爱心献社会 机制来保障

回馈嘉许制度丰富志愿服务制度化内容

□本报记者 马智博 韩丽平

走上街头倡导文明交通，在各大景区义务讲解，来到社区关爱孤寡老人，走进乡村帮扶留守儿童……如今，在冰城的大街小巷活跃着一群这样的人，他们虽然年龄、职业不同，但却有一个共同的名字——志愿者。12月5日为国际志愿者日，记者从哈尔滨市文明办了解到，目前，哈市注册志愿者已超过100万，年开展志愿服务活动六万余次。采访中记者了解到，为了进一步激发志愿者们参与志愿服务的热情，促进志愿服务制度化，目前，哈市正在探索建立回馈嘉许制度，通过对志愿者开展星级评定、为其购买保险等系列措施，实现“善者不亏，行之则久”。

志愿者在维持交通秩序。本报记者 苏强摄

志愿者乐享星级荣誉

12月5日，在道外区民主镇兴国村顺迈小学开展支教志愿服务；12月6日，来到伍连德小学关爱外来务工人员子女……这个周末哈市道外区洪润浩志愿者服务队的队员常士绅十分忙碌，该志愿服务队本周末开展的每项志愿服务活动，都能看到他的身影。“虽然一个周末下来很疲劳，但一想到因为我们到来孩子露出的笑脸，心中的疲惫感便一扫而光。而且，在黑龙江省志愿服务平台上我的志愿服务时间再度刷新，年底有望在哈市的回馈嘉许制度中当上五星级志愿者，心中充满期待。”常士绅说。

常士绅告诉记者，他做志愿者已有三年的时间，“当时选择做志愿者的初衷很简单，就是想为有需要的人或事奉献自己的一份力量。”常士绅坦言，在开展志愿服务的过程中，他发现其实做志愿者，不全是快乐，有时会受气、会孤独、会有不被理解的委屈。“虽然说做志愿者不图回报，但我们只是想得到一份认可。”常士绅告诉记者，2014年，哈尔滨市相关部门推出了志愿者回馈嘉许制度，只要在黑龙江省志愿服务平台上注册的志愿者，年度志愿服务时间达到一定标准便可以获评相应星级的志愿者。“回馈嘉许制度启动那一年末，我便获评了四星级志愿者，虽然只是一份荣誉，但却让我们心里十分温暖。”常士绅满意地说。

“回馈嘉许制度对志愿者来说是一种荣誉的激励，对志愿服务来说更是一种制度的保障。”哈市文明办相关工作人员告诉记者，回馈嘉许制度让志愿者参与志愿服务活动热情越发高涨，保证了志愿服务活动的常态化开展。据了解，截至10月份，哈尔滨市志愿者达117.7万人，较去年增长了3.9%，社区志愿服务建队数量达2500余支，志愿服务动员率达56.57%，全市志愿服务参与率63.13%。

保险为志愿服务护航

“如何形成好人好报、恩将德报的社会风气，让‘奉献者’有保障，更乐于服务，如何让志愿服务不再是逢年过节的集中献爱心，而是形成常态化，我们对志愿服务制度化进行了积极探索。”谈及回馈嘉许制度建立的初衷，哈市文明办相关工作人员说。

据了解，2014年起哈市推出“13810”志愿服务机制，明确了志愿服务1个规范化流程，推出了社工+志愿者、活动+项目、动态+常态志愿服务工作3种模式，制定了需求对接、注册、培训、记录、回馈嘉许、保险、社工带志愿者和党员带头等8项志愿服务制度，提出了10条志愿服务站（队）标准，进一步推动了志愿服务步入制度化轨道。

其中，为鼓励志愿者和志愿服务组织积极参加志愿服务活动，表彰他们在志愿服务活动中所作的贡献，哈市依托黑龙江省志愿服务平台，建立优秀志愿者和优秀志愿组织嘉许制度。对服务时间达到100、300、600、1000和1500小时的志愿者，认定其为一至五星志愿者；对于当年参加志愿服务达到1000小时、500小时、200小时、100小时和50小时的志愿者分别授予卓越金奖、金奖、银奖、铜奖和爱心奖，颁发电子《嘉许证书》。目前哈尔滨市星级志愿者达到315587人，其中5星志愿者人数达311人。

