

文明单位大看台

以文明单位创建为契机 全面提升道德与服务水平

记者 陈艳 通讯员 陈建兴

办公服务场所干净整洁、秩序井然，窗口服务更显文明高效，学校师生一起倡导文明行为，医院医生护士面带微笑……一大批文明单位通过文明、优质、高效的服务向全社会展示了文明单位的风采。年初我市新创成省级文明单位5家，至此我市已创成文明单位、文明服务示范点、文明景区共计401家，今年还将力争再创温州市文明单位10家。

温州住房公积金管理中心瑞安分中心：汇聚点滴之金 构筑幸福之家

近日，市民李女士在温州市住房公积金管理中心瑞安分中心办完购房公积金贷款手续。她告诉记者，这次能在城区购房，多亏住房公积金解决了燃眉之急，用公积金贷款购房不但利率较低、方便快捷，还真切体验到住房公积金管理中心的优质服务。截至目前，我市住房公积金累计发放贷款21.89亿元，共帮助11190户家庭解决了住房问题，受到市民的一致赞誉。

服务好不好，群众最有发言权。该中心通过在大厅添置排队叫号机、多媒体触摸屏、实时评价仪等硬件设施，同时印制新的办事指南、服务手册，设置意见箱等，营造了浓厚的文明单位创建氛围。此外，该中心置身群众角度，创新服务方法。设置大厅引导员，做到进门微笑、出门礼送、全程帮助，帮助引导群众取票排队，操作大厅服务设备，填写表格，从群众的角度出发，将业务分为“我要缴存、我要提



取、我要贷款、我要还贷”四类，实现一键化自助查询，实行“五统五专”，建立统一标准，从人员形象、服务态度、作风效能等方面着手，促进服务提升，开通绿色通道，共办理上门服务50余次、延时服务30余次，受到群众一致好评。

为提高工作针对性，该中心长年坚持每月开展1次职工讲堂，加强职工思想道德教育或业务知识培训；开展季服务之星评选活动、比学赶超当先锋新系统上线操作技能比赛，加强对服务明星和业务能手的培养、宣传和管理；开展“我们的价值观”大讨论、演讲比赛和单位核心价值征集活动等，不断健全规章制度、完善管理体系、强化奖惩激励、增强干部职工的自我管理与自我约束意识，使文明创建切实起到了鼓舞人心、凝聚力量、促进和谐的积极作用，中心上下始终保持着团结拼搏、务实进取、和谐向上的良好氛围。

市人民医院：加强医德建设 打造阳光医院

近日，市人民医院收到了一封饱含感激之情的感谢信，短短12天的住院期让病人感慨无比，每一位入院病人的身心都是脆弱的，都渴望得到关心和重视，在这里上至主任，下至护士甚至老伯，恰恰注意到了这点。这只是近年来如雪花般飞来的感谢信中普通的一封。

2010年至2012年，市人民医院共收到锦旗锦框331枚，表扬意见843条，表扬信110封。在这火红红的锦旗和沉甸甸的感谢信背后，只有该院的全体医护人员才清楚它们究竟凝聚了多少汗水，拥有多重分量。

据了解，该院自开展文明单位创建活动以来，通过在服务上做文章，从细节上下功夫，采取一系列人性化的服务举措使病人满意度明显提升。2012年住院病人满意率达到99.3%。为使来院的群众能早点看上病、更方便看好病，该院将业务制度和业务流程公开上墙，让群众一目了然，加快急诊综合大楼投入使用，新增床位632张，手



术台10台，在现场预约、电话预约、网上预约的基础上，增设114预约、自助预约机，扩大现场预约点，达成医院、患者、医生的三赢局面。坚持节假日无休门诊制度，推出双休日专家门诊，让市民就诊更加方便；开发HIS信息系统软件，设置了自助记账取药机和化验单自助打印机及多功能办卡充值机，使信息服务得到进一步延伸，缩短患者就诊排队时间。医院推出的一系列温馨、便民服务举措，为文明创建工作打下良好的群众基础。

同时，不断加强广大医务人员思想道德建设，相继举办“感动瑞医人物报告会”、“道德模范报告会”、“廉政文化大家谈”和“十佳医生、十佳护士、我们心目中的好医生、好护士、星级护士”等评比活动，加强医德医风规范教育，引导全院干部职工树立正确的人生观和价值观，自觉维护社会主义医德原则和规范，以高尚的医德医风、精湛的医疗技术工作在救死扶伤的第一线。

