技能“工具包”及共享微课堂等材料,确保人人通关。此外,还加强IVR智能语音导航、智能客服知识运维及宣导,将客户联络服务由线下人工向线上自助迁移。95519客户联络中心超半数人员具有多岗复合经验,年富力强,专业过硬,敢于直面转型升级的挑战。

据了解,近年来中国人寿积极推进多媒体客户联络中心转型升级,在创新实践、智能解决方案和服务体验等方面不断取得智能化应用成果。获得诸多荣誉,也体现了中国人寿95519联络中心通过持续加强服务管理、狠抓服务质量、创新服务模式、优化服务体验所取得的成绩。

「爱家」行动打造幸福社区

文汇街道营园社区实行「党建引领 社区共治」

前不久,在今年的集中供暖工程实施中,文汇街道营园社区各小区居民主动参与,积极运作,确保了供暖工程的顺利实施。近年来,文汇街道营园社区紧紧围绕“以党建引领为核心,以社区共治为方向”的工作思路,大力推行“爱家”行动,广泛动员各方力量参与社区治理,探索形成了凸显社区特色的共治自治工作新模式,有效提升了基层社会治理效能。

通讯员 任君孝
本报记者 曹萌萌