

向省级文明城市冲锋

改善城市环境面貌,提升城市服务功能,让市民生活得更美好,是创建文明城市的根本目的。窗口单位是一个城市的脸面,窗口服务水平状况,直接体现一座城市的文明程度。走进医院、步入商场、来到办税大厅……我们惊喜地发现,各个窗口服务单位都闪耀出“文明之光”:一句轻声的问候、一个可人的微笑、一杯温馨的热茶……每一位来到窗口服务单位办事的市民,都深深感受到幸福周口的文明清风、人文周口的温暖气息。

服务窗口,让百姓感受文明城市的温馨

□晚报记者 姬慧洋 张劲松 文/图

■办税大厅:热心服务见真情

8月28日上午,记者走进川汇区国税局办税服务大厅,看到这里的办公环境整洁美观,服务窗口一字排开,工作人员统一穿着蓝色制服。在咨询辅导区、办税服务区、等候休息区、班子领导值班区,前来办理业务的市民都能享受到工作人员的引领式服务。所谓引领式服务,是指在办税服务大厅实行值

班领导制度,局领导班子成员轮流在大厅指导市民办理各项业务,及时发现问题、解决矛盾。

在这里,记者看到,市民咨询有关涉税事项,工作人员耐心细致地解答;市民办完事忘拿走随身物品,工作人员温馨提醒:“您问的东西,请拿好”……一张张笑脸,一声声问

候,都蕴含着真诚,彰显出窗口单位的文明风采。在这里,记者还看到,创建宣传海报张贴在醒目位置,LED显示屏上滚动播放着创建标语。导税咨询台前,工作人员向市民发放创建文明城市宣传页,倡议他们从自身做起,从点滴做起,争做城市文明建设的倡导者、引领者。



图一

■银行营业厅:贴心服务暖人心

8月28日上午,记者走进七一路与中州大道附近的一家银行营业厅。

“您好,请问您要办理什么业务,我帮您拿号。”一见有市民进入银行营业厅,大堂主管就热情地迎上前(图一)。记者注意到,营业厅的服务台上,汇款单、转账单等各种单据分类摆放,一名工作人员正在帮助一位老太太填写转账单。前来取钱的张老汉告诉记者:

“我年纪大了,眼睛看不太清楚,也不会使用银联卡,每次取钱时,这儿的工作人员都会把我领到ATM机前帮助我取钱。之后,他们还会领我到验钞机前数一遍。这儿的人态度都好得很,每次我都感觉很温暖。”

上午10时许,正是银行服务高峰期。记者看到,所有窗口全部对外营业,整个大厅约有20余位市民,他们有的在窗口前办理业

务,有的坐在距离窗口两米开外的干净整洁的座椅上等待办理业务。而在ATM机旁,“一米线规则”也成为一种无形习惯。记者看到,ATM机周围显眼处,均贴有温馨提示、取款流程以及收费标准,一目了然。每台ATM机均设有“一米线”,虽然排队市民不少,但大家都自觉站在“一米线”外等待,给别人一个安全的私人空间。



图二

■汽车站:亲情服务润心田

8月28日9时许,记者走进周口客运中心站候车厅,看到这里不仅挂有创建文明城市标语横幅,LED显示屏上还滚动播放着文明创建宣传标语。售票窗口前设置了隔离带(图二),佩戴工作牌的工作人员为候车的乘客提供各种服务,一改往日乘客买票一窝蜂的现象,取而代之的是井井有条的队伍,售票

效率大大提高。候车区域不仅干净整洁,还有漂亮的花卉摆放在座位旁边,手拿扫帚的工作人员更是不断地清扫着各个角落的卫生。“真的变样了。车站现在没有乱丢果皮、纸屑、烟头的现象了,车站外也没有小贩了。在这里乘车、候车蛮舒服的……”一位候车市民如此描述创建文明城市带来的新气象。

“每天从我们车站出行的乘客比较多,有些乘客会遇到晕车、手机没电等麻烦事,遇到这些情况时,车站服务台会提供对应的免费服务(图三)。”该站服务台的志愿者贺喜梅说,“车站是文明的窗口,每个人多一声问候,多一句礼貌用语,这个社会就会充满正能量。我很高兴为遇到困难的乘客提供帮助。”



图三

■超市:悉心服务显关怀

8月28日上午,记者走进一家大型超市看到,这里的柜台上物品摆放整齐,文明标语、价格标识到位。员工着装规范,举止礼貌大方,“欢迎光临,谢谢惠顾”长挂嘴边。超市地面干净整洁,没有散落的纸张、塑料瓶等垃圾,偶尔出现的水渍印和脚印都被工作人员

及时清理。超市醒目位置张贴有禁烟标识。总服务台处设有紧急药箱、爱心雨伞、简易针线包等物品,并提供手机免费充电等便民服务项目。收银台前,市民排着队等候付款(图四)。

市民张庆告诉记者:“这里的购物环境很好,营业员态度也很好。记得有一次我购买

物,回去时才发现天下雨了,要在以前,我只能等雨停了再回家,可那次营业员热情地把伞递给像我一样没有带雨具的顾客。超市进门处还铺了地毯,并有专人提醒刚进来的顾客‘小心地滑’。这些细节足以温暖顾客的心。”



图四

■医院:文明服务惠民生

8月28日上午,记者走进市中心医院门诊大厅,看到这里环境整洁,导医标识清晰,医务人员文明用语,导诊员热情服务,所有的一切都给前来就医的患者及家属留下深刻印象。

“你需要什么帮助?”见67岁的张大爷来到市中心医院门诊大厅后不知所措,服务台导诊员主动上前询问情况,并为其提供就医

帮助。在门诊大厅的宣传栏里,张贴着就医指南、科室分布、专家介绍等医疗服务信息。在该院住院病区,醒目位置张贴着收费项目、收费标准、优质护理服务项目等内容,使患者及其家属“明白就医、方便就医”。

“您好,医院不能抽烟,谢谢您的合作!”在市中心医院,当患者、患者家属或前来探望

病人的市民一点燃香烟,医务人员的提醒便会随之而来。如今,市中心医院的墙上随处可见写有“禁止吸烟,请患者及家属配合”字样的宣传语及禁烟标识。“医院应该成为公共场所控烟的表率。”为此,该院医护人员身先士卒,不仅不在工作场所吸烟,还帮助患者戒烟,积极创建“无烟医院”。