

## 动员全系统上下再添把火,再加把劲

# 市文广新局争当创城主力军

市文广新局党委委员、副局长张安军说,创建全国文明城市,是市委、市政府着眼全局、立足长远所作出的重大部署,是全市人民孜孜追求的美好夙愿。

市文广新局作为创建全国文明城市的主阵地和重要部门,局党委高度重视,把创城工作作为“一把手”工程和当前的中心工作来抓,专门成立了市文广新系统创建全国文明城市工作领导小组,对目标任务清单,制定了具体的工作方案,并于3月23日召开了市直文广新系统创城动员会议,安排部署创建工作,动员全系统上下再添把火,再加把劲,确保圆满完成创建任务。

当前,新的三年创城周期已经开始,新一轮创城的号角已经吹响。市文广新局作为创建督导六组的牵头单位,将主动负责,搞好组织协调,牵头承担创建任务的19个市直及省属以上驻泰部门、单位,抓好各项指标任务的组织建设、任务落实和督导考核。

全系统上下将进一步统一认识、提高标准,细化任务、责任到人。突出抓好档案材料、实地侧计等重点环节,坚决完成好系统及创建督导六组所承担的各项创建任务,确保不失分,争当创建全国文明城市的主力军、排头兵、先锋队。  
本报记者 白雪



市文广新局党委委员、副局长张安军

## 养成读书好习惯



市图书馆少儿馆主任 张奎莲

我们少儿馆是未成年人思想道德建设基地,也是志愿服务实践基地,每年接待借阅图书读者10万多人,除了最基础的借阅服务,平时还接待幼儿园、学校、夏令营的团队来少儿馆参观学习。

我们的工作人员会为小朋友介绍,图书馆是做什么,怎样利用图书馆,让小朋友们从小养成热爱读书、热爱学习的好习惯,做一个文明市民,将来做一个对社会有用的人。

寒暑假,还会举办公益性的舒缓画展、作文比赛等,都得到了市领导肯定和广大读者的好评,让广大市民走进图书馆,利用图书馆,做好我们的本职工作,为创建文明城市贡献一份自己的力量。  
本报记者 白雪

## 擦亮城市名片



市文化中心纪委书记 马文琰

文明城市创建是我市的一件大事,事关泰安的形象,事关泰安的经济社会发展,事关人民群众的幸福指数。

泰安市创城动员会召开以后,我们迅速进行了动员部署,制定了切实实行的方案,对照任务清单,一一进行了落实。

市文化艺术中心是泰安市的标志性建筑,也是泰安市的文化艺术活动中心,是我市的一张亮丽的名片。我们一定会按照市委、市政府的工作部署,扎实开展创城工作,把这张名片擦得更亮,让这张名片放出光彩。统一认识、提高标准,细化任务、责任到人。  
本报记者 白雪

## 改善上网服务场所环境



市文化市场综合执法支队执法一科科长 舒庆牛

4月10日,市文化市场综合执法支队执法一科去文化路与龙潭路交叉口的网吧进行检查,并向他们发了城区文化市场经营单位检查记录台账。针对消防安全、卫生条件、经营规范和“门前五包”进行了检查。

市文化市场综合执法支队执法一科科长舒庆牛说,通过执法人员现场说法,散发宣传单的方式,引导广大经营业户参与全市的城市环境治理工

作中来。我们把改善上网服务场所环境作为推动行业转型升级的重要任务,加强监督指导,彻底改变其光线昏暗、环境不佳的状况,成为敞亮、开放、整洁的公众文化场所。

此外,还加强网络文化市场监管,严厉打击网吧接纳未成年人行为,严厉查处网吧超时营业并锁闭门窗、未按规定进行身份登记、安装非法监控软件等违规行为。把城市名片擦得更亮。  
本报记者 白雪

## 国网泰安供电公司发挥全国文明城市示范带头作用

# 坚持党建统领,将创城工作作为一把手工程

本报泰安4月15日讯(记者 赵发宁) 国网泰安供电公司承担着全市的电网建设和运营,为全市经济社会发展提供坚强的电力保障。作为全国文明城市,国网泰安供电公司积极响应泰安市委、市政府的号召,严格落实创城办统一部署,立足本职,迅速行动,多措并举、狠抓落实,形成了全员全方位投身全国文明城市创建工作的良性工作格局,有序推进各项创城工作,充分发挥了全国文明城市的示范带头作用。

