



小窗口做出大服务

宁波运管创建文明服务窗口的点点滴滴

行政服务窗口是普通市民群众、各级企业日常与政府职能部门打交道的一个重要渠道，窗口虽小，承担的责任却异常重大，这里是群众最直观感受政府职能部门工作作风的地方，也最能真真切切地体会到政府的服务水平和效率。

党的十八大报告提出要建设人民满意的服务型政府。日前，记者走访了位于市政府行政服务中心的市道路运输管理局审批窗口，紧紧围绕“服务基层、服务群众、服务企业”的要求，这个审批窗口的工作人员坚持从日常工作的点滴做起，不断强化责任和服务意识，树立惠民惠企的良好形象，让小窗口做出了大服务。

记者 范洪 通讯员 朱笑仪



市政府行政服务中心的宁波市道路运输管理局审批窗口，工作人员在为市民办理业务。

记者 王鹏 实习生 闻亮 摄

标准化篇

前台审批 后台回访

位于市政府行政服务中心的宁波市道路运输管理局审批窗口并不大，拥有齐全的办公设施，智能化的管理，这里的工作人员着装整洁大方，举手投足中传递着亲切。

“您好，请问是叶师傅吗？我是交通运输审批处的工作人员，我想请问您，昨天在我们窗口办理的营运的时候，工作人员的服务态度怎么样？如果打分，您打几分？十分是非常满意，请您依次打一下分？”

这个细节，一般市民是看不到的，可却是每天上班后，这里的后台班长首先要做的事：

打电话回访办事群众对窗口工作人员服务态度感受。

而这种“前台审批，后台回访”制度，可以最大程度保证前台工作人员在平时办事做到主动热情地为企业和基层群众提供优质高效的服务，并耐心细致地宣传讲解相关工作要求。从另一个侧面来看，积极做好服务回访工作，广泛征求服务对象的意见建议，可以不断改进工作作风，提升办事人员对审批工作的满意度，提高窗口审批运行质量和办事效率。

细节从办公桌物品放置入手

此外，为进一步加强窗口管理和建设，规范行政服务行为，提高行政服务质量和水平，实现窗口服务标准化、制度化、规范化，为企业、群众提供更加优质、高效、规范的服务，宁波市道路运输管理局审批窗口决定，把“管理标准化”融入到服务窗口和办公环境中。

比如在办公场所办公桌上物品放置上，这

里也做了明确要求：办公场所除摆放必须的办公物品外，不放置其他物品，做到办公资料、用品一目了然，提高办公效率；而在规范服务程序中，这里也制定窗口工作人员办事要件、程序、时限、结果反馈等规章制度，减少审批程序，尽量做到一个窗口统一对外，促进窗口服务、协调、监督功能规范化。

表格化操作提高办事流转效率

着装整洁统一，在岗与否都要摆放告示牌；对来办事群众主动问候和询问，须仔细倾听、耐心解答问题，使用普通话或易于沟通的语言，向服务对象提供规范服务用语；客户有疑问时，应耐心倾听，再次确认服务需求，并作进一步解答；说明业务或解答询问应准确、明了，通俗易懂；主动提前告知业务受理所需提供的资料和信息，实行项目表格化，指导客户按要求完整填写相关表格，并告知必填与选填项；受理结束时应确认客户已无其他服务要

求时，使用规范结束语……

实行标准化管理体系以来，市运管局驻市行政服务中心窗口各项工作按照明确、标准的程序，规范的流程，通过制定详细、科学的目标，完善各项工作流程，实施过程控制和全面管理，实现管理标准化，提高工作人员的自觉、自省、自查意识，实现了职责更明确、工作更规范、办件更高效。建立可持续发展的标准化管理体系是开展管理创新的有效依据，提升服务效能的有效举措。

人性化篇

“我只能做这些”到“我能做哪些”

9月1日中午12点半，窗口接待了一名前来办理货车营运证的客户，但由于其公司新购置的车辆属于12吨以上的重型货车，须在GPS监管平台上查到它的信息。可能是GPS安装好后，公司驾驶员未开电门的原因，GPS平台未能查到该车信息。而办证人员下午又急着要到台州送货，不知道该怎么处理。值班工作人员表示可先把资料放在窗口，等他回单位打开电门、窗口查到GPS后，可帮其办好营运证，并把所有资料一并寄给他们公司。

工作人员说，以前办事窗口之所以给人冷冰冰的感觉，就是因为这里的服是“冷”的，也就是说，规定只有这些，“我只能做这些”。而现在本着全心全意为群众服务，本着不破坏原则，在此基础上，开始转变为“我能为群众做哪些”，服务更加人性化，群众的满意度也大幅提高了。

为了中秋假期前的最后一单服务

9月5日下午4点50分左右，运政审批值班接到一个电话，对方急匆匆地问窗口几点下班，在得知下午5点下班后，电话那头的声音更加着急。原来，一对湖南夫妻要将自己的危险品资格证档案转入宁波，想当天办好手续后直接坐火车回湖南老家过中秋。如果当天不办好，就必须等放假后先来宁波办手续，然后才能去北仑上班。

于是，值班电话工作人员立刻将情况汇报至部门负责人。负责人非常重视，与工作人员协商后，留下了两名自愿放弃准时下班的窗口工作人员。待这对夫妻到达中心大厅时，已过了5点半，他们惊喜地发现，此时的道路运政审批窗口工作人员还在岗位上耐心地等候他们。这对来自湖南的夫妻用浓浓的乡音不停地表示感谢。

“群众来办事事先可以预约，从‘等候办理’变为‘预约办理’，对方如果来不及赶来，我们可以等他，这就是‘预约延时服务’。”工作人员说，这样做的出发点就是千方百计为群众考虑，解决他们的实际困难。

如今，强化窗口服务人员责任意识、服务意识，将“微笑”服务理念和优质服务意识融入到每一个工作细节中。每一个岗位，都代表着宁波运管人的平凡形象；每一个窗口，都展示着宁波运管人的精神面貌。服务，已融入宁波运管窗口人的一言一行中，已融入点点滴滴的平凡工作当中。