

一线微观察

“九顶艾”调出新“枫”景

■本报记者 王军豪
本报通讯员 郭娜

“太感谢了，要不是您，我不仅不会不回款，甚至还会从‘有理’变成‘无理’。”11月2日，东阿县铜城街道某村的刘某对调解员付茂生说。

不久前，付茂生成功调解了这起棘手的纠纷。赵某和刘某本是同村村民，以前私交也不错。但是，赵某几年前借了刘某一笔钱没偿还，刘某多次催要未果。“我资金周转困难，找他要钱就是不给。刚开始还接电话，后来连电话也不接，玩起了失踪。”提起这事，刘某气不打一处来，“要不是信任，我当初也不会借钱给他。”无奈之下，刘某向铜城街道综治中心求助。

付茂生介入后，面对赵某“避而不见”的态度，没有放弃调解。他依托综治中心“一站式”服务平台掌握的案件信息，前后去赵某家走访了5次。付茂生

第一次上门，赵某的家人不愿谈及债务；第二次，他换了思路，从邻里评价、家庭信誉聊起，让赵某慢慢放下戒备。后来，他结合赵某的实际困难，一边倾听他们的诉求，一边分析逃避的后果。靠着这股“不怕跑断腿、不怕磨破嘴”的执着，付茂生让赵某及其家人逐渐正视问题，为后续化解埋下伏笔。

“他不还钱，我就把他家的树砍掉，卖钱抵债。”看着赵某始终不露面，刘某对付茂生说。付茂生斩钉截铁地告知刘某：“私自处置他人财产违反民法典相关规定，不仅解决不了问题，还会让你从‘维权方’变成‘侵权方’！”一句话点醒了刘某。

“调解不光要‘解法’，更要‘解心’。”付茂生在调解这起纠纷的过程中，不仅谈法律、讲规则，还用“暖心”拉近与双方的距离，让冰冷的法律条款透着民生温度。

面对有抵触情绪的赵某及其家人，付茂生没有急于施压，而是先倾听他们的

难处，让对方情绪逐渐放松。面对焦虑的刘某，他也耐心安抚：“我理解你，但咱们得走合法途径，我一定给你一个说法。”他主动搭建沟通桥梁，让双方坐下来坦诚交流——既让刘某了解赵某家的困难，也使赵某及其家人明白刘某的焦急之处。最终，赵某家主动提出“变卖树木还债”，刘某也表示愿意给予宽限期限。这桩纠纷矛盾圆满化解，避免了事态扩大。

从5次上门的执着，到依法调解的专业，再到共情倾听的暖心，这起借贷纠纷的化解，正是“九顶艾”“九鼎立信、艾草暖心”理念的鲜活实践。

铜城街道综治中心深入贯彻落实新时代“枫桥经验”，聚焦基层治理难点痛点，以“九鼎立信、艾草暖心”为核心理念打造“九顶艾”矛盾调解品牌，以“高效受理、全链处置”为目标，构建“一站式”服务体系，充分发挥金牌调解员示范带动作用，推动矛盾纠纷化解工作实现“力

度”与“温度”有机统一，切实筑牢基层社会和谐稳定防线。

铜城街道综治中心从流程规范入手，建立矛盾纠纷“受理—调处—结案—回访”全链条管理制度，确保每一起纠纷处置都“以事实为依据、以法律为准绳”。群众走进调解室，看到的是清晰的流程、专业的态度，感受到的是法治带来的公平与安心。

立足艾山新村地域文化，该中心将情绪疏导、情感沟通融入每一次调解。调解员耐心倾听当事人诉求，细致解读政策法规，主动搭建沟通桥梁，不仅化解矛盾纠纷，更解开群众心中的结，让“九顶艾”调解室“从单纯的‘矛盾处置点’，升级为传递温暖的‘民心服务站’。

基层矛盾化解，既要守好法治底线，也要传递民生温度。该中心紧扣“以法治为纲、以民心为本”的核心遵循，让“九顶艾”成为了连接法治与民心的桥梁。

冠县打造高素质政务服务铁军

本报讯（记者 徐冉）“您好，请坐！请问需要办理什么业务？”11月3日，冠县政务服务大厅窗口工作人员以规范的服务用语和仪容，开启了一天的工作。

这样的高标准服务，源于冠县行政审批服务局创新推出的“晨会微课堂”制度。该局启动覆盖全体窗口人员的系统性“大练兵”，全力打造高素质政务服务铁军。“晨会微课堂”打破“一人讲、众人听”的传统模式，变身互动性强、实践性足的生动课堂。培训内容极具针对性，从标准服务手势、礼貌用语，到高频业务高效办理、办公软件熟练应用，再到心肺复苏急救技能、消防演练，几乎覆盖窗口服务全场景；专家讲座深入浅出，案例分析贴合实际，其中，“角色扮演”“场景模拟”环节最受学员欢迎——工作人员时而化身办事群众体验流程瓶颈，时而以服务者身份练习沟通技巧，在换位思考中深刻领会“全心全意为人民服务”的内涵。为避免培训流于形式，该局同步建立“学—考—评”全流程机制，随堂测验、模拟演练、课后反馈成为常态。截至目前，已累计开展各类培训27场。系列举措的效果逐步显现，办事群众反馈：“工作人员笑容多了，政策解释更耐心了，问题解决也更顺畅了。”这种看得见的变化，正是培训的核心目标——将“专业、高效、温暖、廉洁”的服务理念，从纸面标准转化为每个窗口的自觉行动。

