

树窗口形象 做城市名片 我市窗口行业为文明城市增光添彩

今年是第四届全国文明城市评选表彰之年，也是我市争创全国文明城市“四连冠”的冲刺之年，市文明办在全市窗口行业开展了“优质服务、诚信为本”主题活动，主要内容有广泛开展社会主义核心价值观宣传教育、开展窗口行业规范化服务竞赛、推进窗口行业诚信建设制度化等。活动覆盖全市公安、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。

今年初以来，我市各窗口行业以开展“优质服务、诚信为本”主题活动为契机，大力培育和践行社会主义核心价值观，一些单位在醒目位置摆放着以社会主义核心价值观为内容的公益广告，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，使窗口行业成为宣传普及社会主义核心价值观的重要“窗口”；一些窗口行业大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德；一些单位积极开展“我们的价值观”大讨论，提炼完善本系统、本行业、本单位的道德和礼仪规范，引导广大干部职工自觉遵守。

近年来，我市各窗口行业在提升规范化服务水平上苦下功夫。一些窗口行业开展以“创三优一满意”（优美环境、优良秩序、优质服务，让群众满意）为主要内容的窗口行业规范化服务达标竞赛活动，在提升窗口行

业员工整体文明素质和行业文明形象方面起到了积极作用；一些窗口行业在窗口设立了饮水机、水笔、老花镜、应急药箱等便民设施；一些窗口行业实行挂牌上岗、首问负责、服务承诺，不断加强从业人员行为规范、语言规范、操作程序、岗位技能、服务环境等方面的建设，不断完善行业文明规范服务考核标准，把对社会的承诺转变为对职工的规范要求。

近年来，我市各窗口行业在深化诚信建设制度化上苦下功夫。一些窗口行业严格执行党和国家的方针、政策，严格依法办事，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；一些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；一些行业组织开展“诚信服务示范点”创建活动，引导窗口单位和员工牢固树立诚信意识和社会责任意识，推动建立各种相应的诚信评价机制、激励机制、失信惩戒机制和监督机制，着力形成诚信为本、操守为重、守信光荣、失信可耻的良好风尚，为推进文明城市创建工作营造良好的诚信环境。

近年来，我市各窗口行业在推进岗位学雷锋志愿服务上苦下功夫。我市大多数窗口单位设置了志愿服务岗，并安排了志愿者为群众提供咨询和帮助；各窗口单位把学雷锋志愿服务作为培育和践行社会主义核心价值观的有



鄞州智慧城管中心坐席员在接听市民咨询电话。

效载体，重视志愿服务的实效性，围绕提高窗口服务质量、树立行业新风，深入普及“学习雷锋、奉献他人、提升自己”的志愿服务理念，引导干部职工立足本职岗位开展便民利民服务，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；一些窗口单位积极向社会推出上门服务、延时服务、预约服务、限时服务、个性化服务、特色服务等便民利民新措施，给群众方便、让群众满意。

“优质服务、诚信为本”主题活动的开展，使我市窗口行业文明水平普遍有了提高，“服务人民、奉献社会”的行业服务意识得到强化，对内对外较好地展示了文明城市的形象，真正成为了我市一张靓丽的名片。

宁波海关 四个“标准化”推进窗口服务



宁波海关通关现场推出“便民服务箱”。

今年初以来，宁波海关确立了以政务公开、接待服务、办事质量、窗口管理为主要内容的“四个标准化建设”，全面推进窗口作风专项治理。

宁波海关大力推进政务公开标准化建设，制定了《宁波海关通关现场及对外窗口政务公开工作规范(试行)》等规章制度，明确规定各现场及窗口单位在公开过程中做到有举报箱、有举报电话、挂牌办公、挂牌上岗、办事机构示意图上墙、办事程序上墙、办事依据上墙、办事条件和办事结果上墙。在各业务现场设置公开栏、政务公开登记簿、民主评议监督簿，运用外部监督力量进一步提升对外服务质量。通过开展政策宣讲、讲座培训、设立咨询岗位等措施，拓展与企业沟通渠道。

宁波海关大力推进接待服务标准化，在各业务现场建立首问责任制、承诺服务制、值班科长带班制等服务规范。还制定下发了《宁波海关关于开展工作态度作风突出问题集中整治工作的通知》，着力解决窗口单位存在的问题，

