

有没有无障碍设施,有没贴禁烟标志,窗口开窗率是不是不到七成?

宁波对窗口单位服务品质很较真

“开门七件事”，无论是过去的“柴、米、油、盐、酱、醋、茶”，还是现在的“教育、医疗、社保、就业、文化、交通、安居”，都离不开、绕不过城市的窗口行业。从一个个小小的窗口，您看到的是一整个城市的素质。整洁有序的环境卫生，温暖热情的服务笑容，熟练便捷的窗口服务，都在默默地为每一个“窗口”计算着加减乘除，每一位“窗口”外的人，都默默地将这一切看在眼里，记在心上。

前日上午，市文明办在鄞州举行了全市窗口行业“优质服务、诚信为本”主题活动现场推进会，表彰了中国移动余姚分公司南雷南路营业厅等31家“2014年度宁波市窗口行业规范化服务竞赛优胜单位”和余姚市公共交通有限公司蔡宁海等50名“2014年度宁波市窗口行业‘文明服务礼仪之星’”，同时正式启动开展全市窗口行业“优质服务、诚信为本”主题活动，旨在把全市窗口行业真正打造成为体现全国文明城市风采的靓丽“窗口”。

记者 张昊

窗口单位

要设立电话接受群众监督

据悉，本次“优质服务、诚信为本”主题活动将覆盖全市公安、税务、工商、燃气、自来水、供电、公交、出租汽车、客运汽车站、铁路、轨道交通、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、行政审批、国检、海关等25个重点窗口行业。活动从今年7月持续到12月。

市文明办调研发现，少数窗口单位主动服务、用心服务的意识不够强，办事程序稍显繁琐、便民利民措施不多、引导方式设置不够等问题依然存在。

在今年的活动中，将把群众的需要作为改进窗口行业服务工作的出发点，积极推行个性化服务、特色服务等便民利民措施；各窗口单位将制定合理的投诉处理流程和制度，设立监督电话，虚心接受社会和群众的监督，不断改进服务工作，让群众得到实实在在的受益。

据了解，各窗口行业、单位还要开展规范化服务竞赛。而窗口单位之间竞赛比拼什么？市文明办负责人告诉记者，比拼的环节很多，比如在环境上，是不是保持了设施齐全、配套，公共标识和服务标识是否清楚，在秩序上，有没有制定简明具体、易于操作、便于考核的规范化服务标准；服务承诺制、首问负责制、限时办结制、公示制、听证制等是不是健全；在服务上，服务人员着装、用语是否规范礼貌；有没有做到诚实守信，提供便民服务、个性化服务和特色服务等。

“在对窗口单位测评的时候，有没有便民服务设施、无障碍设施、墙上有没有贴禁烟标志，大厅有没有放意见箱或意见簿、服务窗口开窗率是不是不到七成？这些细节我们都不放过。”

此外，各窗口行业、单位还将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，使社会主义核心价值观入脑入心。同时，将推进窗口行业诚信建设制度化，组织窗口行业岗位学雷锋志愿服务活动，为群众提供多样化、专业化的延伸志愿服务，努力提升窗口行业志愿服务品质。



海曙公安分局户证办理中心内，民警为市民热情办理相关户证手续。
记者 王鹏 摄

窗口故事

宁波机场：为老人推出“阳光一路通”服务

暑假是每年出游的高峰。随着老龄化社会的到来，如今，单独出行的老年人越来越多。“一般老年人搭个公交车，出租车之类的还可以，但是如果乘坐飞机出行，一来自己感觉有些陌生，二来晚辈也不放心。”如今，宁波机场地面服务分公司阳光服务室有了“阳光一路通”服务，加上一些航空公司推出的“无陪老人”服务。这样一来，晚辈只要给老人买一张机票，就能放心的把老人送上飞机了。

针对航班延误这个业内绕不过去的难题，阳光服务室在多年的实践摸索中，提炼出“阳光前置服务”的概念，阳光前置员主动深入旅客当中，一对一、点对点地交流，让所有航班延误旅客享受到充分的信息知情权，得到足够的尊重和个性化处置，受到了旅客的信任和好评。

2月26日正月初八，原计划8:25分由宁波飞往香港的一趟航班突然机械故障。该航班有150多位旅客，并且80%以上的旅客有转机航程，情况紧急。阳光服务前置员立即前往登机口，进行航延前置。当时，登机口已经人满为患，旅客们情绪激动，围着登机口工作人员和港龙航空工作人员讨要说法。阳光服务前置员立即与港龙航空工作人员协调，制定出多种服务方案，比如将转机前往高雄的旅客改签为当日下午直飞高雄的航班等等。

从早上九点至下午三点，整整六小时，阳光服务员一刻不停地来回登机口和值机柜台，帮助延误旅客进行改签、退票。阳光服务员的真诚服务，使大部分旅客从一开始的愤怒、不理解慢慢地变成了感动和配合，旅客在登机前，纷纷对阳光服务员表示感谢。

据统计，宁波机场阳光服务室自2007年成立以來，本着“一心帮助旅客”的服务宗旨，主动为老、弱、病、残、孕等特殊旅客服务近4万多人次，归还旅客遗失物品总价值达到600多万元，并为近300万航班延误旅客提供阳光航延服务。

