

发扬工人先锋精神 锻造优质服务窗口

——记“安徽省工人先锋号”马鞍山市住房公积金管理中心综合业务大厅

马鞍山市住房公积金管理中心综合业务大厅是全市政务服务的重要综合窗口之一，主要为全市5200余家企事业单位和25.46万缴存职工提供住房公积金的归集、提取、贷款、转移、咨询等综合业务服务，还包括12329对外服务热线。

多年来，综合业务大厅秉承“阳光智慧公积金，微笑服务伴你行”的服务理念，以“提供一流服务、创建一流窗口、树立一流形象、创造一流业绩”为目标，依托“互联网+政务服务”技术支撑，以高质量满足缴存单位和职工需求为出发点，不断深化“放管服”改革，创新工作机制，优化服务流程，完善服务方式，提升服务效能，为服务对象提供更加便捷高效、规范优质的服务。先后获得“省文明行业优质服务优秀品牌”“省级青年文明号”“全国青年文明号”以及市“青年文明号标兵单位”“巾帼文明岗”；市直机关窗口服务单位“党员示范岗”、政务中心“红旗窗口”等多项殊荣。

强化引领守初心 为民服务是主线

切实强化组织领导，创建服务品牌。综合业务大厅既是政务公开、服务群众的冲锋阵地，又是集中体现办事效率和服务质量的“窗口”。中心党组把大厅如何开展好为民服务摆在重要日程，多次研究、筹划工作，实施全程跟踪不放松、及时指导不撒手，行动落实不间断。成立综合业务大厅服务品牌提升行动领导小组，中心主要领导任组长，分管纪检工作和业务工作的领导以及大厅负责人为成员，要求业务大厅以获得的一系列荣誉为动力，持续擦亮服务品牌，提层次、上台阶。

扎实落实细节行动，提升服务层级。制定了《效能建设十项规定》《服务接待语言规范指引》等管理制度和规范，要求接待办事群众做到声音清晰、语气和蔼，规范使用服务用语，严禁态度粗暴冷漠，不得使用服务禁语，要热情回应解决群众咨询和诉求。结合工人先锋号、党员示范岗、青年文明岗、巾帼文明岗等活动的创建，定期开展绩效评优、征求意见和检查督查等活动。开展微笑服务、窗口工作中要求做到“三到服务”，即“目视群众眼神到，表情

友好微笑到，奉还证件双手到”，给予群众良好的办事体验，让前来大厅办事的职工群众感受到亲人般的微笑和服务。

注重学习教育活动，促进素质提升。注重从组织管理、思想认识等方面聚力聚焦，以强化为民服务为宗旨，确保为民服务高起点起步、高质量运行、高水平推进。结合机关大讲堂开展职业道德教育、法纪法规教育，邀请专家开展辅导授课、礼仪培训等活动，进一步践行社会主义核心价值观。通过组织开展岗位练兵、知识竞赛、交流参观等活动，提升团队的协作能力和综合素质。

彰显风貌树形象 为民服务零距离

树立良好精神风貌。综合业务大厅是政务服务的窗口，更是服务群众的纽带。服务环境的好坏，影响群众的直观感受。大厅统一制作服务展板，印制各类业务服务指南，专门制作宣传专栏、墙报，窗口柜面摆放花草，设置医药箱、老花镜、投诉意见箱、宣传资料发放站，提供多种便民服务项目，使得业务大厅充满“家”的温馨。大厅工作人员统一着装，挂牌上岗。党员佩戴党徽，团员佩戴青年文明号胸牌。每周召开业务例会，分析问题，点评服务案例，分享工作经验，全体职工始终保持昂扬向上的工作态度和作风风貌。

打造优质服务队伍。为更好地服务企业和群众，服务队伍至关重要。为培养一支“精优强”团队，大厅负责人和工作人员选派的都是最得力、最优秀的员工。大厅负责人作为首席代表被充分授权，全面管理、检查、督促和考核业务服务情况，处理疑难问题和突发事件。落实首问负责制、限时办结制、服务承诺制等多项制度，公布投诉电话和服务意见簿，制订详实的绩效考评办法，对每一位工作人员做到每月有考评，季度有汇总，年度有兑现。

开展服务方式创新。业务大厅不断开展服务方式创新，对有需要的群众和特殊困难人群提供人性化服务。

一是便民的容缺服务：对于群众材料要件齐全，辅件缺失的情况可以先行受理，后续采用电子传输方式不见面补充，不需要群众再跑腿。

二是人性化的延时服务：对临近下班已在窗口等候的群众，工作人员主动推迟下班时间，为群众实行延时服务已经成为一种工作常态。

三是贴心的上门服务：对于群众由于各种原因不方便来窗口的，开展预约上门服务，让便民服务走进群众家里。

老百姓通过公积金零距离服务，感受到的不仅是公积金服务的惠民举措，更是党和政府的温暖。通过多项便民服务项目，多渠道、多层次、全方位开展服务，确保每一位群众都能得到最优质的服务。

