

# 服务争效贵在“效”

桂晓燕

春回大地，万象更新。随着“六争攻坚”的奋斗之歌在宁波唱响，其中的“服务争效”旋律也发出了时代的强音。

说到“服务”，其实这是一个内涵极深、意义极大的话题。从本质上说，中国共产党的立党宗旨，就是“为人民服务”。具体到政府部门和个人，乃至社会上的各行各业，“服务争效”正是“为人民服务”精神在新时代的体现，也是履行职业职责的精神动力和衡量职业行为良莠的最高标准。

幸福都是奋斗出来的。“六争攻坚”的共性在于奋斗、在于“争”；而“服务争效”的特性，则贵在一个“效”字。那么，如何才能将这个“效”字落到实处呢？

笔者以为，既然是服务，首先要让服务对象感到方便，提高服务的效率。以我市家喻户晓的81890为例，它是宁波市求助服务中心的电话号码，谐音宁波话“拨一拨就灵”。求助中心与宁波市民的日

常生活息息相关，市民身边形形色色、大大小小的事情，凡是不懂的、不知道的，都可以向其询问求助。这个“拨一拨就灵”的电话号码，无疑给广大市民带来了不少方便。您知道吗，当年为了争取到这个特殊的五位数电话号码，求助中心的负责人煞费苦心、不厌其烦地向有关部门“游说”，终于如愿以偿。

与此有异曲同工之妙的，是开往高桥梁祝文化公园(梁山伯庙)的238路公交车。238、238，用宁波话来读，就是“梁山伯”。这路车您只要乘过一次，想忘也忘不了！

其次，要让服务对象感到舒服，增强服务的效果。记得电视剧《人民的名义》中，有这样一个奇葩镜头：信访办矮矮的接待窗口，让上访的群众站着太高，趴着太低，非得用似蹲非蹲的姿势，别扭极了。显然，这让群众不舒服，群众当然极为不满。笔者在宁波康复医院发现，这里也有一个矮矮的窗口，却受到群众的欢迎。原来，由于康复医院经常要接诊坐着轮椅的

患者，为了让这些患者挂号时舒服些，医院的挂号窗口，除了正常高度的外，还特意设立了一个矮矮的窗口。

有前去美国治过病的中国患者透露，在美国的一些医院，门厅里摆放着鲜花和沙发，还有人在弹钢琴，目的是让病人消除紧张情绪，尽量放松心情，那就更舒服了。各国国情不同，我们不一定照搬照抄，然而，这种想方设法让病人舒服的理念，是完全可以借鉴的。

第三，要注重服务对象的特点，以产生服务的最大效益。例如，随着老龄社会的到来，老年人越来越多，怎样为老年人提供优质服务，已成为当下一个比较突出的问题。有老人叫苦道：某些公交车站的站牌，上面的字实在太小；不但字小，而且还安装得非常高。在家里看看书报，还可以戴老花镜，在这里想要看清楚，除非用望远镜！

这样的例子不胜枚举。不言而喻，老年人不可避免地会出现视力减退等身体机能方面的退化。这就需要相关的服务部门或工作人员，

能够将心比心、换位思考，重视老年人的难处和感受，为他们提供精准的服务。

根据笔者的所见所闻，在为老年人服务方面，上海和广州颇有值得学习之处。上海出版的该市旅游地图，附有一片小小的放大镜。要不然，视力不佳的老人，怎能看得清地图上密密麻麻的小字？在广州诸多旅游景点的售票说明中，对60岁以上的优惠对象，不称“老人”而称“长者”。虽然两者所指对象相同，但给人的感觉不同，自然是“长者”更含蓄更尊重一些。小小一个称呼，尽显当事者用心之细致，令人感佩。

由此及彼，举一反三。总之，只要真正在“服务争效”上下功夫，定能从各个方面将“效”字逐步落到实处。

## 明州论坛

首届浙江省新闻名专栏

# 充分释放社会领域的发展潜力

## 新华时评

新华社北京3月7日电  
刘怀丕 段续

今年的政府工作报告进一步强调社会领域改革，明确提出“深入推进教育、文化、体育等改革，充分释放社会领域巨大发展潜力”。

全面深化改革，既要在经济领域深化，也要在社会领域布局。过去社会领域容易被认为是个花钱的地方，需要政府“养”起来。然而，思路一转天地宽，社会领域本身蕴含着巨大的发展潜力和动能。深化改革，不仅能增加社会领域产品和服务供给，更好满足群众多层次多样化需求，还能培育新的发展动能，实现经济社会协调发展。

近年来，教育、文化、体育等领域新业态不断涌现、服务能力不断提升、投资热情不断高涨。同时也应看到，社会领域还存在进一步激发发展活力等问题，加之平均投入收益低、回报周期长，大量的潜力和资源还没有被充分利用。

充分释放社会领域巨大发展潜力，关键靠改革——应深化“负面清单”改革，破除行业垄断，取消不合理审批事项，促进良性竞争；应加强在人才引进、土地使用、融资、税费等方面的支持，坚持让社会力量不但进得来，也能实现发展快；还要创新监管，优化服务，营造包容高效的发展氛围。让社会领域的发展活力竞相迸发，更好满足人民群众美好生活的需要。

