

# 奋力谱写新周口绚丽篇章

本报讯(记者李莉)5月11日上午,市委常委、常务副市长吉建军走上市委党校讲台,以《立足新阶段 贯彻新理念 融入新格局 奋力谱写全面建设社会主义现代化现代化新周口绚丽篇章》为题,为2021年春季学期主体班学员授课。

授课中,吉建军分别从“十三五”时期全市经济社会取得的历史性成就、进入新发展阶段的重大判断、全市“十四五”规划的总体考虑、“十四五”时期的重点任务四个方面作了深刻阐述。

吉建军说,站在“两个一百年”的历史交汇点,以习近平同志为核心的党中央深刻把握国内国际发展大势,作出我国进入新发展阶段的重大战略论断。这是在全国建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后,全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军的发展阶段。我们必须深刻认识、科学把握。

吉建军指出,“十四五”时期是我市

经济社会发展的战略机遇凸显期、优势潜能释放期、跨越发展加速期、整体形象提升期及风险隐患多发期。要把扩大内需作为高质量跨越发展的战略之基,把构建现代产业体系作为高质量跨越发展的必由之路,把推进新型城镇化作为高质量跨越发展的关键之举,把实施乡村振兴战略作为高质量跨越发展的强基之策,把深化改革开放创新作为高质量跨越发展的动力之源,把抓好“四件大事”作为高质量跨越发展的添彩之笔,把发展“四大经济”作为高质量跨越发展的特色之作。要重点抓好十个方面的工作,即:建设中原港城,壮大产业体系,完善基础设施,提升创新能力,加快城市建设,建设数字周口,推动乡村振兴,优化生态环境,讲好周口故事,增进群众福祉,奋力谱写全面建设社会主义现代化现代化新周口绚丽篇章。

市直部分单位负责人和市委党校部分教师参加学习。②10

# 维护和谐稳定 推动高质量发展

本报讯(记者马治卫)5月10日下午,市委常委、统战部长赵锡昌带队深入太康县高贤、芝麻洼、常营等乡镇,调研民族宗教和民营经济工作。

赵锡昌一行先后来到芝麻洼乡芝东、桐城两处基督教活动点,实地了解宗教活动场所建设、工作开展等情况,查阅了相关资料,对该县民族宗教工作成绩表示肯定。

赵锡昌指出,民族宗教工作要始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的十九大和十九届五中全会精神,不断加强思想政治引领,全面贯彻落实党的民族宗

教政策和相关法律法规,主动适应民族宗教工作领域新常态,积极维护宗教和谐稳定,促进民族团结进步。

在恒大种植养殖基地,常营济民骨科医院,赵锡昌强调,要提高认识,进一步深化推动民营经济“两个行动”,加强与民营企业、非公经济人士的沟通交流,及时听取他们的反映和诉求,帮助企业解决遇到的各种困难和问题。要全面落实好各项优惠政策,不断优化营商环境,扎实推动民营经济高质量发展。

赵锡昌还对水东地委机关老舍旧址复原工程、“五养模式”巩固拓展提升等工作进行了调研。③6

# 推动党史学习教育走深走实

本报讯(记者黄佳)5月11日上午,市委常委、宣传部长王少青带队督导调研非公有制经济组织和社会组织党史学习教育开展情况。市政协副主席、河南科技职业学院理事长李海燕,河南科技职业学院党委书记王剑参加调研。

王少青一行先后到河南科技职业学院、周口交通技师学院、周口新星学校、周口市杂技文化产业园、河南亿星实业集团有限公司实地督导调研,听取相关工作汇报,查看党史学习教育资料,详细了解非公有制经济组织和社会组织党史学习教育开展情况,并提出指导性提升建议。

王少青指出,学校是培养学生爱党爱国情怀的重要阵地,要坚持把思政课

作为关键课程,选择学生关注的话题,创新思政课程形式,建立健全教案审核制度、教案公开交流制度、思政教育和其他业务课程联合制度,融入学生精神生活和日常生活制度,通过切实可行的措施,确保党史学习教育有特色、有成效。

王少青强调,只要有党员的地方就要有党史学习教育,非公有制经济组织要把党史学习教育融入企业文化和企业运行当中,结合自身行业特点,丰富党史学习教育内容,引导党员谈学习体会、谈工作思考、谈努力方向,同时充分发挥资金、技术、人才等方面的优势,不断优化工作理念、思路、机制、方法,认真开展“我为群众办实事”实践活动,确保党史学习教育高质量推进。②2