“原以为当志愿者就是为大家献受心，没想到自己会有什么回报，直到‘组织’给我们投了志愿者意外保险，我们才发现原来做好事也会有保障。”回忆起2014年底刚拿到保险时的场景，小张仍然一脸兴奋。据哈尔滨市文明办工作人员介绍，作为回馈嘉许制度内容之一，志愿者意外保险是鼓励志愿者积极参加志愿服务活动，消除志愿者和团队后顾之忧的重要制度保证。经过有关方面沟通协调，2014年12月，中国平安养老保险黑龙江分公司为符合条件的全省注册志愿者落实人身意外伤害保险政策。符合条件的注册志愿者，在参加志愿服务时发生意外伤残，最高可获15万元赔偿。其中，哈市就有104万志愿者享受到了志愿者意外保险。

此外，为提高志愿者服务技能，提升志愿服务质量，哈市文明办还针对“心理健康”、意外伤害救护、无偿献血知识等开展多次培训，众多志愿服务者参与其中。

据了解，为了更好地激发志愿者的服务热情，目前哈市各区也在探索建立相应的回馈嘉许机制。日前，道里区面向辖区居民招募了296名文明出行志愿者，开展全年无假日志愿服务。为了回馈这些志愿者，道里区加大资金投入力度，每年拿出150万资金支持志愿服务工作，建立健全完善志愿者招募、考核、培训、回馈、嘉许等八项制度，保障志愿服务的常态化。南岗区燎原街道烟厂社区推行的“阳光银行”，让志愿者们将爱心付出“存储”起来，志愿者等到需要时可去银行“支取”，这种做法让志愿者们得到了不同的回馈。

部分景点率先回馈

采访中记者了解到，为了使回馈嘉许制度的内容更加丰富，哈市文明办还推出了在相应节假日，组织相应星级志愿者开展游览参观活动，或者部分景点门票对星级志愿者相应折扣等措施。那么作为志愿者什么样的回馈嘉许制度会激发更多的志愿热情？

采访中一名从事志愿服务工作十余年的志愿者表示，回馈嘉许制度是从政府层面对于志愿者的一种认可和肯定，其可持续和延展性如何保持至关重要。“为志愿者提供回馈嘉许是一项系统化的工程。目前深圳对志愿者们提供一种具备储蓄功能的身份认证卡，志愿者们的志愿服务时间等都能在卡内储存，并可兑换相应服务或购物时享受折扣的经验值得借鉴。”该志愿者说。

同时，部分志愿者也表示，目前回馈嘉许制度中，获得星级评定后可以自行在网上打印证明，但同时希望相关部门能够为他们颁发专属志愿者的证件。“虽然可能只是一个小小的纸质证件，但就像教师证、记者证一样，是对志愿者身份的一种官方认证。”相关志愿者说。

群力新区将增2057个免费泊位

本报讯（吴凡 记者**马智博**）针对入住哈尔滨市群力新区的市民逐年增多，且行经区域内的车流量大幅度增加的实际情况，哈市交警部门在原有已建立交通设施的基础上，协调相关部门进一步完善了信号灯、隔离护栏、护道桩等的增设，有大量停车需求的部分小区周边新增2057个免费停车泊位。

据了解，金江路与群力第四大道交口周边的小区入住率高，又有汇智广场等商家比邻，往来车流量较大。为此，辖区顾乡大队在此处增设了可移动式太阳能信号灯规范路口秩序。为保障兆麟小学分校等校园门前的动静态交通秩序，大队还在金江路沿线的群力第一大道至第七大道全部增设隔离护栏。针对友谊西路全线禁停，许多市民驾车前往沿江游玩或是附近居民回家后将车辆停在人行道的情况，交警部门于近期集中在沿线各段人行道两端的坡路上增设了隔离桩。