市国税局：实施精品工程 锤炼国税新风

孔子曰：人能弘道，非道弘人。搞好道德建设，对于优化行政环境，提高广大职工的思想道德水平和科学文化素养，促进国税事业的发展和社会的进步，具有重要意义。经过多年的实践，市国税局形成了以道德讲堂、青年论坛、四德教育、一助一志愿者帮扶活动等为平台的特色道德建设活动。

近年来，市国税局根据“四多四少”和12345文明服务理念，全面打造国税特色文化。“四多四少”，即多主动服务，少被动受理；多提醒，少处罚；多找自身问题，少给纳税人增加负担；多开展工作调研，少做表面文章。12345文明服务理念，即：明确一个目标：群众满意。树立两个观念：学会换位思考，细节决定成败。牢记三个一样：在劳动纪律上，领导在与不在一样；在税收服务上，生人与熟人一样；在税收执法上，有没有人说情一样。推行环境四化：亮化，确保工作环境明亮洁净，资料摆放整齐



有序、美化，改善办公条件，配置必要的服务设施，绿化，在办公区内适当进行绿化，增添亮色；人性化，要全面使用文明用语，待人要微笑，来人要让座、泡茶，从细微处体现对纳税人的尊重。时刻体现五心：对待群众要诚心，为人办事要热心，释疑解惑要耐心，日常管理要细心，探讨工作要虚心。

通过有效的引导和熏陶，国税全体人员全力打造“全程服务、阳光国税”金品牌，开通同城通办、纳税人学校、网络办税、全程服务、一窗统办、自助服务等特色项目，更是为纳税人创造了不一而足的便利。比如，税收服务青年志愿者活动是该局推出的又一项特色服务，办税大厅青年干部自发组成志愿者服务队，每天安排两位同志担任志愿者，引导纳税人办税、提供税务咨询，协助大厅管理。炎热的天气里还为纳税人送上一杯伏茶，既解渴又解暑，更清凉人心，体现了瑞安国税人细致入微的服务理念。

安阳实验中学：德育回归生活 小事彰显文明

文明是学校发展、学生个人成长的内在需求，学生的全面发展始终是努力的方向。学校通过一系列文明教育实践活动，让学生德智体美得到全面发展。安阳实验中学相关负责人说。

记者了解到，今年，安阳实验中学有50位学生在温州中学、学军中学、镇海中学、瑞安中学的自主招生中被提前录取，六月的中考又有74位学生上瑞中公费线，23位学生上瑞中自费线，被公认为我市的中考大户。

不仅如此，该校还始终将德育工作放在首位，让德育回归生活，实现德育方式生活化。为积极拓宽道德体验的渠道，学校邀请中国亲子关系第一人董进宇博士来校做《如何培育优秀子女》专题报告，开展学生道德讲堂活动，围绕社会公德、家



庭美德、个人品德等展开讨论，为校园文明创建、学生全面发展打下思想基础。同时实施“六项竞赛示范班级”、“星级文明班级”等评比活动，继续推行学生综合表现评价体系，相继开展了“诚信主题教育”、“文明礼仪主题教育”和“校园文明之星”评选等活动，树立榜样，有效推进学校文明单位创建工作。

从最简单的向老师问好，弯腰捡起地面垃圾等细节做起，到“文明餐桌”、“光盘行动”、“文明出行”、“从校园做起”、“交通劝导”、“学雷锋送爱心”等实践活动，安阳实验中学极力让校园“微文明”发扬光大。通过学生，向家长提倡文明的理念，让家长也在孩子面前做好榜样，也能间接提升城市的整体文明风气。该校相关负责人表示。

【记者手记】

在文明单位创建中，光“硬件”的改观达标还不够，还应有以下四点精神文明为重要标准：一是“仁”，各级单位应把群众安居乐业作为自己为政的最高追求，全心全意为人民服务；二是“承”，在具有深厚文化历史底蕴的瑞城人身上，要体现出中华民族的传统美德；三是“和”，上下关系和谐、社会环境稳定；四是“礼”，人人讲文明，个个有礼貌。各级文明单位应发挥示范引领作用，在全市掀起一股“文明风”，让遵守社会公德、践行职业道德逐渐成为人们生活中的一种习惯。