# 上港集团副总裁张欣一行来周考察

本报讯(记者张艳丽)5月11日,上港集团副总裁张欣一行到周口考察,省交通運輸厅二级巡视员武景顺,副市长胡军参加。

张欣一行来到周口中心港,查看航道、港口及相关配套设施建设情况,并与我市交通运输部门、港航管理部门和周口港区负责人座谈,了解我市内河航运发展,以及周口中心港规划、发展情况。

胡军简要介绍了周口市情和航空发展情况。近年来,作为传统农区的周口依托沙颍河黄金水道这一资源优势,做足水文章,大力发展内河航运、临港经济,努力把周口打造成“满城文化半城水,内联外通达江海”的中原港城。目前,周口已成为名副其实的中原大宗货

物的集散地、豫货出海和海货入豫的出海口。周口中心港先期与上港集团下属的盐城港、太仓港开展合作,率先开通了集装箱运输业务。胡军希望,周口与上港集团能有更加深入务实的合作。

上港集团是目前我国最大的港口股份制企业,是全球集装箱吞吐量最大的港口,航线密度全球第一,涵盖了从上海至全世界每一个主要港口的航班。全球排名前二十的航运公司在这里都有航线运营,航线全、班次密,船运公司充分竞争、服务好,是全球最繁忙的集装箱港口。张欣表示,周口中心港有良好的硬件设施和区位优势,发展前景光明。上港集团将持续关注周口的的发展,加强沟通对接,进一步探讨谋划双方合作,努力实现共赢。②10

# 文化讲座栏目《典籍周口》今晚首播

本报讯(记者王晨)为全方位、深层次展示周口历史文化,让更多市民科学看待历史,了解家乡经典文化,切实提高公众文化认知能力,增强文化自信,市委宣传部继续筹划《考古周口》之后,5月12日推出文化讲座栏目《典籍周口》。

《典籍周口》以与周口息息相关的文化经典《道德经》《诗经·陈风》《千字文》等为依托,通过邀请业内专家对其进行生动解读,展现千年文明风华。记者了解到《典籍周口》第一季《智慧之

光——<道德经>随谈》每月播发两期,每期两章节内容,专家学者将对《道德经》81章逐章阐释,让市民在观看和阅读经典中感悟智慧、观照现实、沐浴智慧之光。

据悉,《典籍周口》第一季《智慧之光——<道德经>随谈》首期节目于5月12日晚首播,5月13日分别在《周口日报》《周口晚报》刊发。《智慧之光——<道德经>随谈》还得到鹿邑县委、县政府的全力支持。②10

# 我市内部审计统计调查工作全面完成

本报讯(记者马月红)记者昨日从市审计局获悉,《河南省审计厅关于开展2020年度内部审计统计工作的通知》下发后,市审计局高度重视,立即进行安排部署,科学有序开展全市内部审计统计调查工作,现已全面完成各项工作任务。

市审计局相关负责人介绍,此次内部审计统计调查共涉及市、县、乡、镇、街道、村、社区、国有企业、金融机构等依法属于审计机关审计监督对象的单位3928家。通过调查,基本摸清了全市内部审计工

作的底数,查找出影响内部审计工作发展的瓶颈和问题,对今后加强内部审计工作,防范单位内部风险隐患、提高经济效益、促进廉政建设、提升内部审计工作质量具有十分重要的意义。

市审计局相关负责人表示,市审计局将根据本次统计调查中发现的普遍性问题开展进一步调研,充分发挥审计机关在内部审计组织管理、队伍建设、质量管理等方面的业务指导和监督作用,促进我市内部审计工作健康发展。②9

# 优化营商环境 促进经济高质量发展

# 郸城:持续推进“三个一”改革 不断优化营商环境

本报讯(记者刘昂)优化营商环境是一场深刻的体制改革和制度创新,是一项基础性、系统性工程。只有进一步优化营商环境,才能真正解放生产力、提高竞争力。今年以来,郸城县持续推进“三个一”(即只开一次会、只进一扇门、只跑一次腿)改革,强化设施建设、方便群众办事,强化流程再造、提升服务效能,强化网上审批、营造“亲清”政商关系,全县营商环境进一步改善,得到群众的普遍好评。