市府清理本级规范性文件

本报讯（记者**李爱民**）记者从日前召开的哈尔滨市政府常务会上获悉，哈市对现行有效的450件规范性文件按照清理标准逐一进行了审查。

据了解，哈市于去年7月中旬正式启动了市政府本级规范性文件清理，主要清理与行政审批制度改革及全面深化改革精神要求不一致、妨碍统一市场和公平竞争、不符合哈市发展实际的市政府规范性文件。据悉，哈尔滨对《哈尔滨市政府关于印发〈哈尔滨市人事争议仲裁暂行办法〉的通知》等262件规范性文件予以保留；拟对《哈尔滨市政府关于贯彻实施〈哈尔滨市城乡规划条例〉的若干意见》等3件规范性文件进行修改；对《哈尔滨市政府关于印发〈哈尔滨市随军家属就业安置规定〉的通知》等151件规范性文件予以废止；《哈尔滨市政府关于加强松花江哈尔滨市城区段过江浮桥周边水域安全管理有关事宜的通告》等34件规范性文件，由于试用期已过或调整对象已消失，哈尔滨决定其失效。

电梯安全管理列入立法计划

本报讯（记者**李爱民**）日前召开的哈尔滨市政府常务会原则通过了《哈尔滨市政府2016年立法工作计划》。

据了解，该《立法计划》由正式项目、预备项目和调研项目三部分组成。其中，正式项目包括地方性法规4项、政府规章4件。此类项目具有充分立法条件，有成熟项目文稿，力争在2016年年内完成。据悉，为了将二次供水管理纳入法制化轨道，满足城市居民生活、生产用水及其他用水需求，维护供水企业和用户的合法权益，保证城市供水用水安全，哈市拟修订《哈尔滨市城市供水条例》；为了加强安全管理，预防电梯事故，哈市拟制定《哈尔滨市电梯安全管理条例》。

清冰雪不合格将上黑榜

本报讯（记者**李天池**）记者日前从哈市清冰雪办获悉，从7日起，哈市清冰雪办将组织有关部门对全市清冰雪工作情况进行检查验收，通过媒体公布清冰雪工作“红黑榜”，进行检查成绩排名。清冰雪不合格者将上黑榜。

据了解，根据哈市清冰雪工作总体进展情况，7日起，哈市清冰雪办将会同市政府督办监察室组成8个检查组深入各区，对主干街路、背街背巷、居民庭院和物业小区的清冰雪工作依次组织考评验收。据悉，截至12月6日7时，全市累计出动清冰雪人力32.6万余人次，清雪设备2.4万余台次，拉运车辆14.2万余台次，清运积雪352.7万余立方米。

500个“暖心屋”免费服务环卫工

本报讯（记者**刘艳**）5日，由共青团哈尔滨市委员会等多家单位发起，由哈市青年联合会等建设的500余个城市美容师“暖心屋”正式投入使用。

据悉，这500余个“暖心屋”将长期免费为环卫工人提供饮水、取暖、临时休息、卫生间等服务。在“暖心屋”启动仪式上，团市委还为环卫工人捐赠了价值十万元的棉衣、棉鞋、热贴等保暖物资和爱心盒饭。

第32届冰雪节 五大板块异彩纷呈

本报讯（记者**李爱民**）第32届中国·哈尔滨国际冰雪节将于2016年1月5日开幕。本届冰雪节以“冰雪之冠上的明珠”为主题，以推进冰雪旅游文化时尚产业融合发展为目标，将进一步丰富活动内容。

据了解，本届冰雪节期间将开展冰雪旅游、冰雪艺术、冰雪时尚、冰雪经贸和冰雪体育5大类活动。冰雪旅游活动以冰雪观赏游和冰雪体验游为主线，依托各冰雪园区、城市江河湖面、雪场，打造差异化冰雪观赏互动园区和滑雪体验基地。期间，将举办第17届冰雪大世界、第28届太阳岛雪雕艺术博览会、第42届冰灯艺术游园会、第6届冰雪欢乐谷、第2届“泳动龙江·冰雪乐园”等活动。依托浓厚冰雪文化底蕴，冰雪节将全面提高各项冰雪艺术赛事规模和层次，开展各类群众性比赛和参与活动，将举办第30届国际冰雕比赛、第21届国际雪雕比赛、第3届全国大学生雪雕比赛等活动。此外，本届冰雪节将有针对性地加强国内外经贸洽谈和招商引资项目考察推介，将举办2016年哈尔滨寒地博览会、第16届中国企业家论坛年会等活动。

