

## 市委党校开展基层调研活动

本报讯 为深入贯彻落实党的群众路线教育实践活动，充分发挥党校在党委政府决策中的“思想库”和“智囊团”作用，市委党校紧紧围绕“周口崛起方略”，紧紧围绕全市改革发展稳定全局性、前瞻性、战略性问题，组织骨干教师深入基层开展专题调研活动。

超前谋划，精心准备。该校调研组着力做好调研前期准备工作，确定县域经济、城乡建设、民情民生、文化建设、乡村治理等调研课题，要求调研人员“带着问题下基层，深入实际搞研究”。精心制订调研计划，提前与调研点对接，通过召开座谈会、实地观摩、听取汇报、“边看边听、边学边议”等方式，多渠道、多角度、全方位开展调研。

围绕主题，深入实践。调研组紧紧围绕“周口崛起方略”，先后实地考察了沈

丘县产业集聚区、县行政服务中心，鹿邑县产业集聚区、老子文化产业建设等，通过实地考察，掌握真问题、发现新问题，总结经验、解决新问题。

强化应用，助推发展。该校通过调研了解全市县域经济的发展现状、成功经验和存在问题，根据掌握的第一手资料，看准热点、找准重点、把握难点，形成由现状分析、存在问题、经验体会、对策措施、理论升华等内容组成的调研成果。调研成果将应用到主体班教学和理论宣讲中，丰富党校课题研究和理论宣讲的实践案例，增强理论科研工作的实效性和针对性，发挥党校科研对我市经济社会健康发展政策和知识支撑作用，为加强全市党员干部队伍建设、促进经济社会健康快速发展，提供思想政治保证、人才保证和智力支持。（刘晓玉）

## 西华县加强宗教教职员管理工作

本报讯 西华县委统战部积极探索宗教教职员管理方式，采取多种措施加强人员管理，努力提升宗教教职员综合素质。

严把审核关，切实加强教职员“入口”管理。县委统战部建立宗教团体初审、民宗局再审的两级审查制度，从政治上严格把关，确保宗教教职员资格符合认定备案条件。

加强对教职员培训工作的领导。成立了由县委常委、统战部长任组长，民宗、公安、司法、政法委防范办等单位为成员的教职员培训工作领导小组，对培训教师及培训内容进行专题研究。

完善培训机制。指导各宗教团体、宗教活动场所制定政策法规学习制度，初步建立了以宗教部门集中培训为主的长年轮训机制。

加强与教职员的联系。建立了党政领导干部与宗教教职员“一对一、多层次、全覆盖”的联系交友制度，认真了解他们的工作、生活等情况，随时掌握思想动态，加强思想政治引导。

建立数据库，完善教职员动态管理。建立了全县宗教教职员动态信息数据库，做到一人一档、内容翔实，并定期进行更新，做到教职员动态化、规范化管理。（刘哲 张媛媛）



昨日，商水县张明乡庞楼村转业军人王金现在采摘晚茬西瓜。王金现流转土地500余亩，创办了民生源无公害蔬菜种植农民专业合作社，以种植西红柿、紫红薯等高产高效经济作物为主，在实现自己增收致富的同时，还安排村里50余名留守老人在合作社上班，使老人们在家门口就能打工挣钱。（刘飞 摄）

## 提升服务水平 打造市民满意银行 ——记周口银行西城支行

王斌

善服务环境方面为客户提供方便，提高客户的满意度和忠诚度。客户可以根据办理业务的不同到相应的窗口进行办理，同时根据员工的特点对岗位进行了调整，大大提高了业务办理效率，节省了客户的等候时间和办理时间，提高了服务质量。

做到大厅制胜，通过大厅经理的引导、分流，在营业厅外能解决的事情就把客户分流到自助设备、网上银行、ATM机等区域，如转账、代缴费、取现等基础业务；营业厅外不能办理的业务就首先指引客户填写各种单据和材料，然后再等候办理。同时对营业厅的人员配置极为重视，在客户多的情况下，增加大堂副理，这样不仅提高了效率、节约了时间，还平抑客户的焦躁情绪，赢得了客户的好评。