严格落实“只开一次会”,切实减轻基层负担。郸城县坚持会议统筹安排并建立督查台账,要求各级各部门每年召开的综合性工作会议原则上不

超过2次,提高会议实效。为把要求落实到位,郸城县加强督导检查,对落实不力的部门予以约谈提醒、全县通报批评、责任追究等处理,切实以会风改进促作风转变。今年一季度,全县各部门召开会议次数得到有效控制。

确保“只进一扇门”“只跑一次腿”,政务服务全面提升。郸城县围绕“要件最少、时间最短、程序最优、服务最好”的理念,对全县行政审批系统进行再升级,梳理办事流程,集中所有事项纳入行政服务中心大厅办理。同时,整合办事窗口,压缩审批时限,推行重点项目代办,完善引导台、窗口布局图、二维码服务指南、无障碍通道、母婴室、手机充电站等服务

设施,真正让群众享受到优质便利服务。今年一季度,县行政服务中心共办理审批事项13.5万件,综合受理联办1.07万件,为8家招商企业全程帮办381件次,全县各类审批事项审批时间压缩80%以上。

建立特色窗口力求实效,办事流程持续优化。郸城县在行政服务中心开设企业全流程、生命全周期、工改综合三个特色窗口,企业开办的四个环节实行窗口联办,最快一个工作日即可完成。例如,生命全周期窗口根据人一生中出生、就业、婚育等9个阶段100个“一件事”制成二维码,群众扫描即可便捷办理。企业全流程窗口根据企业商事登记、员工招聘、生产经营等

6个阶段17个“一件事”316项关联事项,在一个窗口即可办理。工改综合窗口,按照企业开工建设用地规划许可、工程建设许可、施工许可、竣工验收四个阶段332件事,整建制进驻服务大厅,采用网上申请、网上审批、电子化材料共享新模式进行办理。

注重考核评价,群众满意度明显提高。郸城县完善监管问责制度,全面推行“好差评”机制。其中,大力推行“一事一人一评”,坚持服务绩效由企业 and 群众来评判,通过窗口评价器、评价二维码、政务网、豫事办APP、12345县长热线等渠道接受群众评价。今年一季度累计接受评价近2万次,群众综合满意率达99.8%。②2

# 赓续红色精神 激发奋进之力

(上接第一版)

川汇区开展“红色三川地 永远跟党走”党史宣讲云直播活动,进一步扩大党史宣讲覆盖面,同时利用“川汇发布”微信公众号开设“红色三川 云上党史”党课故事汇专栏,发布红色故事短视频,让红色文化从文字变为一个个鲜活生动的光辉形象,并充分利用农村“大喇叭”覆盖面广、操作性强、使用灵活方便等特点,统一制作党史学习教育内容音频,发放至全区33个行政村,安排专人每天定时播放党史学习教育音频40

分钟,让老百姓在家门口随时随地听到党史广播,在耳濡目染中了解党的历史。

开展宣讲新阵地 打通“最后一公里” 我市开展党史宣讲进农村、进社区、进企业、进机关、进学校、进医院“六进”活动,开辟党史宣讲前沿阵地,推动党史学习教育深入群众、深入人心。

郸城县开展“流动党史馆”党史学习教育巡展活动,以宣传展板和现场讲解形式,围绕中国共产党百年辉煌历程,通过一幅幅图片、一段段文字展示党的光辉历史。社区义务讲解员带领群

(上接第一版)

市、县两级公安机关严格落实“十必谈”要求,带着问题谈,带着线索谈,带着感情谈,突出重点人重点事,实现谈心谈话全员覆盖。举办政治主官政治轮训,集中开展典型案例解析,详细解读“自查从宽、被查从严”政策,教育引导民警主动放下思想包袱,敢于直面问题,勇于纠正错误。严整治、破顽疾,全速推进强威力。该局紧紧抓住清除害群之马、政

治顽瘴痼疾这个硬任务,聚焦“六大顽瘴痼疾”,全面排查违反干预司法“三个规定”问题线索,筛查违规从事经营活动、参股借贷情况,整治有案不立、压案不查、有罪不究等问题,找准病灶、精准发力、靶向治疗,全面提升了整改成效。