“3月22日,全市创城动员会议召开以后,泰安供电公司认真学习贯彻会议精神,将创城工作各项部署要求传达到了全体干部和基层一线员工,广泛凝聚了建设崇德向善、文化厚重、和谐宜居城市的创建共识。”国网泰安供电公司总经理、党委副书记刘加国说,公司把推进全市创城工作列为全年精神文明建设工作的重中之重,发挥党建统领作用,坚定文明城市创建目标,制定“携手联创”实施方案,开展“新时代·新彩虹·新服务”主题行动,实施“十大服务”工程,明确28条落实指标,49项具体措施,重点推进28个供电营业厅“三型一化”建设,努力营造处处有氛围、时时创文明、人人共参与的优良创建环境,确保创城措施扎实有序落地,努力争当文明城市创建排头兵,切实发挥全国文明城市示范带头作用。

12日上午9点多,在国网泰安供电公司中心营业厅,在取号机前,该公司志愿者向前来办理业务的市民介绍相关业务,窗口工作人员为市民热情地服务。“作为一名公共服务窗口工作人员,我们积极倡导微笑服务、真诚沟



中心营业厅内,市民正在办理业务。

通,在营业厅开展‘你的真诚,客户感受到’大讨论,分享工作中的感动实例,营造积极向上的服务氛围,让大家在服务中感受到真心与快乐。”该公司客户服务代表孙婷说,针对窗口服务的客户面广、遇到的情况千差万别的情况,总结出在服务中遇到问题,首先要假定“客户无错”,“求诸于己”,在我方找原因、找根源、找解决办法;即便问题出在客户,也不能咄咄逼人,而是要循循善诱,解释清楚,消除误会,达到客户满意的服务目标,不断拉近企业和客户的距离。

为了加强营业厅工作人员与客户沟通的能力,他们还总结提出了“客户分类服务法”,将客户群体按照年龄、性别、身份三个硬性纬度和外貌、言谈、举止三个软性纬度进行分类,分别给与有针对性的个性服务。

他们还建立了《沟通服务案例日记》,每天记录一个典型案例,在每天的收工会上,运用“场最演练法”将当天的典型服务场景再现,挑毛病,找差

距,推动服务不断上水平。

针对创建文明城市,国网泰安供电公司将强化责任,完善机制,确保创城任务高效完成。将创城工作作为一把手工程,总经理、分管领导亲自召集相关部门、单位负责人定期举办协调推进会,通报问题、总结经验、制定举措,推动创城工作协同高效,推进有序。将创城工作同日常专业工作相结合、同部署,将创城任务分解落实到人,实行创城工作日调度、周汇报、月总结机制,并将创城工作成效纳入月度绩效考核,确保创城工作落到实处。

创新载体,主动作为,积极营造浓厚创城氛围。作为A类窗口行业指标单位,公司高度重视营业窗口氛围营造工作,进一步规范行业标准展示形式,增配创建文明城市公益广告,所有营销工位发放遵德守礼提示牌,宣传社会主义核心价值观和各类创城口号。加强调度大楼等主要办公场所的氛围营造,积极推进文化长廊建设,建设固

定式大幅展架,增设宣传栏,充分利用各车间班所、营业窗口的电子显示屏、电视屏幕、广告机等宣传载体,保证各类创城宣传口号的及时滚动播放。大力宣传环境保护、生态文明和推进生活方式绿色化理念,开展“低碳携手·绿满泰安”义务植树、“迎新春·净家园”等主题活动。利用泰安市志愿服务网络平台,积极发动全体员工参与志愿者注册,实现志愿服务总队、基层志愿服务分队和班组志愿服务小组三级管理,进一步提升志愿服务规范化、项目化管理水平。

立足本职,服务人民,持续优化客户服务质量。公司坚持人民电业为人民的企业宗旨,把服务人民美好生活需要作为工作的出发点和落脚点,把为客户创造价值作为工作的重要着力点,努力提高为民服务质量和水平。2018年将开展“新时代\*新彩虹\*新服务”活动,实施十大服务工程,落实客户导向型大服务机制建设。加强全能型供电所建设落地,真正做到人员一专多能、服务一次到位,解决好服务群众“最后一公里”问题。积极推进电动汽车、光伏并网发电、电能替代、多表合一等新型业务开展,构建多层次、纵深化的综合能源服务体系。推行政企客户经理制,主动收集市场信息和客户用电需求,变“坐等客户”为主动预约上门。

公司将继续深入贯彻市委市政府及创城办各项工作部署,认真落实全市创建全国文明城市动员会议精神,坚持内强素质、外塑形象,以更加严实的举措落实各项创城工作要求,为助力全国文明城市创建,建设富裕文明幸福新泰安作出积极贡献。