精准施策拓渠道 为民服务提效能

推进材料简化办。加强与大数据及各相关部门的数据资源共享，简化办理手续，力争让数据多跑路，群众少跑腿。自2020年5月起，全市新注册企业开设公积金单位账户，只需要在工商登记注册时勾选选项，企业一网通办平台自动将企业相关信息推送到公积金信息系统，业务窗口即时为企业开设公积金单位账户，再自动推送给企业，实现企业开户“零材料”“零跑腿”。经过持续的减证梳理，线下办理业务材料也大幅消减。取消多项业务的纸质申请表，职工办理个人业务只需携带自己的身份证等相应材料，无需再经过个人填写申请表、单位盖章等其他附加程序。所有的申请业务受理，由工作人员将申请人的信息读取录入系统，申请人只需核对确认后签字。推进电子化信息采集方式，利用高拍仪、扫描仪对业务要件、原件进行拍摄扫描，所有材料均不再要求群众提供复印件。

实现网上随时办。以互联网和移动端为载体，不断完善住房公积金服务渠道，网上办事大厅、微信公众号、服务热线等八大渠道，构成综合服务平台，群众足不出户就可查、可看、可



全国青年文明号——马鞍山市住房公积金管理中心综合业务大厅 2019.11.12合影

奋发向上的团队

办、可问公积金政策动态、办事流程、业务办理进度等各类服务项目。提取业务个人均可通过安徽政务网提交申请，其中有7项提取事项可以通过手机APP、微信公众号等掌上渠道申请办理，一键智能审批，无需人工复核，资金秒级到账。随着全市建成“7×24小时”服务专厅，公积金服务事项与政务服务网联动，职工可以自助办理公积金业务。实现政务服务从“线下”到“线上”，从“被动”到“主动”的服务转变。

承诺业务限时办。在大厅业务办理量逐年攀升，各项指标不断突破历史新高的情况下，坚持实行限时办理承诺。2020年，业务大厅年办件量超5万件，月均办业务量4320笔。12329公积金客服热线人工接听3.65万通电话，月均接听3040通，为全市25万缴存职工提供住房公积金各项业务的咨询办理及保障服务。去年新冠肺炎疫情期间，为服务不间断，大厅积极回应社会关切，一方面通过热线电话、企业工作群指导企业和个人通过各种线上渠道办理业务，一方面通过预约安排群众分时段现场办理。

新时代，马鞍山市住房公积金管理中心综合业务大厅将以“安徽省工人先锋号”这个荣誉为新的起点，讲奉献，拼干劲，充分发挥职工的聪明才智和创造力，继续深化“放管服”改革，优化营商环境，做到“心中有人，服务在心”，为企业和群众提供更加便捷高效、规范优质的政务服务，为改善群众居住条件做出积极贡献，展现新时代住房公积金工作者的先锋精神和昂扬风采。（万霞 薛军）



热情服务办事群众



开展业务学习研讨会



窗口服务

打造群众家门口的暖心医院

——记“安徽省工人先锋号”宿州市埇桥区时村镇卫生院

近年来，宿州市埇桥区时村镇卫生院在区卫健委和镇党委、政府的正确领导和大力支持下，按照国家和省优质服务基层行的工作要求，坚持“以病人为中心，群众满意度为工作目标”，团结奋进，大胆创新，科学依法依规指导，秉承“具有一流素质、创造一流工作、提供一流服务、取得一流业绩、建设一流团队”的宗旨，不断加强基础设施建设，改善群众就医环境，努力提升硬件软件能力，以求更好、更快、更优地为当地群众提供高效便捷的医疗卫生服务。

抓党建 全面改善医疗服务环境

促干部队伍建设。稳抓党建一直是时村镇卫生院多年来发展的首要宗旨，一方面，注重组织生活会的针对性和实效性，真正在解决问题上下功夫，不断增强班子的凝聚力和战斗力。另一方面，通过开展“不忘初心、牢记使命”主题教育，夯实党员干部思想基础。同时，做好组织发展工作，抓好新发展党员预备党员考察及入党积极分子教育培训，引导他们不断锻炼自己，考验自己，使他们尽快成熟起来。去年党支部被时村镇党委评为“先进基层党组织”。

促党风廉政建设。院领导班子和党员干部严格遵守中央八项规定，落实“三重一大”决策和财务会签制度，杜绝吃拿卡要、商业贿赂和药品回扣现象。药品、试剂严格执行网上采购政策，使用价格低廉的物品及办公耗材。

