

食堂原辅材料配送范围扩大至镇村 价低质优，鄞州学子有“口福”了

本报讯(记者蒋炜宁 通讯员薛丛川)记者昨天从鄞州区教育局获悉,开学前鄞州学校食堂大宗粮油、原辅材料配送实行了重新招标,一批优质配送企业入围;今年的食堂原辅材料配送范围从城区扩大至镇村学校,原江东部分学校也被纳入其中。价低质优,新学期鄞州学子有“口福”了。

大宗粮油主要是大米、食用油,原辅材料分为猪肉产品类、鲜蔬菜类、豆制品类、佐料类、其他类(禽肉、禽蛋、水产品等)及水果类等六个类别。今年9月起,该区所有公办义务段学校(幼儿园)延续往年的政策,实行食堂大米、食用油采购的统一配送制度。

因采购量、保存期限等问题,

食堂原辅材料只对义务段学校实行统一配送。不过,今年原辅材料的配送有新的进展,配送范围从城区扩大至镇村学校,即原鄞东片公办义务段学校全面实施统一配送。原江东片公办初中及个别公办小学已对外承包的食堂,在承包合同到期后,不得再续签承包合同,由学校自主经营,实施食堂原辅材料统一配送。今年新建(改造)的学生食堂都要自主经营,并实施食堂原辅材料统一配送制度。

民办学校可自主选择是否实施大宗粮油、食堂原辅材料统一配送。

大宗粮油、原辅材料配送采用集中招标,由大企业统一配送,具有成本低、安全、品质有保障等优点。

在招标前,鄞州区教育部门对参与投标的配送企业设置一定的门槛,包括对配送企业的注册资金、安全检测、配送能力、净菜初加工能力、应急处置能力等进行严格的审核,在食堂主辅料检测、留样、仓储保鲜、包装运输、服务态度等方面作出细致的规定,通过公开招标引进若干家配送企业,分区域实行统一配送。

建立食品原料可追溯制,要求配送企业对非自产的初级农产品、非初级农产品,向供货商或企业索取有效凭证、合格证明。

为保证价格公道,食堂原材料统一配送流程中实行定价人与验货人分离制度,做到“管者不定价,

定价不参管”。实行各校采价组轮流制,每所学校每学期轮流采价一至二次。

鄞州区还规定中标企业应严格遵守《食品安全法》和《动物检疫法》等相关规定,无条件接受鄞州区有关部门监督。一经发现供应食品出现问题,除全部退货外,将取消定点供应商的供货资格,没收全部履约保证金,并承担由此造成的经济责任和法律责任。

各校(园)要建立食堂管理工作领导小组,引入家长代表参加,负责食堂采购工作的采价、验收、投诉件处置以及食堂饭菜质量、价格、服务等方面的日常监督,并不断推出营养菜谱,提高学生午餐质量。

国庆中秋“合体” 连续放假8天

假期火车票明起发售,10月1日至8日高速公路小客车免费通行

本报讯(记者张燕 通讯员褚惠强)虽然距离“十一”长假还有整整1个月,但根据火车票预售规则,从明天起可在12306网站等购买10月1日当天的火车票了。回程10月8日的车票,最早可以在9月9日购买。

今年中秋节为10月4日,连同双休日,今年国庆、中秋放假时间为10月1日至8日,共8天,是全年最长的一个假期。秋高气爽,适宜出行,预计铁路将迎来客流高峰。根据以往经验,宁波开往北京、厦门、西安、郑州、武汉、贵阳、长沙、南昌、深圳、沈阳等方向的高铁,以及开往广州、珠海等方向的高铁动卧,将会一票难求。市民一旦确定行程,建议尽早订票。至于短途,如上海虹桥、杭州东等方向,“十一”期间铁路部门通常会加开部分车次,建议可临近出发再选择购票。

春节、清明节、“五一”劳动节、国庆节四个节假日,我国对七座以下(含七座)小客车实行高速公路免费通行,其中并不包括中秋节。由于沾了国庆节的“光”,今年“十一”的免费期将有8天,具体免费时段为10月1日0时至10月8日24时。

本周末秋季大型招聘会 2500个岗位需求人才7000名

本报讯(记者周琼 通讯员任社)昨日记者从市人才服务中心了解到,本周六,中国宁波人才市场将在宁波国际会展中心举办秋季大型人才招聘会的第一场。据了解,本次秋季招聘会进场

招揽人才的不足得力集团、肯德基、上海大众、宁波银泰城等多家优质企业,推出各类岗位2500余个,需求7000余人,提供的岗位包括软件开发、质量工程师、行政助理、销售代表等。

月宫山间 品茶赏诗

前天,“月宫山诗笔会”在鄞州区塘溪镇东山村举行。50余位文人墨客在月宫山间品茶赏诗,还有朗诵爱好者在古琴声中诵读经典诗词。图为瑜伽爱好者在展示瑜伽。



(胡龙召 陈莹 摄)

