

创建全国文明城市

“八大提升行动”看“创文”①

今年是我市创建全国文明城市的第二年,是承上启下、进位赶超,决定我市能否冲进决赛、一举成功的关键之年。为全力打好“创文”攻坚战,我市强力推进“八大提升行动”,以确保如期实现创建全国文明城市目标。本期起,带着网友关心的问题,我们推出“八大提升行动”看“创文”系列报道。窗口单位服务水平提升行动进展如何?有哪些标准?又取得了哪些成效?请看——

服务小窗口 折射大文明

现场1

文明劝导员

有耐心 群众赞

□本报记者 邓娴

“您好,车辆请停到停车线内。”9月5日,一位到安阳平原路供电营业厅办理业务的市民被保安劝导文明停车。

在该营业厅的门前,汽车、电动车摆放整齐。大门两侧有无障碍通道,门口的墙上张贴有禁宠物、禁烟等文明标识和投诉热线、营业时间等提示标牌。

记者走进营业厅,站在门口,身穿红马甲的工作人员微笑着询问:“请问您办什么业务?这边先取号排队。”

工作人员热情礼貌的问候语让记者心头一暖。走近一看,这位工号

为A00030的工作人员穿着志愿者红马甲,胸前佩戴着“文明劝导员”的牌子。这位工作人员告诉记者:“今天轮到当志愿者,志愿者的任务是给办理业务的顾客答疑解惑,有行动不便的老人扶一扶,有带孩子的顾客帮忙开一下门等,只要群众有需要,我们都会及时伸出援手。”

来营业厅交电费的一位大妈说:“我经常来交电费,这儿的服很好。”

记者观察到,营业厅内环境干净整洁,门口放着分类垃圾箱,保洁员在清扫地面。在大厅的左侧,有一个便民服务区,里边摆放着常用药、笔、本、针线等应急物品,便民服务柜的旁边是伞架和伙

水机。工号为A00030的工作人员告诉记者:“这些便民物品是为了方便办事群众,前两天,有位女士带着孩子来交电费,孩子不小心把手划破了,我们赶紧用创可贴给孩子包扎了一下。遇到下雨天,用伞的也不少,便民物品解决了大家的应急之需。”



↑工作人员正在检查便民服务区配置是否齐全(本报记者邓娴摄)

←营业厅内的服务窗口(本报记者高咪摄)

900多家窗口单位 服务水平在提升

本报讯(记者 邓娴)窗口单位服务水平提升行动是我市创建全国文明城市“八大提升行动”中的一项,该项活动自8月8日开展以来进展如何?又取得了哪些成效?昨天,记者就此采访了窗口单位服务水平提升行动领导小组。

据了解,窗口单位服务水平提升行动涉及政务大厅、公共文化设施、景区景点、医疗机构、车站窗口、宾馆饭店等12个方面内容。按照行业性质,窗口单位服务水平提升行动领导小组组建了政务大厅、公共文化设施、医院、火车站、出入境办证大厅、宾馆饭店和大型商场超市、银行网点、邮政营业厅、移动通信联通营业厅、药店等10个督导组,齐心协力抓提升。

“经排查,全市窗口单位933家。”窗口单位服务水平提升行动领

导小组相关负责人告诉记者,提升工作自8月8日开展以来,完成了窗口单位对标创建标准自查工作,建立了任务清单、问题清单台账,各窗口都在对照标准提升服务水平。这项工作将持续到10月20日。

这位负责人介绍,从督导检查情况来看,各窗口单位硬件设置配备大多已经达标,服务大厅、营业网点的公益宣传广告设置、志愿服务站配备、母婴室建设、无障碍设施完善、消防器材配备、环境卫生管理、公厕保洁、禁烟标识设置、投诉台和投诉电话配备公开等硬件,均按照要求配置到位,尤其是示范单位,基本达标。下一步,窗口单位要在氛围营造、志愿服务人员配备、服务主动性、门前环境秩序“五包”、贴心服务水平提升、下属网点规范等方面下功夫,推动全市窗口服务水平整体上台阶。