抓创新 全面提升医疗服务质量

医疗质量和医疗安全直接关系到群众的健康和对医疗服务的切身感受，医疗服务能力是医院发展的基础，也是核心。该院把增强自身服务能力和保障水平作为加强医院建设的出发点和落脚点，不断提升业务水平、拓展服务内容，努力办好群众家门口的放心医院。

全面做好基本医疗工作。该院坚持安全第一、质量优先的原则，严格落实各项操作规程，杜绝医疗责任事故。加强基本理论、基本知识、基本技能训练，不断提高医疗质量，保障医疗安全。加强监督，定期开展医疗质量检查，依法依规落实奖惩。不断改善医疗服务，严格控制医疗费用，促进合理检查、合理用药、合理治疗，切实减轻患者就医负担。

不断优化公共卫生服务能力。为进一步增强全民的健康保健意识，医院对辖区内65岁以上老人进行健康体检，居民建立健康档案，对高血压、糖尿病等慢性病患者进行健康管理，定期随访。目前全院规范管理高血压4382人、糖尿病943人、精神病316人、老年人8020人，同时做好档案登记，对慢性病进行早发现、早诊断、早治疗，减少或解除他们的疾苦，提高他们

的生活质量。

扎实做好健康扶贫工作。时村镇有建档立卡贫困户2096户4353人，其中贫困人口患有慢性病人2016人，患有大病人数466人，大病救治率达100%。家庭医生签约率达81.94%，已签约贫困户履约率达100%。同时，该院组织全体职工深入贫困户家中进行健康扶贫政策宣传，设立先诊疗后付费窗口，建立贫困患者绿色通道，制作宣传展板，提高贫困群众的知晓率和满意度。

加快人才队伍建设。2020年3月，该院被宿州市卫生健康委评为“二级综合医院”，为促进医院现代化建设，不断提升医院市场竞争力，促进医院持续稳定发展。医院全面加快人才队伍建设，派出骨干职工去上海、合肥等地

进修学习；派出6名医务人员参加安徽省医院感染专职岗位管理培训，全部通过考核取得医院感染管理岗位证书。同时，引进省定向招生和“三支一扶”有知识、有才能、有技术的年轻力量。去年9月份6人通过副主任医师（护士）笔试试考，12月份又全部通过省、市专家评审工作，这是建院以来前所未有的大事喜事，也标志着时村镇卫生院步入快速发展的轨道。

积极做好疫情防控工作。面对新冠疫情，该院全体职工履职尽责，不惧风险，把全8万人民的生命安全和身体健康放在第一位，始终昼夜奋战在疫情防控一线。

2020年1月，村医陈村2名武汉返乡人员相继确诊为新型冠状病毒肺炎。院长汪景普立即把确诊病例信息上报时村镇疫情防控指挥部，带领职工直接奔赴陈村疫区一线，和镇村负责人、村两委及卫生室人员召开陈村疫情联防联控会议，制定了科学规范的防控措施，把疫情防控工作做实、做细，确保疫情不扩散蔓延。并且在患者治愈出院后多次上门随访，开展心理疏导、科学康复指导和人文关怀。

12月，开展了全员核酸采样演练，通过对采样点合理设置、入口测温、登记点信息登记、采样区采样、标本送检五个场景对大规模人群核酸筛查全过程进行实战演练。演练出动工作人员62人，现场群众采集核酸300人，演练效果显著，获得上级领导和群众的一致好评，也切实提高了全镇疫情防控实战能力，成为兄弟单位学习的榜样。同时在埇桥区人力资源和社会保障局、区卫健委、区总工会、区妇联、区红十字会举办的新冠肺炎疫情防控职业技能竞赛中取得全区第一，获得团体一等奖。

劳动创造价值，奋斗铸就伟业。时村镇卫生院全体职工以高度的主人翁责任感、卓越的劳动创造、忘我的拼搏奉献，在服务群众、保障人民群众的第一线建功立业，为保障人民群众的健康做出积极贡献，得到了社会的广泛赞誉，充分彰显江淮儿女的时代风貌，也是用实际行动对“工人先锋号”做出最响亮的回答。（薛军）



检查疫情防控工作

六安市市政工程管理处照明管理所是市政工程管理处的内设机构。近年来，照明管理所在市城管局的正确领导下和市政管理处的直接领导下，始终坚持以人民为中心的服务理念，以“民有所呼、我有所应、民有所需、我有所为”的服务宗旨，不断完善公共服务体系建设，提高工作效率和服务水平；以创建工人先锋号为抓手，围绕路灯维护管理的日常工作，不断追求更高的服务效率、更优的服务质量和更快捷的服务机制，有效保障了城区照明设施的安全运行，为市民夜间安全出行提供了良好的照明环境，受到广大市民一致好评。