鄞州地税局鄞江分局：税务服务走进手机

昨天，鄞江一家服装企业会计小陈在上班路上打开微信，登录鄞州地税微信平台并成功注册。接下来，她只需动动手指，就可以解决以前需要上门、打电话才能咨询办理的涉税事项了。

陈会计使用的正是鄞州地税局鄞江分局首创的一套基于移动互联的“一云多端”纳税服务管理系统。它借助微信平台为广大纳税人提供语音互助、涉税事项预约、涉税业务查询和在线学习等功能。

鄞州地税局鄞江分局不断创新服务手段，以最大的诚意千方百计提升服务水平，“一云多端”系统在分局上线后就初见成效，现已在全区推广，已经有25000多个纳税人注册，并在持续扩大。

鄞江分局负责人告诉记者，“一云多端”纳税服务管理系统可以帮助纳税人随时随地与税务人员、税务专家建立信息沟通，并确保公开透明；纳税人可以通过微信发起预约、求援和投诉事项，并实现服务流程全记录；纳税人可以查阅税务机关的通知公告，查询各类涉税业务流程的办理进度；同时系统可以通过对所有纳税服务信息的数据分析，发现纳税人最关心的问题，挖掘新的服务需求，评价纳税服务质量。

此外，鄞江分局在鄞州区率先试行“一窗式”办税服务，最大程度缩短纳税人的办税路径，减少纳税人的办税时间，试点获得成功并在全区推广。而且还不断优化办税流程，尽量在现有法律制度规定下，简化纳税人的办事流程，更好地服务于纳税人和社会公众。

张亚芬：将优质服务进行到底

“什么才是优质的服务？”这个问题是国网宁波市鄞州区供电公司客户中心班长张亚芬一直摸索的核心问题。张亚芬说：“以前想着把事情做完、做漂亮了，就是一份优秀的服务答卷，服务主体是我们。现在，我们的服务是以客户为主体，以客户价值感受和情感体验为立足点，提升服务品质。”

这些年新能源新业务层出不穷，客户的层次、需求也日益各有不同。张亚芬说：“开始我用A4纸裁小了，手工写上号码。现在，我们有了“六心服务卡”，上面有我们电话、QQ、有我的手机号码。哪怕再小的事情，哪怕不是工作时间，只要客户需要我们，我们就要服务到底。这张看似小小的卡，却是我们对客户的承诺，承载着客户对我们的信任。”

提供便民伞、便民轮椅服务，还特别为携带宠物的客户准备了宠物笼。不仅备有常用药品，还在休息等候区设置了“环卫工人爱心歇脚点”，免费提供茶水，开放洗手间。在国网宁波市鄞州区供电公司电力客户中心营业厅，这些细节处处体现着暖心的服务品质。“虽然这些服务都不专属我们电力行业，也不是所有的客户都能享受的必要服务，但只要一个客户需要，它就有存在的必要。”张亚芬说。

张亚芬参加工作的时候，还只是一名普通的变电运行值班员，1998年才调到营业厅窗口，如今在窗口已经工作整整17年。这当中，她先后获得了全国五一巾帼标兵、浙江好人、省直机关第三届道德模范、省三八红旗手、宁波市“十大慈孝”人物等荣誉称号。她带领的班组被评为全国“巾帼文明岗”、省级“青年文明号”、省百家优质服务窗口等。

链接

2014年度宁波市窗口行业规范化服务竞赛优胜单位

- 中国移动余姚分公司南雷南路营业厅
- 余姚市国家税务局城区分局
- 慈溪市行政服务中心
- 慈溪商业银行营业部
- 奉化市行政服务中心
- 奉化市公共交通有限公司
- 宁海县行政服务中心市场监管局窗口
- 中国电信股份有限公司宁波分公司中山路中心营业厅
- 象山县行政服务中心国土资源局窗口
- 象山县行政服务中心市场监管局窗口
- 国网浙江宁波市鄞州区供电公司客户服务中心
- 海曙公安分局户证办理中心
- 江东区行政服务中心
- 宁波市信用联社洪塘信用社
- 镇海区行政服务中心
- 北仑区人民医院
- 宁波市公安局行政审批处
- 宁波保税区国家税务局办税服务厅
- 鄞州地方税务局鄞江分局
- 宁波兴光燃气集团有限公司中山西路营业厅
- 宁波市儿童公园
- 国网慈城供电营业厅
- 中国移动浙江有限公司宁波鄞州分公司万达营业厅
- 宁波机场与物流发展集团有限公司地面服务分公司
- 阳光服务室
- 宁波市物业和住房维修资金管理中心
- 浙江省邮政公司宁波市分公司白鹤邮政支局
- 中国建设银行宁波市分行营业部
- 宁波市第一医院
- 宁波市旅游质量监督所
- 宁波出入境检验检疫局国际航运服务中心办事处
- 宁波海关审单处



敬请关注市文明办官方网站“宁波文明网”，搜索微信号“wmwola”，或直接扫描二维码。