现场2

微型消防站

设施齐 保安全

□本报记者 高倩

9月6日下午,在永明路与文明大道交叉口附近一家超市,记者从超市南门进入,一眼就能看到立在墙角的微型消防站,灭火器、防火服、水带、水枪、防烟面具等消防器材排列整齐。

“平时超市里人员密集,一旦发生火灾事故,工作人员可以及时取用灭火设备快速行动,为消防部门救援争取时间。”这家超市一位姓杨的工作人员告诉记者,他们超市内不止这些设备。卖场内有柱子的地方都安装了消防栓,大概有18个。平时超市会严格按保质期对设备进行更新,还会定期组织人员开展培训,大家对消防器材的位置与使用方法都很熟悉。

9月9日上午,在文峰北街的一家超市,记者看到南面的外墙上写有微型

消防站几个大字,推门进去,消防器材陈列柜靠墙立着,正对门口的显示屏实时播放着超市的监控视频,两名安保人员正通过电脑注视着超市的每个角落。超市安管队队长李鸿涛对记者说:“商场与超市里设有很多消防设施,还张贴了一些提示,告知顾客消防设施的分布与作用。我们还与周边7家比较大的门店联网,一旦有警报响起,任何一家超市的值班人员都会迅速赶到事故现场帮忙。”

在安泰苑地下人防工程内,超市负责人毛中华告诉记者:“超市卖场面积有3000多平方米,里面每个消防点都配有消防器材,大概有20多组。今年3月,我们在超市出口靠近电梯的位置设置了微型消防站。我们的消防安全意识提高了,设施齐全了,百姓购物时的安全感也会大大增强。对顾客的尊重、对生命的珍视也是文明素养提升的体现。”



知顾客消防设施的分布与作用。我们还与周边7家比较大的门店联网,一旦有警报响起,任何一家超市的值班人员都会迅速赶到事故现场帮忙。”

在安泰苑地下人防工程内,超市负责人毛中华告诉记者:“超市卖场面积有3000多平方米,里面每个消防点都配有消防器材,大概有20多组。今年3月,我们在超市出口靠近电梯的位置设置了微型消防站。我们的消防安全意识提高了,设施齐全了,百姓购物时的安全感也会大大增强。对顾客的尊重、对生命的珍视也是文明素养提升的体现。”

现场3

志愿服务站

红马甲 服务优

□本报记者 高咪

在文峰塔景区入口处,一间报刊亭大小的志愿服务站矗立在正门口,醒目的“学雷锋志愿服务站”格外显眼。“您好,请问有什么需要帮助?”9月9日,记者还未进入景区,身穿红色马甲的志愿者便热情地迎了上来。

记者环顾四周,看到志愿服务站内有热水、药品、轮椅等物品,还能提供旅游咨询、失物招领、物品寄存、无线上网等志愿服务。“经常有游客为我们的服务点赞。前段时间,气温高、天气炎热,针对游客容易疲劳、中暑等情况,我们专门准备了人丹、藿香正气水等防暑药品。”一位志愿者告诉记者。

在安阳市群众艺术馆,记者同样看到了志愿者的身影。“我们是轮流值班,志愿者平时的工作涉及很多方面,虽然都是一些小事,但对于求助者来说很重要。”身穿红马甲的工作人员指着志愿服务站内的设施说。记者看到,志愿服务站内有饮用水、针线包、打气筒、急救药品、报纸杂志、雨伞等便民物品,还有临时休息椅方便市

民休息。在我市窗口单位,越来越多的地方有了志愿服务站,市民也能看到志愿者忙碌的身影。“以前逛街走累了都没地方休息。如今,大型商场、大超市内都有了志愿服务站,雨伞、轮椅、针线包、急救箱、饮水机便民用品摆放有序,非常方便、实用。”市民李芳告诉记者。



→志愿服务站提供的免费服务(本报记者高咪摄)



学雷锋志愿服务站(本报记者高咪摄)

细则标准列出来 服务窗口亮起来

□本报记者 高咪

窗口硬件设置标准有哪些?具备什么样的条件才算达标?9月9日,记者从窗口单位服务水平提升行动领导小组了解到,窗口单位服务水平提升行动涉及政务大厅、公共文化设施、景区景点、医疗机构、车站窗口、宾馆饭店等12个场景类别,每个场景都有相应的标准。

