

优质诚信服务擦亮城市窗口

昨天下午，我市窗口行业“优质服务、诚信为本”主题活动现场推进会在国际航运中心举行。记者在会上获悉，今年，我市将在供电、公交等22个重点窗口行业，深入开展“优质服务、诚信为本”的主题活动。

这22个窗口行业都与市民工作、生活息息相关，有些行业甚至可以说是民生所依，民生所附，不仅是提供服务的窗口、也是社会诚信的一面镜子。

一个笑脸、一声问候、一杯热茶、一件实事，点点滴滴，正在擦亮“文明的窗口”。

记者 张昊



在航运中心出入境检验检疫窗口，工作人员的服务态度很亲切。

记者 刘波 摄

窗口行业 将制定规范化服务标准

根据活动方案，全市公安、税务、工商、燃气、自来水、供电、公交、出租汽车、铁路、民航、环卫、风景园林、物业管理、邮政、电信、银行、医院、宾馆、旅行社、商业零售、国检、海关等22个重点窗口行业，在醒目位置摆放社会主义核心价值观和“讲文明树新风”公益广告，利用宣传栏、电子屏等媒介滚动播出社会主义核心价值观内容——倡导“富强、民主、文明、和谐”，倡导“自由、平等、公正、法治”，倡导“爱国、敬业、诚信、友善”，使窗口行业、单位成为宣传普及社会主义核心价值观的重要“窗口”。

各窗口行业、单位还将以“创三优一满意”（优美环境、优良秩序、优质服务，让群众满意）为主要内容，开展窗口行业规范化服务达标竞赛活动。保持设施齐全、配套，公共标识和服务标识清楚，制定简明具体、易于操作、便于考核的规范化服务标准，服务人员着装、用语规范，文明礼貌，严格执行服务承诺制，首问责任制，积极推行个性化服务和特色服务等便民利民措施，虚心接受社会和群众的监督，让群众得到实实在在的利益。

在诚信服务方面，政府机关和执法部门的窗口面向社会、面向群众承诺的事项做到有诺必践，以诚信办事、诚信服务的实际行动取信于民。服务性窗口行业以规范服务、优质服务的实际行动让群众满意。商贸流通领域的窗口把工作重点放在依法经营上，杜绝价格欺诈和信息误导行为，提供规范优质服务，公平竞争，依法纳税，以诚信经营、公平竞争的实际行动让群众得到实惠。

各窗口行业、单位要还将为群众提供多样化、专业化的延伸志愿服务，重点做到有志愿服务站、岗，有志愿服务制度，有志愿服务队伍，有志愿服务活动，有志愿服务标识，有志愿服务活动记录，提升窗口行业志愿服务品质，积极打造窗口行业志愿服务品牌。

“通关我帮您”：服务到位，报关自然更方便了

记者来到宁波海关现场业务处大厅，首先看到的就是宁波海关特意为办事人员树立的一块正微笑敬礼的海关关卡通形象服务牌。可别小看这块服务牌，它不仅是展示海关文明服务形象，更是海关通关的服务承诺：“通关我帮您”。

“我们都拿到了服务牌上面存放的小卡片，也参与了名片上面排印着的关企沟通QQ群。我们报关业务员只要在通关环节碰到疑问，在群里敲击键盘，就能得到海关关员的详细解答。海关服务，确实到位。”宁波荣升国际货运代理有限公司

报关员胡本田对关企联系QQ群带来的便利深有感触，“特殊报关模式需提供哪些资料、集装箱晚进场预约加班、归类询问等等，我们都常碰到，通过QQ群和关企电子邮箱，这些问题总能得到海关及时帮助解决，报关自然就方便了。”

“我们这批出口到土耳其的滑轮，交货期限快到了，但现在还要重新审核认定。这个客户是我们好不容易才争取到的，如果不能及时出运，公司损失将会很大，而且和外商以后的合作也吹了。”在验估小组的窗口，宁波三雅轴承有限公司的孙经理焦急万分。

“您先不要着急，你们公司这票报关单，我们给您走担保放行。”值班科长胡亦一边安抚他，一边给他提出合理化建议。当天，在验估小组的协调下，这批货物通过办理担保放行，赶上了预定的船期，为企业避免了经济上和信誉上的损失。

开辟政务公开栏、设立归类咨询服务站、安装电子公告大屏幕以及业务查询终端……如今，“通关我帮您”已经成为宁波口岸通关服务的“金名片”，帮助企业提高通关速度，降低企业通关成本，外贸企业纷纷点赞。

“蓝丝带”团队：细致入微的服务让企业备受感动

受后金融危机时代的影响，航运业持续低迷。在此背景下，宁波海事局政务中心“蓝丝带”海事服务团队主动思考急事急办、难事巧办的举措和方法——预约服务、午休值守、办理结果短信通知……这些细致入微的服务举措让企业备受感动。

在这里，加班加点已经成为一种习惯。“只要能够帮助群众解决实际困难，就算是忙一点、累一点，也是值得的。”团队的“新兵”柴焱中说。

今年6月，“蓝丝带”团队的郁微微在审查“宏隆6”燃油污染民事损害责任保险材料过程中发现，因保险公司出具的保单与保险证书上的保险区间不一致，导致原保险证书马上就要到期，而新签发的证书却要等到10天后才能生效起保，这就意味着，正在营运中的“宏隆6”必须中途停航。

宏隆公司得知此事后非常着急，如果耽误船期，公司将面临巨额的违约损失，这对公司来说无疑是沉重的打击。“蓝丝带”团

队一方面主动约谈该保险机构负责人，要求尽快修正保单保险时间，准确出单，杜绝此类事情的再次发生；另一方面指导企业搜集材料，通过绿色通道在半天时间内签发有效期为10天的保险证书，为企业挽回经济损失近30万元。

点亮“小窗口”，成就“大作为”。3年来，“蓝丝带”团队先后荣获浙江省“青年文明号”、省“群众满意基层站所”、宁波市“青年文明号”20周年最具影响力品牌等多项荣誉和奖项。

侯颖：做好服务，要有一颗真诚的心

宁波检验检疫局设在国际航运中心的办事处。是我市检验检疫系统最大的窗口部门，承担着宁波口岸40%以上的业务量。作为报检科科长，侯颖每天要受理500余批次的进出口报检和通关单证审核放行。然而，她却始终以面带微笑的服务，文明礼貌的用语，耐心地解答服务对象的每一次咨询，细致地审核所发的每一份证单，确保了零工作差错的骄人业绩。“我们重复了成千上万次的报检工作，

对一家企业来讲也许是第一次业务，我们要站在企业的角度考虑他们最迫切的需求，多进行换位思考。”侯颖说。

有一次，某货代公司申报一批进口法检货物，由于外商不了解国内政策，提供的证书不正确。“更换证书至少需要一个星期，货物滞留港区会产生不菲的滞箱费。”侯颖从接单员处了解情况后，主动拍板让企业提供保函后先报检，外商非常感动。侯颖常说，做好服务工作，不仅要精通

业务，更要有一颗真诚的心，将心比心，才能贴近企业。

2011年，为主动减轻企业负担，提高企业办事效率，办事处推出错时工作制，自动每天延长1小时工作时间，侯颖身体力行，克服各种困难，带头承担起“延时”期间窗口工作。在她的带领下，报检科也被推举为宁波国际航运服务中心“文明示范窗口”，侯颖也被评为宁波市首批“服务礼仪之星”。