冠县政务服务中心主任陈默表示，打造高素质政务服务铁军是长期工程，今后将持续完善长效机制，让政务服务“小窗口”成为优化营商环境的“大平台”，为区域高质量发展注入强劲动力。

东阿农商银行

200万元贷款解秋粮购销困局

本报讯（陈霞 周毅 邢承勇）“多亏了东阿农商银行的200万元贷款，让我能敞开收购。晴天后，来卖粮食的人越来越多，仓库都堆得满满当当！”10月30日，在东阿县牛角店镇东唐村的粮食收购点，负责人题新新一边指挥工人给刚运来的玉米过磅，一边笑着说。

作为当地有名的粮食购销大户，题新新深耕行业十余年，凭借公道的价格和诚信的口碑，成为周边十里八乡农户卖粮的首选对象。由于今年秋收遭遇连阴雨，收获的粮食无法正常晾晒，水分较高。题新新及时启动烘干设备，扩大收购规模，让农户安心拿到卖粮钱。但随着收购规模的不断扩大，200万元的资金缺口却让她犯了难：“乡亲们都等着卖粮变现，我宁可自己少挣点，也不能亏大家。”东阿农商银行工作人员得知情况后，第一时间实地查看仓储条件，了解往年收购量和今年收购计划，详细核实其经营流水和信用状况。考虑到秋粮收购“时间紧、用款急”的特点，工作人员为其精准匹配“个人经营性贷款”产品，启动绿色通道，仅3个工作日就完成了从申请、审批到放款的全流程业务，200万元信贷资金顺利到账。

有了这笔资金，题新新迅速行动起来，烘干设备24小时不停，吸引了越来越多的农户前来卖粮，现有库存100多万公斤，收购量较去年增长10%以上。

今年以来，东阿农商银行聚焦“三秋”生产全领域，持续下沉服务重心、优化服务模式，积极开展清单客户走访、重点行业客群营销等活动，详细了解种植大户、农业合作社、粮食购销商等金融需求，一户一策，量身定制金融服务方案，以最快速度实现申请、审批、放款，用实际行动护航秋粮颗粒归仓。截至目前，该行涉农贷款53.64亿元，较年初增加2.31亿元。

“车上问答”解了心头疑惑

■本报记者 朱海波

11月1日，周六。国能聊城发电公司党建部组织专责陈清辉与同学相聚，同学李亮提出要到他公司看一看，想看一看电厂到底什么样的。“很好，也借机宣传我们企业。”陈清辉欣然答应。

车子从城区一路向西，开过道口铺收费站，再向西约500米，便是国能聊城发电公司。

李亮望着不远处生产区的两根烟囱说：“清辉，是不是每当看到电厂的烟囱冒烟，你就会生出一种自豪感？”“当然啦！烟囱冒烟意味着我们的机组在安全生产，源源不断的电能正送往千家万户……”

“伙计，我有个疑问，我经常看到你

们厂两根烟囱冒出浓郁的白烟，这是不是对环境有较大污染？”听陈清辉和李亮聊得热乎，坐在前排的同学刘勇插进话来。

聊城国能发电公司一、二期共有四台600MW机组，每两台机组共用一根烟囱。晴天，天空澄明通透，放眼望去，两根烟囱冒出的白烟的确很浓郁。

“我们几乎是零排放，两根烟囱的烟气排放指标都达到了国家环保标准，已经把对环境的污染降到了最低限度。”陈清辉郑重地回答。

看到同学半信半疑，陈清辉又用专业知识介绍起来：“我们的机组都安装了脱硝脱硫装置，这些年又不断对设备进行升级改造，其中氮氧化物、二氧化硫等排放完全达到了国家最新的火电厂大气

污染物排放标准，我们提供的绝对是清洁环保的优质能源。”

“听说近几年煤价较高，你们还有能力进行节能减排吗？”陈清辉同学于洋继续发问。

“我们是央企，节能减排是义不容辞的责任。这几年，企业不断进行技术改造，煤耗量逐年降低。尽管近几年煤价高，但我们更要守土担责、守土尽责。”陈清辉骄傲地回答。

“听说脱硫系统的运行需要很大的费用开支，那你们是不是白天让系统运行，一到晚上就把系统停运了呀？”陈清辉同学王进半开玩笑地说。

陈清辉马上收起笑脸，语气坚定又平和地继续解释：“虽然费用高，但只要机组运行，我们的脱硝脱硫系统就

必须一直开着，省市环保部门会通过烟气在线监督系统对我们的指标进行24小时监控，另外，省、市、区各级环保机构随时都会进行现场检查，你说的情况绝对不存在。”

原来如此，车上的人都长舒一口气。

车子不知不觉就到达了公司门口，遵守公司规定，他们没有进入生产区域，只是在厂区前转了转。

陈清辉很开心，大家对环保都很关注，这也是社会进步的表现。他表示，在一场明辨是非的对话中，自己当了一回企业形象宣传“主播”，是很让人骄傲的事。公司也将继续践行“提供清洁电力，点亮千家万户”的使命，更好地回应公众对生态环境的关切。

聊·胜一筹！
聊城·精·致·农·产品
BETTER AGRICULTURAL PRODUCTS FROM LIAOCHENG

天赋两河 地道佳品

“聊·胜一筹！”2025绿色农品博览会

时间：11月8日（周六）—11月9日（周日）

地点：聊城市体育公园篮球馆（湖南路66号）

指导单位

聊城市人民政府

主办单位

聊城市农业农村局

聊城市新闻传媒中心

聊城市国兴城乡开发集团有限公司

