

【泉边说事】

年终问卷调查怎能让市民“被满意”

□晓寒

年终问卷调查是一件有意义的事情,“回头看”这一年的工作,为市民的反映诉求搭建起良好的沟通平台,因此,服务部门要有勇气接纳市民的“不满意”,同时作出积极回应与整改,唯有这样才能不断提高工作效率,优化服务水平,让广大市民真正满意。

近日,笔者去某服务窗口办理相关业务,业务办完后,工作人员让笔者填写一张年终满意度调查问卷,并告诉笔者,都在“满意”那一栏打“对号”即可。听到这里,笔者觉得很不舒服,既然是满意度调查,理应实事求是地倾听客户的心声与意见,如果成了整齐划一的“被满意”,那么此调查还有什么意义呢?

年终将至,很多服务部门以不同形式面向市民开展满意度问卷调查活动,这无疑是契合微笑服务、以人为本的理念,但是,有些部门毫无愧色地引导市民填写

“满意”,这怎么看都是本末倒置,即民意“被忽悠”,不仅令市民徒生厌恶,更多的是污损了部门的诚信品牌。或许,满意度调查与工作人员工资与年终考核直接挂钩,但“被满意”这种作弊行为只会使服务走向滑坡。

年终满意度调查的目的在于发现问题,倾听建议,以便在今后工作中不断改进与提升,为市民带去更多的便利与实惠,使服务更具人性化。因此,调查问卷理应本着求真务实的态度,真诚地请市民提一些宝贵的意见与建议,以谦卑之心查找工作中的不足之

处与问题,而所谓的“非常满意”、“满意”、“不满意”选项也不过是参考标准,并不能对某个工作人员一棍子否定。

所以,调查问卷中出现“不满意”是再正常不过的事情,工作人员万万不能掩耳盗铃,那样只会欲盖弥彰;换句话说,市民“不满意”不可怕,可怕的是服务部门的“自我矮化”,这既是对服务态度上的心虚,更是权力的自我膨胀,其结果是到头来失去了公信力。

年终问卷调查是一件有意义的事情,“回头看”这一年的工

作,为市民的反映诉求搭建起良好的沟通平台,因此,服务部门要有勇气接纳市民的“不满意”,同时作出积极回应与整改,唯有这样才能不断提高工作效率,优化服务水平,让广大市民真正满意。

值得一提的是,平时工作中服务部门也应高度重视民意,无论是邮局、银行、超市,还是其他服务部门,所设置的意见簿、意见箱、公开邮箱等,要时刻保持畅通,决不能成为聋子的耳朵——摆设,这也是提高市民对其工作满意度的重要一项。

【七嘴八舌】

愿济南多一些“铁面哥”

□王朝

据晚报报道,因在禁左路段左拐,一名民警驾车被交警拦下,然而驾驶室里下来的人也穿警服。虽是“自家人”,执勤交警还是扣证开罚单。读完报道,笔者对这起警察敢于查警察的事情感慨颇多。

警察查警察,笔者还是第一次听说这样的事情。但这种“新鲜事”却真真实实地发生在了我们的身边。笔者在济南工作生活多年,可以毫不客气地说,有时交警对违反交通法规的驾车警察都是睁只眼闭只眼。但是在笔者看来,这种不文明故意的放纵,不但会滋生当事者违反交通法规的不良风气,在一定程度上也存在诸多

安全隐患。

窃以为,历城大队洪楼中队的任钦宝敢于拿同事“开刀”,这种铁面无私的行为,不仅可以消除潜在的安全隐患,还能对其他公务人员起到一定的震慑作用,消除其个人的侥幸心理,进一步提升泉城济南的文明形象。

现在交通拥堵是各大城市的通病,但因个别驾驶人员违法驾驶,以致造成交通事故而导致的拥堵也不在少数。因此笔者觉得,要想真正杜绝和减少不文明驾驶行为,维护省城良好的交通秩序,还需要多一些像任钦宝这样的“铁面哥。”

发放公厕地图彰显城市文明

□李强

据报道,11日,济南市城管局工作人员走上街头,开始对首批2013年公厕地图进行发放,受到众多市民的欢迎,不少市民也通过本报热线前来领取。在首日发放活动中,就有500多份地图被“抢”。

在街上找不到厕所的事情,相信不少市民都曾遇到过,而遇到这样的问题,不仅会令人很狼狈,尤其是对不少外来客来讲更是难上加难,因此无形中会引发出随地大小便等不文明行为,自然而然会给城市“抹了黑”,降低了城市的文明度。而有了公厕地图,市民如厕难的问题相信会得

到进一步解决,一些憋出来的不文明现象自然而然就会减少,这也会无形中彰显城市的文明度。在笔者看来,为居民解决好诸如廉租房、经租房、供暖等问题固然重要,但是也不能忽视如厕,倒垃圾之类的小问题。因此笔者觉得,市城管局这种关爱民生无小事的做法很值得赞扬。

