

本报讯 1月15日晚上9时许,海口市丘海大道延长线上的海南赛诺公司内,有一处未依法履行报建手续的仓库在建设过程中,因未按技术规范施工,导致建筑体失稳发生倒塌事故,造成2人死亡,8人受伤或轻微伤。事故发生后,秀英区迅速启动事故应急预案,立即组织安监、消防、公安、卫生和属地镇开展救援处置工作。记者了解到,早在1月10日,秀英区城管部门已对该工地下发了停工通知书,要求限期整改。目前,秀英公安分局已对相关责任人进行了控制,区安监局组成联合调查组已开展对事故的调查。

记者 畅凯文/图



# 没报建就动工被叫停 夜间偷偷施工 违建仓库坍塌 2死8伤

事发海口丘海大道延长线一工地,6名相关责任人被控制,6名伤者已出院

亲历者

## 像地震一样,突然整个人就掉下去了

15日中午1时许,在海口打工多年的柯先生和妻子吃过午饭后,接到工友通知,前往丘海大道延长线上的海南赛诺实业有限公司内一在建工地打混凝土。柯先生介绍,他的工作就是将水泥罐车输送到楼面的混凝土铺平,一天下来有300元左右的收入。“要是按照我们平常的工时来干,天黑之前就能完成现场的工作。”柯先生说,但是当天不知什么原因,水泥罐车迟迟不来现场,导致工作延长了好几个小时,直到晚上9时许才接近尾声,而就在这时,整个楼面出现了异样。

“像地震一样,真的像地震,整个楼面都塌了,所有人都掉下去了。”柯先生回忆,当时楼面上约有10个人,只有2人安然无恙,其他8人都不同程度受伤。

城管局

## 没有报建就施工,白天停工晚上偷干

昨日上午,记者来到事故发生地海南赛诺实业有限公司,试图进入采访时遭到保安阻拦。记者在门外观察发现,事故现场位于该公司院内最南端,大约有800平方米,呈现整体式塌方,旁边还停着一辆水泥泵车,钢架以及楼面的钢筋都裸露在了外面。

随后,记者前往秀英区城管局了解具体情况,该局相关负责人回应称,早在1月10日,他们在巡查过程中就已经发现该工地在未报建的情况下进行施工,并下发了停工通知书,要求限期整改,“我们经过进一步调查发现,该工地白天停工,到了晚上就偷偷复工抢建,以此来躲避检查。”

公安部门

## 死者身份确认,其中一人年仅19岁

记者从海口市公安局秀英分局了解到,事故发生后,永兴派出所民警第一时间赶赴现场,除了参与救援之外还将现场进行了封锁,并第一时间控制相关责任人。

记者从公安部门获悉,目前两名死者的身份已确认,其中一名是混凝土业务员,今年19岁,姓林,广东人;另外一个为施工工人,今年29岁,姓朱,四川人。目前,两名死

者的遗体已经运往殡仪馆,秀英区组成了两个专门工作小组对死者家属进行安抚,善后协商协调工作正在抓紧进行。

目前,秀英公安分局已对相关责任人进行了控制,并与安监部门已组成联合调查组对事故展开调查,“我们将尽快查明事故原因,对相关责任人进行处罚,给死者以及家属一个交代。”

安监局

## 积极促成协商调解,帮死者家属维权

事故发生后,秀英区安监局第一时间介入,相关负责人表示,他们第一时间联系职能部门将8名伤者送往就近医院进行救治,目前,有6人经治疗后已经陆续出院回家。

“我们也积极与死者家属进行沟通,积极促成协商调解,开展安抚工作,同时也将继续帮助死者家属维护合法权益,其他后续工作还在积极进行中。”

最新进展

## 将从重 从严处理相 关责任单位 和责任人员

本报讯 记者昨日获悉,秀英区成立事故处理工作小组,统筹协调处置工作。秀英公安分局已对罗某某等6名相关责任人进行控制,区安监局组成联合调查组已开展对事故的调查。据初步了解,事发项目业主为海南赛诺公司,该公司私下将土地出租给乾亨隆公司建物业仓库,乾亨隆公司未履行报建手续,擅自动工,属违法建筑。秀英区城管局已于2017年1月10日查处,并下发停工通知书,要求限期整改。该公司施工方置若罔闻,继续利用夜间违规施工,导致事故发生。下一步,秀英区将彻查事故依法从重从严处理相关责任单位和责任人员。同时,召开了区政府会议通报事故情况,要求举一反三,坚决落实安全生产责任制度,加大安全隐患的大排查、大整治行动,把春节前后作为安全生产的重中之中,针对建筑工地等重点领域立即部署专项行动。 记者 苏钟