用优质的服务去赢得客户。为了加强对客户理解和重视，该支行要求员工学会与客户进行换位思考，加强与客户的精神交流，了解客户的切身需要，从而端正服务态度，培养良好的服务心态；组织员工看自己的工作录像，从客户角度和要求，挑服务毛病，提改进措施，鼓励员工提高服务质量。

坚持每天举行晨会制度。主要是对昨天的工作进行总结和对今天的工作进行安排，并对一些客户满意的或不满意的业务服务方案进行分析，做得不好的要找出问题、解决问题，及时改进；做得好的继续保持。要真正了解客户需求，为客户解决实际问题，急客户之所急、想客户之所想，把为客户提供优质服务真正落到实处。

为了给老弱病残等特殊群体提供更好的服务，西城支行推出了上门服务等柜台延伸业务，在风险可控的情况下提供人性化服务来满足特殊人群需求。同时，西城支行在服务的硬件、软件上都进行了提升，不断改善网点的服务环境，并加强了员工的技能培训，以满足特殊群体的需求。

周口银行西城支行开展“练内功、树形象”服务提升活动，逐步对支行的营业环境、业务流程、岗位配置等方面加强改造，并在管理制度、大堂管理、服务管理等方面进行创新，切实提高了服务水平和效率，提升了周口银行形象和竞争力。

周口银行西城支行地处七一路与汉阳路交叉口行政服务中心楼下。在原有存贷业务、理财业务、网上银行、水费、天然气费代缴等业务的基础上，为更好地服务市民增设了行政收费窗口，主要办理非税收入、川汇区财政局的国库支付业务，其中周口市和川汇区每月办理非税收入业务6000多笔；办理国库支付中心业务每月4000多笔；代理代发工资业务200多户，其中每月代发在职员工工资8000多笔，低保户6000多笔；每月办理代缴水费、电费、天然气费4000多笔，办理医疗保险代收业务2000多笔。该地段平时人流量大、业务量多，面对这种情况，西城支行全体员工没有退缩、没有畏惧，而是用热情、周到的服务去对待客户。为提升服务质量、树立周口银行形象，该支行以河南银监局在全省银行业开展的“金融服务提升活动”为契机，不断改进服务措施。

该支行对营业窗口进行了调整，按照客户的流量、业务流程对营业厅进行重新分区，设立非税窗口、国库窗口、储蓄窗口、对公窗口、理财咨询窗口、VIP窗口、代缴费窗口。从优化网点布局、改

变服务方式入手，将服务与党的群众路线教育实践活动有机结合，大力开展服务创新，切实加强服务管理，不断增强服务软实力和综合竞争力，持续提升服务水平和社会服务形象，努力打造周口银行业优质服务品牌。



周口银行西城支行行长 高唱



昨日，扶沟县古城乡姜岗村的小学生在笔直平整的乡村道路上欢呼跳跃。今年以来，该县进一步加大了农村公路的建设和养护工作力度，确保更多的农民走上幸福路。（张力友 摄）

## 为患者擎起希望的蓝天

——记周口市优秀医生、太康县人民医院重症医学科主任张向东

记者 史书杰 通讯员 闫云

作为医院集中监护和救治重症患者的专业科室——重症医学科（ICU），不仅是衡量一个现代化综合医院完善与否的重要指标，还是代表医院综合治疗水平的一个窗口。张向东就是太康县人民医院重症医学科主任，他用实际行动为患者擎起了一片希望的蓝天。

张向东，毕业于河南省医学院，副主任医师，目前还兼任该院质控科科长，在职医学研究生，硕士学位，专心致力于消化内科、重症医学科工作，对急危重症、肝胆胃肠疾病诊疗有丰富的临床经验，深受病人爱戴。

2012年6月，根据医院发展需要，重症医学科正式成立，张向东被任命为该科主任。当时的病房是对旧病房进行的改造，床位仅11张，呼吸机2台，医护人员不到20人，无论是设备还是人员配备都很紧缺。就是在这样简陋的条件下，张向东凭借自己的热情、活力，更是对事业的这份执着，一点点地建

设，到现在拥有先进的呼吸机、血液灌流机、静脉营养泵、机械排痰机等精良设备。

由于大多数人缺乏必要的了解，ICU常常会被人称为“通往地狱的门口”、“死亡的前一站”。“其实，重症医学科病房和普通病房的区别是，除了先进的设备和综合性的医疗理念，医护人员还要时刻守在患者的病床前，全天不能离人。”张向东说。