严督导、精研判,机制保障提效力。该局紧紧抓住制度机制这个有力保障,建立督导调研机制,认真落实分包联系

点制度,组建14个专班督导组深入基层调研指导,倒逼推动查纠整改真查、真纠、真整改。建立研判会商机制,坚持日会商、周讲评,及时分析问题、研究形势、破解难题,有效确保了专班不歇、工作不停、力度不减、重点工作持续推进。

严统筹、深融合,实践转化催动力。该局紧紧抓住成果转化这个落脚点,坚持边查边纠边改边建,重点围绕

说,此次活动让孩子切身感受到了先烈的革命奉献精神 and 一心为民的崇高情怀,从中汲取丰富营养,进而刻苦学习、奋发向上,争做党的合格接班人。商水县采取“走出去、下基层、到一线”等多种形式,掀起党史学习教育热潮。平店乡党委副书记邵国闯到刘桥村大棚蔬菜种植基地,对基层干部群众进行党史宣讲教育,同时了解生产经营和社情民意。刘桥村村民纷纷表示:“我们一定珍惜现在的生活,党叫干啥就干啥,党叫咋干就咋干!”②10

学习教育、党建工作、队伍管理、执法办案等方面,清理不规范、操作性不强的规章制度13个,建立完善接处警、受立案、伤害类案件办理等制度机制15个,助推实现问题案件纠正一批、问题民警追责一批、突出问题整改一批、管用机制健全一批“四个一批”目标任务,确保建章立制有效跟进,队伍建设全面加强,公安事业稳步发展。②10



# 订单农业 助农增收

近日,在沈丘县周营镇黄孟营村一处生态蔬菜种植基地,菜农们正忙着包装销售订单西兰花。该村采取“基地+合作社+农户”的种植模式,吸纳当地20多名农民在基地务工就业,促进现代农业增收和农民增收,助力乡村振兴。

记者 邵娟 摄

# 让客服更有温度

◇申少铁

总是无人接听……如此种种现象说明,缺乏管理的电子客服不仅不能解决问题,反而让咨询者心里更添堵。

客服变了样,背后是服务意识被淡化。一些企业为了吸引客户,会不厌其烦地进行电话营销,但在客服方面的投入却十分吝啬,原因在于其将客服工作当成了成本。为降低费用,一些经营者在使用电子客服后,大规模减少人工客服岗位,甚至取消人工客服。实际上,电子客服并不是万能的,现有的智能技术很难完全满足多元化、个性化的咨询需求。一些商家甚至通过设置障碍来影响消费者投诉意愿,本质上是逃避责任的表现。

从长远来看,做好客服与企业发展的并不矛盾,而是相辅相成的。客户服务是产品和服务的延伸。提供良好的客服,能让消费者更好地使用产品和服务,从而改善消费体验,提升品牌美

誉度,赢得更多客户。更重要的是,消费者通过客服反映的意见和建议,能够帮助企业进一步改善产品和服务,提升市场竞争力。

电子客服初衷是为了提升服务质量,但相应的管理还不到位。一方面,应不断更新电子客服系统,从客户需求的角度优化程序设计,采用更先进的人工智能技术,提升系统的应变能力。另一方面,做好电子客服能力不足的补充预案,例如保留适当的人工客服。在现有技术水平下,人工客服依然有独特优势。与机器比较,人与人的沟通更顺畅,解决问题也更直接,有时也可以让消费者感到更温暖。

客服是对人的服务,还应考虑不同人群的需求。年轻人学习能力强,容易接触新事物,能很快接受电子客服,而一些老年人由于各方面的原因,未必能快速接受电子客服,很多时候高

不开人工客服。因此,企业在应用电子客服的同时,应在显著的地方设置人工客服,方便老年人轻松找到。当前,有的平台运用大数据技术,自动识别老年人群体,直接为老年人提供人工客服,不失为有益的探索。

加强监管,才能切实维护消费者的权益。消费者权益保护法明确规定,消费者享有知悉商品真实情况的权利、对商品和服务进行监督的权利等。一些商家隐藏客服栏、取消客服等行为,在某种程度上侵害了消费者的知悉真情权和监督批评权。对此,应多措并举、强化监管,该处罚的严肃处理,该整改的及时整改。

服务是一门艺术。客服一端连着消费者,一端连着企业,需要实现更便捷、更有效的沟通。优化管理、提升服务,努力让客服更有温度,才能更好服务广大消费者,同时让企业发展受益。

# 沙颍时评