重点纠正纪律松散、推诿扯皮、协调不畅、效率低下等行为。研究制定《宁波海关关于规范窗口工作纪律、服务用语有关规定(暂定名)》，按照作风建设要求，明确业务现场服务规范，推广规范化服务用语，重申窗口工作纪律，明确考勤和请销假制度。

宁波海关积极推进办事质量标准化，全面引导窗口关员严格按照规定程序办理业务，努力做到业务办理零差错，服务质量零投诉。积极举办沟通技巧讲座、心理素质讲座等座谈培训，引导关员在窗口工作中灵活运用良好的沟通技巧和处理方式。

宁波海关积极推进窗口管理标准化，根据《海关内务规范》等要求，统一设置服务标识、配备办公文具，明确窗口工作纪律，并在窗口管理中注重“整理、整顿、清扫、清洁、安全、素养”六要素。要求建立窗口应急处理预案，对窗口突发事件建立规范有效的应急处置流程。抽调相关部门人员成立检查组，重点针对窗口单位存在的问题进行不定期抽查。

不良信息、严厉打击；实名登记，严格落实；星级服务，便捷提供”六项服务承诺，着力营造网络更流畅、资费更实惠、消费更透明、信息更安全、服务更便捷的消费环境。形成服务改善承诺书，加强服务质量管理，加强服务品质管理，对服务质量问题形成督办机制，对侵害客户权益的行为“零容忍”。

中国移动宁波分公司 “新十好”提高服务品质

中国移动宁波分公司创新形式，多措并举，全面提升移动品质服务水平，开展“品质服务年”创建工作，推出“新十好”服务，建立“全过程多环节”的服务管理体系，全员签订品质服务承诺书，加强服务质量管理，加强服务品质管理，对服务质量问题形成督办机制，对侵害客户权益的行为“零容忍”。

出台《宁波移动投诉处理六项规定》，即必须落实首问责任制，不准互相推诿；必须坚持客户化导向，不准弄虚作假；必须保持前后台联动，不准推诿指责；必须尽全力解决问题，不准畏难惧缩；必须按规定及时报告，不准瞒报漏报；必须举一反三作总结，不准草草了事。通过落实六项规定并实施一票否决制，进一步规范加强投诉管理工作。

中国移动宁波分公司强化执行，营造氛围，大力传播社会主义核心价值观，公司充分利用营业厅内外的电子屏、海报展架等媒介，第一时间增加了“讲文明树新风”公益广告布置数量，达到了公益广告占全部广告20%的目标要求。公司及下属分公司坚持每月开展“道德讲堂”活动，通过内部先进典型“亮出来”、外部先进典型“请进来”相结合的形式，全年开课100余堂，实现了“以事说人、以情感人、以德化人”的教育目的。

中国银行宁波市分行营业部 服务至上提升品牌竞争力

中国银行宁波市分行营业部不断加强内部管理，全面拓展各领域业务，提升服务水平，取得了物质文明和精神文明的双丰收。该部始终将“以客户为中心”作为经营宗旨，坚持规范化服务，维护良好窗口形象，注重从细微之处做实做细服务，在服务中提升自身品牌竞争力。该部充分发挥中国银行外汇业务优势，建立出国金融服务中心，打造出国金融一站式服务，为出国留学、出境旅游、国际商务、跨境业务、来华访学等各类人士提供特色金融服务。近年来，针对客户资产情况、风险偏好等，提出个性化、组合式的“出国金融专享”方案，受到广大客户欢迎。

该部便民服务显于细微之处，积极优化营业环境，完善服务细则，通过设立爱心叫号模块、爱心服务窗口、绿色通道等，为老弱病残孕客户提供更加便捷的服务渠道；配置了老花镜、盲人用触摸键盘、语音点钞器、助盲识币签名卡

等，方便不同客户需求。该部多方位开展金融知识宣传和扶贫帮困，积极落实银行业协会“普及金融知识万里行”活动，开展金融服务“四进”系列活动；厅堂内开辟出公众教育区，引导投资者理性投资、防范风险。广泛开展各项主题教育活动，宣传反假币、反洗钱、反非法集资、电子银行、硬币回笼、个人信用以及低碳环保知识，切实履行社会责任。近三年来，营业部组织金融知识普及、救灾捐款捐物、向贫困地区“送书香”、“送温暖”等志愿活动130余次，得到了社会各界和群众的广泛好评。