用实力创造生命的奇迹。今年2月，太康县王集乡发生亚硝酸盐家庭集体中毒事件，2人在家中已经中毒身亡，还有3人被120紧急送入该院ICU病房。张向东带领医护人员进行紧急救治，亲自带领医务人员完成血液灌流的全部过程，经过4天的全力抢救，3人病情趋于稳定，15天后痊愈出院。他们的亲属面对张向东时感激之情难以言表，精心制作3面锦旗送到科室。

用时间丈量足迹。2013年6月，

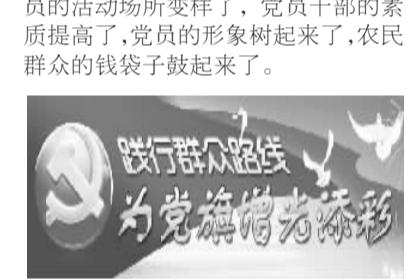
重症医学科接到内三科转来的一位78岁的老人，他已有三四十年慢阻肺病史，处于昏迷状态，营养不良，呼吸、心力衰竭。据了解患者曾在北京301医院、北京协和医院等多家知名医院治疗，均无较好疗效，病情反而加重。病人家属抱着试试的态度选择了这家医院。张向东接诊后，迅速对患者进行气管切开、呼吸机辅助呼吸，并组织全院相关科室专家会诊，制订详细的治疗和护理方案。在治疗期间，张向东要求医护人员不厌其烦地为患者翻身、拍背、排痰，尽心尽责做好喂头、剪指甲、饮食指导、排便等各方面的生活护理，同时积极给予心理疏导。通过一点一滴的实际行动赢得病人家属的信任、理解和积极配合，病人也逐步树立了战胜疾病的信心。

通过重症医学科全体医护人员两个月的精心治疗和护理，病人康复了，其子女感动地说：“没有重症医学科张主任和护士就没有我们父亲的今天”。看到每一位抢救成功的危重患者健康地离开病房，我感到无比自豪。救死扶伤是医生的神圣职责，我无怨无悔！”张向东这样对记者说。17年来，他用仁爱之术践行了一名医生救死扶伤的神圣职责。

病人家属为他送上了“视病人如亲人、以病人为中心”的锦旗。

业务上张向东精益求精、孜孜不倦。在医院的关怀与培养下，他多次被选派到北京大学人民医院、北京协和医院、河南省人民医院等知名医院学习。2004年，他考取了河南省中医学院一附院消化内科临床医学研修生，学习和研究肝胆、胃肠疾病的治疗，以优异的成绩获得硕士学位。回到医院后致力于消化道疾病的诊断、治疗，在他的带领下完成了病毒性肝炎的抗病毒治疗、消化性溃疡幽门螺杆菌治疗、重症胰腺炎的中西医治疗等，使该院的消化内科整体医疗水平有了长足发展。

“看到每一位抢救成功的危重患者健康地离开病房，我感到无比自豪。救死扶伤是医生的神圣职责，我无怨无悔！”张向东这样对记者说。17年来，他用仁爱之术践行了一名医生救死扶伤的神圣职责。



## 市食药监局举行行业新规培训活动

本报讯 （记者 刘彦章 通讯员 季豪杰）近日，市食药监局举办了新修订《药品经营质量管理规范》（简称GSP）培训活动。新修订《药品经营质量管理规范》对药品的采购、验收、储存、养护、销售、运输、售后管理等环节做出了新的规定。

该局采取上门培训的方式，轮流到各县市区对所有零售企业、连锁批发企业进行轮训，目前该局已完成对4个县市企业的培训工作；培训聘请的老师必须符合省级GSP认证检查员、从事药品市场监管工作多年等两个条件；针对新版GSP内容广线多的特点，此次培训将药品购销渠道的管理和仓储温湿度控制作为实施新版GSP的重点环节，将票据管理、冷链管理、药品运输、计算机系统作为实施新版GSP等6大问题作为重点难点进行了全面讲解。

该局采取上门培训的方式，轮流到各县市区对所有零售企业、连锁批发企