昼夜奋战，守护万家灯火。该所以保障城市照明安全稳定为基本要求，持续加大照明设施建设和改造工作，组织人员每日常态化对城市路灯以及相关配套的电缆、控制系统排查检修，不分昼夜，不分晴雨，不分冬夏，“白加黑”、“五+二”持续奋战。据统计：2020年更换高压钠灯1694个、智慧路灯单灯控制器800个、检修路灯控制箱420台、及时处理漏路灯杆23根、校正路灯杆9根、修复埋地电缆短路、断路等故障点130余处、补装被盗亮化电缆10050米，处理各类平台案件574起，对管理范围内的160台自变变压器及470套亮化控制箱电气设备进行检修、加油、测试等养护工作，有效保障了

拖着疲惫的身体回到家中。惠民利民，践行初心使命。该所建立并坚持服务承诺制，建立起快速反应、快速行动、快速反馈的群众反映问题办理机制，对群众身边出现的路灯不亮、亮化褪色、设施破损等问题，第一时间处理，第一时间反馈，保障群众正常生产生活不受影响，对一些不属于该所管理范围的问题，一旦群众有需求，也第一时间处理到位。

2021年1月29日晚9时许，位于六安城区丰源大道以西约1公里位置，一根路灯杆被车撞断，倒伏在道路中间，来往车辆纷纷避让，存在严重安全隐患，虽然该区域不属于照明所管理范围，但现场情况危急，该所迅速与相关部门沟通，立即安排应急人员赶赴现场处置。经过一个多小时抢修，消除安全隐患，恢复道路畅通。2020年12月份接市民投诉，青年路市委党校段没有路灯，晚上学生下自习回家存在安全隐患。在接到投诉后，照明所副所长王成平立即带人查看现场，确定施工方案，两天时间便完成路灯安装，消除安全隐患，用实际行动照亮夜晚学生回家的路。像这样的事例还有很多，但这些对于他们来说，只是日常工作的一部分，为市民服务，守护夜间出行安全，是六安市政照明人多年一直不变的初心。

担当作为，凸显精细化管理。2012年，该所成功引进安徽省最为

让皋城夜空更明亮

——记“安徽省工人先锋号”六安市市政工程管理处照明管理所

供电系统完好性。

该所负责人共产党员张传武长期性早搏，心律不齐，早搏最多时每天达到2万多次。在2020年六安市争创全国文明城市关键时期，他工作一刻也没落下，一边戴着心电监控仪，一边在一线指挥工作，白天忙着查看维护现场，夜晚忙着巡查亮灯率，经常夜间11点



对市政设施开展日常安全检查

先进的路灯智能化监控系统，对路灯进行精细化、智能化数字监控，实现了自动校时、科学启灯、故障检测、防盗报警、视频监控等科技高效管理手段的综合利用。在2016年9月，又投资2300万元开展提质扩容工作，大幅提高路灯的故障发现和处理速度。不仅节约了电费，还减少了盗电风险。

为加快推进城市绿色照明改造工作，该所在对六安城区老旧路灯进行改造时，逐步引进低碳环保高效节能、安全舒适的新型光源LED路灯，包河区对背街小巷路灯的改造和建设，全部使用新型LED光源代替老旧的传统路灯，不仅提高照明节能效率，也减少维护成本。

为给市民打造一个和谐宜居的环境，扎实做好“空中飞线”拆除治理和弱电入地管道工作。2020年该所对中心城区内的架空线路进行全面摸排，同时确定长安路、梅山路、解放路、人民路四条道路作为跨路飞线入地治理示范道路，并整市市政照明飞线入地约8100米，其中四条示范路飞线整治3100米，共整治市政管架拆除各类废旧电线电缆约28100米、废旧控制箱9台、废旧供电铁塔1座；配合公安、交警部门整治飞线5466米，确保了城市照明系统的安全运行。六安市市政工程管理处照明管理所成立于1979年10月，多年来几代市政照明人为了一个共同的目标走到一起，将“六安照明事业”当成共同奋斗的愿景，同心同德、奋力拼搏，打造出一支政治坚定、业务精通、作风过硬的铁军，使之成为六安市政系统一张亮丽的名片。付出终有回报，2017年完成的六安市智慧路灯项目荣获安徽省节能减排奖；多次荣获六安市政系统“先进集体”荣誉称号；多名干部职工被评为“先进工作者”“优秀党务工作者”“城管服务之星”；今年又被授予“安徽省工人先锋号”光荣称号。（薛军）