## “培训”陷阱

## 画里话外

每年春节之后的3月是求职热潮期，针对各求职者的招聘诈骗也进入了活跃期。求职者在求职时要擦亮眼睛，提防三大招聘陷阱：借网投简历骗取身份信息；高薪引诱，先转账再入职；以“防止新人跳槽”名义收取培训费。

(新华社 发 曹一 作)



# 招本科生管理厕所是种“新思维”

朱晨凯

近日，武汉市人力资源和社会保障局发布2018年度事业单位面向社会公开招聘工作人员简章，其中洪山区城市管理委员会公厕管理站招两位公厕管理员，最低学历要求为本科，30周岁以下，专业不限。这一岗位要求引发了网友吐槽(3月4日《重庆晨报》)。

过去所谓“管厕所”，无外乎定时打扫、售卖厕纸等，若这种“管法”，确实不需要本科生来干。武汉此次招聘公厕管理员，岗位职责说得很清楚，并非过去那种

“管”，重点放在发现问题、解决问题上。笔者认为，让本科生来管厕所，符合厕所发展规律，是厕所革命的趋势，重视厕所建设的体现，也是面对新变化、解决新问题的有效途径。

公众对美好生活的需求在提高，厕所也在“与时俱进”。不少厕所管理走上了智能化、精细化的道路，不仅分男女，有的还设置了针对特殊人群的第三卫生间，有的还有母婴室；不少“星级厕所”在管理中融入了大数据的概念，通过大数据分析，根据人流量多少来决定供纸量等，提供

针对性的节水措施，有效减少浪费，传递环保理念……在这些新变化和新趋势面前，合理建设和科学管理，比以往更加重要，用人也不能再沿用过去的思维。

从这个角度看，让30周岁以下的本科生参与其中，通过年轻人的视角发现问题、解决问题，是符合规律的举措，也是提升工作效率和服务的体现。厕所本身在改变，管理难度在提高，要求管理者在“一亩三分地”里看得更远。同时，管理中所涉及的跨学科、跨行业情况也会越来越多。因此，人才储备及时跟上，

建起一支业务能力强的人才队伍，对厕所建设和发展无疑也是必要的。

此外，让本科生管厕所，也符合用人和就业规律。随着本科学历越来越普及，各行业的用人要求“水涨船高”，厕所管理岗位需要本科生也许很快就会“见怪不怪”。但反过来，本科生也同样需要厕所管理岗位这样的岗位来历练和证明自己。从最基层做起并非坏事，何况厕所管理背后是城市管理系统，有着更为宽广的平台，若能踏踏实实干，也能有所作为，体现自身价值。

交通銀行  
BANK OF COMMUNICATIONS

始于1908 您的财富管理银行

# 110 新時代

## 交通銀行創立110周年

\* 交通銀行向你問好

## 关于中国太平洋财产保险股份有限公司余姚支公司业务范围变更的公告

经中国保监会宁波监管局批准，中国太平洋财产保险股份有限公司余姚支公司业务范围发生变更。根据《保险许可证管理办法》(中国保险监督管理委员会令2007年第1号)的有关规定，现予以公告：

1. 机构名称：中国太平洋财产保险股份有限公司余姚支公司
2. 机构编码：000014330281
3. 机构地址：余姚市舜水南路28号
4. 经营区域：宁波市

5. 成立日期：2001年12月13日
6. 许可证颁发日期：2018年3月6日
7. 许可证流水号：0092793
8. 机构负责人：胡静波
9. 联系电话：0574-22688008
10. 客户服务电话：95500
11. 邮政编码：315400
12. 业务范围：财产损失保险、责任保险、信用保险和保证保险；短期健康保险和意外伤害保险；经中国保监会批准的其他业务。

## 鄞州区九曲河整治工程(城区段)建设范围内管、杆线迁移公告

鄞州区九曲河整治工程(城区段)，为市重点工程，建设范围为东起甬台温高速公路，西至铜盆浦闸站(不包括罗蒙环球城段)，河道中心线长5.3公里，现已建设启动。为确保工程进展顺利，避免不必要的损失，凡距本工程范围内九曲河岸线60米以内的地上、地下管线产权单位(包括军用设施单位)，请于2018年3月15日前，派人员携带相关资料及有效证件前来登记，逾期未登记的，施工期间造成的损失，建设单位概不负责。

登记联系地址：鄞州区四明东路588号鄞投大厦  
联系人：周伟康 联系电话：13606582115  
宁波市鄞州区水利建设投资发展有限公司  
宁波市鄞州区城市建设投资发展有限公司  
2018年3月8日

## 关于宁波穿山至好思房公路灵峰出口J匝道临时关闭的交通管制公告

宁波穿山至好思房公路S20灵峰收费站出口J匝道(灵峰往北仑方向)匝道桥面破损严重，存在安全隐患。为保障交通安全和桥面紧急抢修工程的顺利实施，根据《中华人民共和国道路交通安全法》第三十五条的有关规定，决定对该路段实施如下交通管制：

2018年3月13日至2018年4月4日，00:00-24:00，禁止机动车从灵峰收费站驶往北仑方向。

受限车辆可以从灵峰收费站驶往五乡方向掉头行驶。受交通管制影响的单位和市民请提前做好工作和生活，选择好出行线路，并遵照现场交通指示标志，安全出行。请社会各界和广大群众给予理解和支持。

特此公告。  
浙江省公安厅高速公路交通警察总队宁波支队六大队  
宁波交投公路营运管理有限公司  
2018年3月8日