4日，第十七届哈尔滨冰雪大世界大规模采冰工作正式启动。据介绍，目前园区内冰雪景观建设较往年有所提前。园区工人正在加班加点，力争在25日前试开园。图为采冰现场。 本报记者 **高明 刘艳**摄

中信银行1日起个人网银境内转账“全免单”

12月1日起，中信银行客户迎来“网银转账全免费”时代。该行宣布，1日起正式推出个人网银境内转账全免费的惠民服务，所有该行客户通过个人网银办理境内转账业务，包括异地和跨行转账均享受“0”手续费的优惠。

加之今年10月，中信银行推出的手机银行实时转账“0”手续费优惠，至此，该行已在手机银行、个人网银渠道均实现转账手续费“全免单”的惠民服务。这是中信银行积极响应中国人民银行和银监会政策号召，践行普惠金融，不断降低金融服务成本以惠及社会的一项重要举措。

业内人士分析，互联网时代用户的交易模式、交易行为正发生巨大的变化，网银转账涉及到每个消费者日常生活的方方面面，跨行、异地、本外币转账也越来越频繁。中信银行推出网银转账全免费的措施，将有助于把更多客户引流到线上渠道，从而为银行赢得更多客户。

精准脱贫工程

让残疾人康复无忧

□赵琪 曲波 本报记者 马智博

“贫困残疾人康复救助精准脱贫工程减免了康复费用，让我对家人的康复有了信心，我们生活重新充满希望……”日前，在道里区精准脱贫工程定点康复医院内进行康复的残疾人刘海鹰家属满意地说。采访中记者了解到，日前哈尔滨市道里区全面启动贫困残疾人康复救助精准脱贫工程，将全区4391户低保残疾人全部纳入康复救助脱贫范围，依托专业医疗机构，分期分批进行康复救助，同时采取“ 政策保障一点，医院让利一点，自己承担一点，政府补助一点，社会捐助一点”的五个一点的办法，解决康复救助脱贫经费问题。

日前，记者来到作为道里区贫困残疾人康复救助精准脱贫工程康复定点医院的区人民医院，看到12楼康复科内设置了物理因子疗法室、运动疗法室、康复病房等专业治疗室，同时手动直立床，踝关节、腕关节训练器等康复器械也一应俱全。在运动治疗室内，残疾人刘海鹰正在医护人员的指导下进行站坐康复训练。“表弟三个月前得了脑出血，一直处于昏迷状态，原来的医院都劝我们放弃治疗，为了争取一线希望，我们将他转到了家附近的区人民医院。” 刘海鹰的表姐艾艳萍告诉记者，转院后，通过针灸等一系列治疗，刘海鹰的病情有了明显好转，但一想到还要面对巨额的康复费用，没有任何经济来源的一家开始犯了难。“听说区残联有了贫困残疾人康复救助精准脱贫工程，表弟家的情况正好符合救助的标准，这样一来每个月能减免大量康复的费用，极大减轻了家庭负担。”艾艳萍表示，不仅康复的费用低，而且医院的康复设备、方法等也十分专业，让他们全家人看到了刘海鹰康复的希望。

“康复是残疾人就业、就学、融入社会的前提，由于残疾人康复周期长，专业性强，需要医务人员正确指导，持之以恒，许多残疾人因为经济原因和交通原因难以坚持。”道里区残联理事长谭丽萍告诉记者，该区此次启动的残疾人康复救助精准脱贫工程将新建的区人民医院作为康复定点医院，发挥专业医生康复指导优势，通过住院途径对残疾人进行康复功能训练。同时，通过实施“个体化”综合康复，建立残疾人康复档案，并跟踪随访，随时掌握残疾人康复需求，形成医院指导、家庭参与的康复服务管理模式，为肢体残疾人重返社会提供支持和保障。残疾人患者在人民医院进行康复治疗期间，医疗费用在医保、新农合及民政低保二次救助报销的基础上，自费部分还可享受七折的优惠；残疾人在医院就诊免挂号费、诊查费，并向患者免费提供早餐，为残疾人免费建立健康档案；每年免费为1000名低保家庭残疾人提供10项健康体检。三项措施的实施将使肢体残疾人自己承担康复费用由原来的30%左右，下降到不到10%。除道里区人民医院以外，该区残联将和区域内10余家省市级专科医院陆续对接，对肢体残疾人以外的残疾群体实施精准康复。据了解，近年来哈市残联不断强化康复救助服务。针对残疾人不同需求，构建残疾人“量体裁衣”、“按需施救”的“康复全覆盖”医疗保障救助体系。

