

擦亮“小窗口” 做优“大服务”

艾才国

5月21日,记者从市文明办获悉,我市将在全市服务行业、窗口单位开展“治乱象、育新风、树品牌”活动,进一步优化服务环境、增强服务意识、规范服务行为,培育文明风尚,塑造行业品牌,不断提高全社会文明程度,提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(《安庆晚报》5月22日)

一座城市的服务行业、窗口单位,犹如一张脸面,代表着城市形象,是人民群众检验政府服务的第一平台和直接渠道,更承载着政府对人民群众的殷切关怀和深深呵护。当下,我们要做的,就是要下足绣花功夫,擦亮服务行业、窗口单位的每一扇窗口。首当其冲的就是整治行业乱象。坚持问题导向、效果导向,向出租车、网约车行业乱象,医美乱象,市场“鬼称”乱象,商超、夜市经营场所乱象等群众深恶痛绝的行业乱象“开刀”,以严格的执法和监管给行业乱象做“减法”,给地方发展做“加法”。

众所周知,行业和窗口服务就是为了便民服务,必须在提升精细服务水平上下功夫。一方面,要从制订行业和窗口规范和自律制度入手,梳理并修订规章制度上存在的

不实际、不管用、不严谨等问题,做到统一业务术语、统一服务形象、统一服务流程、统一服务要求,使之成为长期坚持的工作标准。另一方面,集中整治以“庸懒散”为突出表现的工作作风问题,大力开比技能、比作风、比服务为内容的劳动竞赛,让“一站式服务、一网式审批”“公开承诺、挂牌上岗”“全程代理”“不见面审批”等“应有尽有”,办群众最需要的事,解群众最“闹心”的结。

当然,擦亮“小窗口”,做优“大服务”,不只是行业、窗口和政府部门的事,人人都是参与者。遵守行业和服务窗口相关规定,自觉服从公共场所的管理,包括不在公共场所吸烟,自觉遵守排队“一米线”,主动礼让斑马线……你的每一个支持与配合,都是在为擦亮行业和窗口加油



图片来自网络

助力。

期待全市服务行业、窗口单位全面开展的“治乱象、育新风、树品牌”活动能取得实效,那一张张暖心的笑颜,一声声亲切的问候,一句句感谢的话语……汇聚成亮丽窗口风景,不仅为提高安庆文明指数加分,也为安庆这座“宜居之城”“幸福之都”助力。



用优质服务不断擦亮城市“文明窗口”

孙维国

城市文明不仅体现在宏伟的建筑、整洁的街道和先进的基础设施上,更体现在每一个细节的服务态度和行为举止中。市文明办发起的“治乱象、育新风、树品牌”活动,充分展现了城市在提升文明程度和优化服务环境上的决心。

服务态度是服务行业最直观、最感性的表现。在日常生活中,无论是乘坐出租车、网约车,还是在公交车上,抑或是在医院、银行等服务场所,服务人员的态度都会直接影响顾客的情绪和满意度。服务态度的改善,不仅能提升顾客的体验感,还能塑造城市的整体形象。

提升服务态度的首要措施是加强培训和教育。针对服务行业的不同特点,制定相应的培训课程,强调服务意识、礼仪规范和沟通技巧。通过案例分析等方式,让服务人员更深刻地理解优质服务的重要性,

并掌握实际操作中的技巧。

在培训的基础上,还需建立完善的制度和管理机制,确保服务态度的持续改善。建立考核和激励机制,将服务态度纳入绩效考核范围,对表现优秀的服务人员进行表彰和奖励,激发他们的工作积极性。对于服务态度差的人员,进行批评教育或采取必要的处罚措施,确保服务质量的提升。

服务态度的提升,直接关系到城市“文明窗口”的擦亮效果。当服务人员以热情、专业的态度对待每一位顾客时,顾客的满意度和忠诚度自然会提高,城市的整体形象也会得到提升。以出租车和网约车行业为例,司机的服务态度直接影响乘客的出行体验。通过培训和管理,司机的服务态度改善后,乘客的投诉率减少,满意度提升,行业形象也会得到大大的改善。同样,在政务服务中心和便民服务中心,窗口

人员的服务态度提升后,办事群众的满意度增加,政府的公信力和形象也会相应提高。

服务态度的转变不仅是一个短期的改进过程,更是一个长期的影响。优质的服务态度能够带动整个行业的服务水平提升,形成良性循环。同时,优质的服务态度还能带动相关行业的发展。以旅游业为例,良好的服务态度不仅能吸引更多的游客,还能增加他们的重游率和推荐率,带动城市旅游经济的发展。

服务态度的转变是擦亮城市“文明窗口”的重要一环,服务态度的提升不仅能带来短期的效果,更能长期促进相关行业的发展,带动城市经济的繁荣。通过不断擦亮城市的“文明窗口”,共同建设一个更加文明、和谐、幸福的城市,让每一个市民都能感受到文明风尚带来的美好生活。

让更多人才与企业实现“双向奔赴”

冯新

为进一步强化就业优先政策,激活人力资源要素,促进高质量充分就业,大观区多措并举推动企业用工服务提质增效,稳定就业大局。今年以来,大观区共摸排辖区内93家企业2100余个用工需求,走访企业74家,服务企业327户次,解决企业用工问题29个。

(《安庆晚报》5月21日)

当今世界,人才资源是最重要的战略资源。为激活人力资源要素,促进高质量充分就业,实现人才与生产要素、工作岗位的最佳结合,大观区以更加开放的气度、更加爱才的胸怀,打造“近悦远来”的人才环境,多措并举推动企业与人才“双向奔赴”,打通了企业用工和求职者之间的“肠梗阻”,让大观区成为人才施展才华的沃土、追逐梦想的舞台。

企业和人才的关系就像鱼和水的关系,人才因企业而聚,企业因人才而兴。企业发展需要人才,人才成长需要依托企业这个载体,实现企业和人才的精准衔接,关键在人才与企业的双向奔赴。双向奔赴,是人才和城市为促进一个地方发展的共同努力,关键在人才与岗位、高校与企业、城市与人才的双向奔赴,实现更充分更高质量就业,让人才创业有机会、干事有平台、发展空间。

梧桐繁茂,凤凰自来。人才招引不是“姜太公钓鱼”,不能让人才主动“送上门”,而是要主动作为,把人才招引的端口不断前置与前移。要紧紧扭住转型所需、项目所需、企业所需,主动出击,精准聚焦,主动走出去,有侧重点地招引人才。通过人才洽谈会、人才推介会、直播带岗、现场招聘的方式,让就业和招工实现精准对接。在人才招引过程中,要注重亮出自己的优势与特色,实现合作共赢。

事业呼唤人才,时代造就人才。争取人才,就是争取发展优势,做好人才与企业招引“双向奔赴”,让“千里马”竞相奔腾、让“麒麟才”脱颖而出、让“真英雄”大展宏图,在高质量发展中勇立潮头,书写人才兴区的精彩华章。