【紧接第1版①】切实提高审议质量,不断提高监督工作的能力和水平;构建代表工作新格局,强化代表与群众的联系,不断提高代表履职和服务代表的能力和水平;强化决定任免工作,积极发挥好决定工作在制度供给和规范引领方面的作用和功能,不断提高决定和选举任免工作的能力和水平;加强自身建设,注重机关信息化、创新力和活力建设,不

断提高服务常委会行权履职的能力和水平。余红艺强调,全市各级人大要在市委的坚强领导下,勇于担当、勤于履职、善于作为,以更加昂扬的精神状态做好人大工作,以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

【紧接第1版②】要坚持问题导向,始终以举措不实、成效好不好为标准,练好调研基本功,用好民主监督权,深入一线破难题,综合运用政协提案、调研报告、建议书、社情民意等形式,充分发挥情况熟、懂业务、联系广等优势,精准建言、精准助推,确保政协履职精准到位、助推服务精准见效。

杨成标要求,9月份,市政协要继续做好“大脚板走一线、小分队破难题”抓落实专项行动、推进剿灭劣V类水、最多跑一次、文明城市创建等民主监督工作,开好“围绕名城名都建设,提升城市品质”专题常委会议和“大力发展特色优势农产品”委员月谈会,以优异成绩迎接党的十九大胜利召开。

ICBC 砥砺奋进的五年

传承文化根脉 铸就服务灵魂

工行宁波分行打造客户满意银行

今年1月,工行在京召开服务文化发布暨服务改进成果展示会,发布“客户为尊,服务如意;员工为本,诚信如一”的服务文化核心理念。这是工行继廉洁文化和合规文化发布之后,开展企业文化建设的又一重要成果,旨在通过加强服务文化建设,加快建设“客户首选、员工为荣”满意银行的步伐。

事实上,工行的客户服务牌早已在业界打响。多年来,工行探索并形成了一套有效的战略执行模式,每年一个改进主题、每年都有重点突破。从2013年的“服务品质提升年”到2014年的“人民满意银行建设年”再到2015年的“服务体验建设年”,2016年,以服务新模式的应用和创新为利器;2017年,以“一年服务口碑明显改善,三年建设客户满意银行”总体目标为指导……通过这种循序渐进、接力式的服务改进来不断提升客户满意度。

接下来,工行宁波分行将充分发挥服务文化的导向作用,努力将服务文化理念内化为员工的自觉行动,着力打造网络、服务结构、专业人才、安全、服务技术等“五大服务优势”。同时,不断推进服务生态构建,对内从重构服务管理体系入手,深抓服务文化的落地实施;对外着力品牌塑造,下功夫解决客户关注的痛点问题,全面提升服务形象。



客户使用双屏交互服务办理业务。

卫生综合治理等措施,解决部分网点存在的营业环境脏乱、服务设施破损、形象展示不到位等问题。

活动中,一个个细节都不容忽视,比如对辖内所有营业网点的外观门面、墙面等进行全面清洗;排出时间进度,对服务环境问题实行“菜单式”排查;建立每日巡查制度,固化环境治理活动成效,落实专人对网内、外部环境进行每日巡查,发现问题及时整改……

据了解,除了网点靓化,工行宁波分行还推出了网点客户动线管理。它是根据客户、员工在网点的行动轨迹,科学合理设置网点功能区域、摆放机具设备,争取业务办理效率最优和客户体验最佳。

从细节入手让客户体验升温,近几年,工行宁波分行积极打造温馨大堂工程,让厅堂温馨,让服务舒心,让客户称心,聚焦服务态度和温暖传递,通过加强大堂服务管理、规范销售行为、强化有效沟通、改善投诉处理体验等措施,让网点服务有温度。

服务标杆持续涌现

近年来,工行宁波分行积极培育打造标杆网点和服务明星。定期对全行网点服务进行星级创建和分级管理,建立“立标-对标-达标-验标”闭环管理机制,力争打造出一批服务与业绩双优的网点。去年末,已培育打造总行服务五星网点5家,四星网点39家,三星网点44家。

据了解,近五年来,在中国银行业文明规范服务创建中,工行宁波分行曾获评百佳示范网点1家、千佳示范网点2家、五星级网点4家、四星示范网点2家、三星示范网点1家。自下而上开展网点服务月度明星、支行服务季度明星、分行服务年度明星的服务先进人物评选活动,多渠道宣传服务先进典型案例和优质服务事迹,以点带面提升服务水平。

(王颖 文/图)

服务模式推陈出新

打开手机微信端,进入“工行服务”微信小程序,里面马上显示离你最近的一家网点,你可以像到餐厅预约吃饭一样,提前排队、预约取号,大大节省等候时间。

其实,类似的智能服务在工行不胜枚举。在智能服务领域,工行可谓一直走在前列。从2015年8月首次在宁波分行营业部投放第一台智能设备以来,两年时间辖内陆续投产的“智能银行”网点已有150多家;另外自助渠道建设也加快了进度,延伸网点辐射功能,投放的自助设备总数有1900余台。