在硬件设置配备方面,有一些共性的标准。例如,要求设置公益宣传广告,配备志愿服务站、完善无障碍设施、张贴行业规范、配备消防器材、设置禁烟标识等,其中对于公益广告的设置不仅有数量要求,内容设置也有具体的要求。对政务大厅、医院、火车站、银行网点、营业厅,要求在显著位置展示宣传党的十九大、社会主义核心价值观、市民文明公约等公益广告不少于8处;对公共文化设施、出入境办证大厅、宾馆饭店、大型商场,要求在显著位置展示公益广告不少于5处;对超市和药店,要求不少于3处公益广告,并要求有统一的规则设计,入门可见,图文并茂,内容及时更新。也有一些特别要求,例如要求在政务大厅、景

区景点、医院、火车站、大型商场内建设母婴室。母婴室面积不少于10平方米,需是独立空间,并能提供热水、洗手台、恒温空调、尿不湿自动销售机等设备。政务大厅、医院、火车站、宾馆饭店、大型商场、超市、银行网点、营业厅和药店内,要求设有投诉台和投诉电话,有高效的投诉处理机制。

在窗口服务水平提升方面,有的地方要求建有志愿服务站,有效地开展志愿服务活动。要求有志愿者队伍,有花名册;有工作台账,有志愿服务活动记录,记录要素含时间、人员、事件等内容。另外,对政务大厅、医院、超市、银行网点这类服务型窗口,要求从业人员文明用语,礼貌待人,规范服务,无门难进、脸难看、事难办等突出问题,无慵懒散拖现象。

窗口单位服务水平提升行动领导小组工作人员告诉记者,通过细化标准,有利于各窗口单位对照标准开展自查工作,建立任务清单、问题清单台账。截至目前,各项标准都达标的窗口单位有中国文字博物馆、市退役军人事务管理局、中国农业银行安阳分行、中国建设银行安阳分行、中原银行安阳分行。

网友声音 让文明新风再浓些

□本报记者 高倩

最近,我市窗口单位加大了“创文”工作力度,许多窗口单位发生了新变化,不光服务设施更齐全,服务质量也大大提升。9月6日,记者就这一话题采访了一些网友。

网友“春风化雨”认为,一座城市的窗口服务犹如城市的脸面,最能反映城市的文明程度。窗口单位每天都与广大群众打交道,联系民生最紧密,服务群众最直接。本次我市窗口单位“创文”工作按行业性质组建了10个督导组,推进力度非常大。

网友“1234”认为,在窗口单位开展“创文”工作,设立试点,以点带面,有助于城市文明程度的整体提升。总体来讲,我市的市民之家、图书馆、博物馆等一些较大的政务、文化、商务服务窗口单位“创文”质量较高,工作人员服务质量、服务态度普遍较好。

网友“花花”坦言:虽然绝大多数窗口单位与以往相比有了很大变化,

但一些银行与通信营业点等窗口,因排队人数多、业务量大、营业面积小等因素影响,对照“创文”标准仍有差距,还需进一步加大服务提升力度。

“跟以前比,现在窗口服务更人性化了,服务更贴心了,比如有的医院设置了母婴室,有的单位增设了热水洗漱设施等,希望窗口单位将这些便民服务长期保留下来,并真正让其发挥便民服务的的作用。”网友“ws”对记者说。

网友“鹏之大”表示:窗口单位的工作人员应树立服务无小事、服务无止境、服务促发展的服务理念,把群众满意、社会满意作为工作标准,在“创文”攻坚阶段全力提升服务水平与文明素养,共创文明之美。

也有网友建议窗口单位的工作人员应多使用“您好”“请耐心等待”“再见”等文明用语,设立环卫爱心驿站和残疾人专用座椅,提供饮水和降温应急药,通过行业内服务标兵、窗口之星、岗位明星、先锋党员的评比,发挥好标兵示范带头作用,提升人民群众满意度。