优化经济软环境 全程服务大项目

哈尔滨供电公司多措并举实现用电服务提升

今年以来，黑龙江哈尔滨供电公司超前研究制定并出台了一系列提升办电效率措施，切实提升供电服务工作水平，重塑了公司品牌形象，为地方经济发展提供充足动力，营造地区良好发展环境。

年初，哈尔滨供电公司启动提升办电效率活动，并将整项工作确定为全年重点工作。成立了哈尔滨供电公司“用电市场协调监督委员会”，专门牵头协调解决业扩报装等重点、难点问题，解决只走流程、协调推进缺位的问题。

3月中旬，哈尔滨供电公司在全公司范围内开展“解放思想、提升办电效率大讨论”活动，广谏争言，进一步固化干部员工以客户需求为导向的服务理念，努力实现公司全员思想上大的跃升、观念上大的变革、认识上大的升华。成立专项组、广泛开展调研、专项召开公司层面规则流程研讨会17次，各基层单位召开专题讨论活动200余次，提出有建设性意见和建议近100条。

为了更好地服务省市重点大项目，哈尔滨供电公司组织人员开展大项目调研工作，认真梳理业扩报装流程环节，建立领导包保制度，公司主要负责人亲自担当重大大客户经理。成立8个走访调研组，对737个产业项目进行走访，深入了解情况，进入现场办公，全面掌握客户用电情况。听取客户意见，并分类整理，及时解决客户需求。成立助力地方经济发展专项服务大项目办，设置两级大项目办公室，即公司大项目办和区域大项目办。公司大项目办的主要职能是“指挥、协调、监督”，区域大项目办的主要职能是“执行、沟通、汇报”。切实打通内部部门协同不畅、服务不畅的中梗阻问题，提高办电效率。

哈尔滨供电公司出台业扩报装管理流程8.0版，进一步精简业扩报装手续，完善服务机制。对低压客户，将现场勘查和装表接电环节合并；对普通高压客户，取消设计审查和中间检查、简化竣工检验；对重要或有特殊负荷的客户，简化设计审查、中间检查内容，并取消其内部土建工程、非涉网设备等审查内容。制定出台业扩办电“三项清单”，作为新版业扩报装管理流程的配套办法和执行准则。在三项清单内容中规定了每一个参与业扩报装流程的部门和个人权限，明确各环节所参与部门和岗位的具体职责责任。推出“瘦身减负”举措，窗口受理阶段采取“一证受理”方式，精简申请资料，优化审验时序，减少客户临柜次数。

哈尔滨供电公司健全服务质量检测评价体系，将办理时限和服务质量一并纳入统一的考核监管范畴，对业扩报装流程中的所有环节、节点，全部实行限时办结制。健全客户工程管理监控系统，落实“看板”制度，将工程进度公开“亮相”，方便公司管理层、流程涉及人员、用电客户实时查询。建立公司内部多层级跟踪考核机制，实现责任体系与考核体系有效对接，实现与企业负责人业绩考核、全员绩效考核兑现全面挂钩。出台并实施报装接电奖惩制度，以效率为依据，梳理年度业扩工程情况，进行全面奖惩。强化市场的考核功能，主动接受政府监管和社会监督，切实保障业扩报装工作规范、高效、有序运行。建立电网资源、业务进程、收费标准信息的内部资源共享和外部信息公开机制，形成跨专业、跨部门的信息协同。通过公司网站、办公自动化平台、电子文件系统实现电网资源信息内部共享和跨专业协同；与客户开展互动服务，提供营业厅、短信平台等查询渠道，实现业务进程及收费标准信息的对外公开。

自开展提升办电效率活动以来，哈尔滨供电公司供电服务水平与客户满意度效果显著，截至目前，已完成送电项目307个，收到客户锦旗32面，感谢信10封。 （贾永超）