在笔者看来,发放了公厕地图后,并不是意味着万事大吉,因为能领取到公厕地图的市民毕竟有限,不能达到全覆盖。因此笔者觉得,有关部门和市民都要积极做好宣传配合,加强宣传引导,确保其真正方便市民才行。

【一家之言】

治理废塑料加工不能止于一禁了之

□黎茶叶

对于废塑料加工要加强管理,“管”就是管好废塑料加工使之不污染环境,“理”是理顺回收加工的途径。要把“游击队”引导到正规途径上来,使之变成“正规军”。

“垃圾是放错了地方的资源”,废塑料加工是资源再利用符合可持续发展的,只不过废塑料黑窝点往往为了降低生产成本,不用环保设施,对环境造成了极大的危害,损害了包括生产者在内的人民身体健康。

晚报报道济南唐王镇等不少地方存在废塑料加工黑窝点,且大多屡禁难止。为什么废塑料黑窝点屡禁难止?首先,巨大的利益的追逐使废塑料黑窝点宁

愿冒着身体被损害和被查处的危险。其次,上游产生或者收购废塑料的愿意把废塑料提供给黑作坊。因为小作坊不用投资于环保设备,而且没有手续,又不需要纳税,所以比正规的造粒企业更具成本优势,可以提供更高的价格,因此卖家成为黑作坊坚强的拥趸。第三,巨大的塑料颗粒需求市场成为废塑料黑窝点的强大托底。据晚报介绍:塑料颗粒永远都不愁销路,再生塑料

产业很发达,很多大型吹塑企业都吃不饱,到处求购塑料颗粒。即便是小作坊生产出的质量比较差的塑料颗粒,只要初度等性能达到标准,用于生产农用薄膜之类的塑料产品都没什么不妥,因此小作坊不怕找不到买家。

我们制止的不是塑料再加工,我们制止的是塑料再加工的污染问题。但是对于废塑料加工的小作坊不能止于一禁了之,一驱了之。毕竟塑料颗粒有着巨大

的市场需求,这有着难以拒绝的诱惑,在一个地方被驱赶了,他们又会在另一个地方滋生、发展起来。

因此,对于废塑料加工要加强管理,“管”就是管好废塑料加工使之不污染环境,“理”是理顺回收加工的途径。要把“游击队”引导到正规途径上来,使之变成“正规军”。以降耗减排为目标,实施传统产业升级,推进绿色经济发展。

【微博短评】

齐鲁晚报  <http://weibo.com/qlwb>

#为泉标洗洗脸#

@济南jpw:在泉城广场的正中央,矗立着熠熠生辉的泉标,泉标的“眼睛”明珠下面的地方积了不少灰尘。夜色中,在强灯光的照射下,泉标的“眼睛”下方看上去熠熠生“灰”了。建议有关部门及时清理泉标上的灰尘,不让这个咱济南的标志和象征蒙尘,不为咱泉城的“大客厅”抹黑。

#多开个窗口行不#

@文昌独侠:去银行给孩子医保卡缴费,只有一个窗口受理这项业务,办理缴费的人已经排到了银行门口,而其他窗口几乎没有客户,但银行就是不多开个窗口办理缴费。几乎每年医保卡缴费的时候,都要排上好长时间的队才能办理,希望银行能以人为本,根据实际情况增开办理窗口,真诚为客户服务。

#互信有多难#

@泉城45:感冒发烧,我去药店买药。营业员热情地问我需要什么药。我说对乙酰氨基酚片。营业员向我推荐了另外好几种前所未闻的药,我坚持买对乙酰氨基酚片。营业员很不情愿地从柜台里拿出对乙酰氨基酚片,我花5毛钱买了10片。重建互信互爱的医患关系,说起来容易,但做起来,仍需多方一起努力啊。

#泼的不只是污水#

@快乐济南一哥:每到晚上,104国道长清路段一些路边快餐店就把一些污水泼在公路上,行人都怨声载道。经过一晚上车的碾轧,第二天垃圾都被车带走了,但是人们在泼水的时候是否会想到,现在天冷,一旦结冰,行人和骑车人很容易摔倒出现意外。泼的不是污水,更像是浑浊的心灵和较低的素质。

杠子头话题征集

在餐馆工作需要办健康证,这是众所周知的常识。但记者近日在省城采访发现,小餐馆从业人员大多没有健康证。没办理健康证的记者也顺利被五家餐馆录用。请大伙结合亲历发表意见建议。

参与方式:加入QQ群107866225跟帖,或发邮件至qlwbjzx@163.com,也可登录微博齐鲁留言。杠子头将获现金100元奖励。



engineered by
LOTUS
莲花汽车
源自英国



莲花感恩季

购车

3重礼







8.5折

限10台



4年10万公里保修

活动解释权归莲花4S店所有

一重试驾礼 顾客到店赏车试驾可获赠精美礼品一份

二重订车礼 活动期间订车赠送装具四件套

三重购车礼 购买莲花汽车L3自动挡部分车型享8.5折优惠

济南得盛汽车销售有限公司

地址: 济南市二环西路68号匡山汽车大世界东区50号

销售热线: 0531-66728777 66728156 66728157