# 工商银行正式发布服务文化

1月16日,中国工商银行在北京召开服务文化发布暨服务改进成果展示会,正式发布“客户为尊,服务如意;员工为本,诚信如一”的服务文化核心理念。这是工商银行继廉洁文化和合规文化发布之后,开展企业文化建设的又一重要成果,旨在通过加强服务文化建设,加快全行建设“客户首选、员工为荣”满意银行的步伐。据悉,这是国内银行业首次发布的全行性整体服务文化。

工商银行董事长易会满表示,本次服务文化核心理念的发布掀开了工商银行推进转型发展、打造客户满意银行进程中具有里程碑意义的新篇章,也是工商银行向社会大众做出的庄严承诺,向全行46万员工发出的动员令。服务是金融生存之本、发展之基。工商银行从创业之初秉承人民银行的“三铁精神”,一直到集团文化核心价值观的提出,每个发展时期都有文化核心理念作为强大支撑。但不管时代如何变迁、环境如何变化,工商银行“以客户为中心”、

“服务创造价值”的精神内核始终一脉相承。成立30多年来,工商银行始终以服务经济社会发展为己任,积极适应宏观环境变化,通过持续优化金融资源配置和加快金融创新,着力在促进经济持续健康发展和经济结构升级调整中发挥大行引领和带动作用。同时,着眼于客户日益增长、日趋多元的金融服务需求,积极构建国际化、综合化、信息化的现代服务体系。覆盖全球42个国家和地区的海外机构布局,有力支持了中资企业“走出去”和“一带一路”建设,助推了人民币国际化进程;覆盖基金、金融租赁、牌照类投行、保险、证券经纪等领域的综合化子公司,构建起集团一体化服务体系,增强了综合金融服务功能;e-ICBC的金融生态系统,使线上线下资源得到充分整合,为客户提供了更专业、更智能、更便捷的金融服务。

据介绍,2016年以来,工商银行将服务文化建设进一步提上重要议事日程,在深入基层调研、广泛开展服务文化理念征集的基础上,凝练

形成了具有鲜明工行特色和时代特点的16字服务文化核心理念,为新时期该行服务改进指明了航向、筑牢了根基。其中,“客户为尊”是工商银行服务文化的核心,表明工商银行的服务态度是客户至上,按照“以客户为中心”的原则不断完善组织架构、工作机制与业务流程,构建业务响应全球化、线上线下一体化、7×24小时全时化的服务网络;服务的关注点始终围绕客户需求,倾听客户心声,了解客户期望,强化以客户为中心的服务队伍、服务能力与服务品质建设,打造“客户首选银行”。“服务如意”表明工商银行坚持与时俱进,不断创新客户服务模式,增强服务供给能力,解决客户体验的“痛点”,为其提供极致金融服务体验,打造“客户优质服务银行”。“员工为本”表明工商银行始终将员工视为最宝贵资源,尊重员工、理解员工、信任员工、关爱员工,充分保障员工权益,拓展员工职业发展通道,实现员工价值提升与客户满意度提升的有机统一,形成“管理者为员工,二线为一线,全员为客户”的大服务格局,

打造“员工满意银行”。“诚信如一”表明工商银行及全体员工对待客户诚信,对待员工诚信,忠于自己的职业,忠于客户的重托,忠于企业的发展,忠于社会的期望,坚持实事求是,始终如一,打造“客户最信赖银行”。

据了解,去年下半年以来,工商银行以改善客户服务、打造“客户满意银行”为目标,持续推进“服务提升六大工程”,通过“服务面貌专项整治季”“新服务 心满意”等一系列改进客户服务举措,解决了一大批客户最关切的问题,服务效率、客户服务体验以及口碑都得到了进一步提升。下一步,工商银行将充分发挥服务文化的导向作用,努力将服务文化理念内化为员工的自觉行动,着力打造网络、服务结构、专业人才、安全、服务技术等“五大服务优势”。同时,不断推进服务生态构建,对内从重构服务管理体系入手,深抓服务文化的落地实施;对外着力品牌塑造,下功夫解决客户关注的痛点问题,全面提升服务形象。