该部大力推行创新，提升客户体验。在长期实践中，总结出一套独具特色的“随时、随地、随心”和“勤问候、勤沟通、勤解难、勤回访”的“三随四勤”服务法，并深入持续开展，有力推动了文明规范服务不断迈向新的台阶。同时不断推进业务流程革新，如对公开户、客户对账、跨部门业务等进行调整优化，提升客户体验。为满足客户需求，营业部突破传统服务方式，延伸服务触角，独辟智慧银行自助服务区，在本市率先投产自助填单机、自助发卡机、本外币兑换机，鼓励客户体验自助式服务；为缓解买票难、看病难，先后投产公运售票系统及“医达通”挂号缴费系统。

宁波市城管局 积极践行社会主义核心价值观

市城管局注重价值引领，打牢思想根基，坚持把社会主义核心价值观培育践行融入窗口行业文明创建全过程，深入开展职业理想、职业责任、职业技能、职业纪律教育。下属的市自来水有限公司大力弘扬“求实、开拓、拼搏、奉献”的企业精神和“替用户着想，让用户满意”的服务宗旨，努力打造企业文化品牌；市园林管理局依托基层公园广泛开展“道德讲堂”建设，通过道德模范宣传、身边好人宣传、专业团队宣讲，深入开展职业道德教育实践，大力倡导“我是园林人”主题活动；市容环境卫生管理处结合行业特色打造“167道德讲堂”(167谐音“一路清”)，开展“我们的价值观大讨论”，用“敬业、实干、进取”的环卫价值观内

容，统一环卫车辆、宣传栏、公益展板、车载垃圾盒宣传语，将环卫价值观带到城市的各个角落。市园林管理局在市、区两级所属公园、广场、景区等公共场所和窗口单位新增公益广告150余块，依托LED电子屏、公园橱窗画、公益广告牌、图片漫画，宣传公民道德建设、文明礼仪、八荣八耻、宁波精神，努力提升风景园林公共场所的城市文明形象。

市城管局深化志愿服务，优化窗口职能。持续深化城管义工群体和系统青年志愿者队伍建设，抓好社会主义水质化验员、园艺插花员、环卫清扫员三支队伍和共青团节水育苗、青少年岗位体验、团干部角色锻炼三类活动，通过固化志愿服务时效促进窗口行业服务优化提升。



城管义工在清理公园垃圾。

宁波市国税局 立足纳税人需求减负提速增效



保税区国税局办税服务厅干部耐心为纳税人辅导申报填写方法。(杨宁 摄)

今年初以来，宁波市国税局以减负、提速、增效为主题，立足纳税人需求，提升服务意识，强化责任监督，减轻纳税人负担，提速纳税服务，增强管理实效。

宁波市国税局深入企业，积极开展问需走访活动，全面收集纳税人减负需求，开展针对性减负。按照简化事前审批，强化事后管理的思路，对各类税务行政审批进行全面梳理和清理，最大限度为纳税人松绑。杜绝资料重复报送，减轻资料报送负担，规定已经掌握的涉税信息和纳税人已经提供的涉税资料，不得要求纳税人重复提供；纳税人选择电子申报方式且申报数据完整的，只需按年度报送相关纸质申报资料；纳税人提供资料不完整的，一次性告知所需资料及办结时限。深化免填单服务，减轻表单填写负担，开发优化免填单服务管理系统，对6大类124个涉税事项41张表单实行免填单服务。规范户检执法，减轻涉税检查负担，控制进户检查次数和检查时间。

宁波市国税局进一步提速纳税服务，明确税收政策发布时限，加强对新发布的税收政策法规和税收知识的宣传、解读。实施门诊式咨询制度，各部门、各税种业务骨干在办税服务厅轮流“坐诊”，接受纳税人咨询。再次改革征管流程，优化审批流转程序，实现涉税事项在办税服务厅一站式办结。积极推动实体办税、网上办税、自助办税、移动办税等四办联动的多元化办税方式。开通纳税服务移动平台，提供发票查验、基础信息查询等10项涉税功能。推出申报征收、抄税认证、发票领购、代开发票、纳税证明、税务简易处罚、税收咨询辅导等七大类30项涉税事项的全市通办。

宁波市国税局进一步增强管理绩效，制定首问责任制实施办法。借助办税服务厅、国税网站等渠道，公开办税流程、税收执法依据、税务行政审批项目清单等事项，晒权力、亮家底，自觉接受纳税人和社会各界监督。加大督促检查力度。积极构建第三方维权中心，健全

维权快速反应机制，依托12366纳税服务热线、税务网站和办税服务厅等多种载体及时受理投诉，确保纳税人权益得到及时、有效保障。