在工行宁波分行渠道管理部相关负责人看来,“智能银行”改变了传统银行客户与柜员、柜员与设备互动的服务模式,实现了客户与设备的直接友好互动,可提供个人开卡、注册电子银行、查询类、转账汇款、挂失解密、结售汇、账户管理类、理财、贵金属、5万元以上大额转账等90%以上的个人非现金业务,通过智能设备直观的界面、简单的操作、快速的处理,极大地提升了客户的服务体验。

同时,柜面服务模式也在不断创新。比如,推广双屏交互服务模

式,通过面向客户回显业务信息、引导客户参与业务过程、核对并电子签名确认交易意愿和业务结果,增强业务处理透明度,保障客户资金安全;持续推进组合服务流程改革,为改善柜面部分业务填单多、签字多、输密多问题,自2016年起工行宁波分行实施组合服务流程改革,引入“购物车”操作方式和网页化交互设计,实现多笔个人业务信息共享、合并处理模式,为客户多业务需求提供方便、快捷的一站式服务。

服务效率明显提升

“现代人工作节奏加快,来到银行总是希望在最短的时间内办理完业务。因此我们积极聚焦效率治理和客户体验,坚持标本兼治、专业负责、属地管理原则,解决服务效率突出问题,实现全渠道服务效率的整体提升。”工行宁波分行有关负责人表示。

在提升服务效率方面,工行宁波分行推出了一系列举措,比如管理设岗,以30分钟为效率阈值,统筹治理辖内超时网点,通过对超时网点进行名单制挂牌督导和定点定策治理,创新服务供给模式,提升服务效率。

在具体操作中,首先强化大堂

识别引导。每个网点配备叫号机和叫号屏,合理设置叫号策略,科学安排网点高柜、低柜、自助机具、智能机具等功能资源,加强网点动线管理,采取机具分流与人工引导紧密管理,提高到店客户业务办理效率。

其次,强化二次引导和秩序维护。在网点显著位置张贴网点服务高峰提示图和周边网点信息图,改善客户等候体验。强化客户等候过程中的二次关怀,及时运用厅堂微沙龙、宣传折页、无线WIFI等工具,缓解客户等候情绪。

再次,加强效率监测和分析。依托排队管理系统加强服务效率数据的动态监测和分析,逐个柜口、逐个柜员、逐个时段查找排队原因,提出针对性改进措施。每月对效率落后网点实施“一点一策”帮扶治理,责任到人,按日跟进,对症施策。

网点特色百花齐放

近年来,工行宁波分行的营业网点布局持续优化,金融辐射范围不断扩大。据了解,工行在宁波市及县域城区的网点在四大国有银行中始终保持总量优势;同时,工行紧跟城市建设发展步伐,对旧城改造、辐射范围重叠的老城区网点进行迁建,将金融服务资源向新兴

区域和重点乡镇倾斜。目前,工行宁波分行在乡镇的网点已达53家,自助服务点25个,普惠金融支持力度不断加强。

正值开学季,就读宁波大学的朱同学来到学校附近的一家工行网点时,顿觉眼前一亮。“这还是我以前见过的银行吗?”朱同学欣喜间有些疑惑。

原来,这是工行宁波分行针对地处校园周边、爱好手游的年轻客户群打造的校园文化体验馆,以《梦幻西游》为主题,多款二次元动漫主题海报呈现,并推出《梦幻西游》手游联名卡等特色产品,就是为了吸引年轻客户。

“在移动互联网日益发展的背景下,020商业模式也日渐成熟,在网点020模式上我们不断转型升级,目前有融e购体验网点、高柜改造展示柜、跨界服务网点和特色服务体验馆。”工行宁波分行一位负责人说。

目前,工行宁波分行的南雅支行、分行营业部等网点作为O2O线下体验馆通过体验区实物展柜和

多种电子媒体设备,将“融e购”网上商城中的各类名优商品和金融产品服务向客户进行现场展示,并推出各类优惠活动。

2016年,工行宁波分行还与市住房公积金管理中心合作,在宁波分行营业部等多个网点开辟专区,设立专柜开办住房公积金提取业务。2017年,该行又与市市场监督管理局创新合作推出“工商企业通”服务。客户只需在银行网点提出申请并提供相关资料,无需往返市场监管部门,即可完成设立登记,实现从企业名称预先核准到设立登记全过程的“一站式”高效服务。

网点服务有温度也有温度

“这几年我们一直致力于网点靓化工程,让门面标识新起来,厅堂环境美起来,网点形象靓起来。”据工行宁波分行有关负责人介绍。去年9月,工行宁波分行开展“服务面貌专项整治季”活动以来,通过网点装修改造、服务设施更新优化、环境