

市商务局：“创文”一直在路上

□文/图 本报记者 张晓甫

在全市“创文”工作中，市商务局承担的任务虽然看起来不多，但每项工作开展起来难度却比想象中要大：酒店涉及的有文明餐桌、消防安全，商场超市涉及的有食品安全、门前“三包”，社区涉及的有人户调查、环境卫生……“‘创文’是一项长期系统工程，每一项工作都必须做细做实，还要确保在‘创文’迎检工作结束后，企业商家实现真正自律，群众自觉遵守，形成‘创文’工作的长效机制。”市商务局相关负责人告诉记者。

24家窗口单位 家家是重点

针对“创文”工作，市商务局成立了党组书记、局长任组长，分管领导任副组长，相关科室负责人参加的领导小组。市商务局联合市文明办制订印发了《漯河市2017年度宾馆饭店“文明餐桌”行动实施方案》和《漯河市2017年度商场超市文明创建工作实施方案》，确定全市商场超市和宾馆饭店两个行业24家窗口单位。

“这24家窗口单位，每一家都是重点，都不能有丝毫懈怠。”市商务局相关负责人介绍，市商务局专门建立和完善了工作台账，实行责任分包、属地管理、专项督查、例会讲评等多项举措，形成了上下联动、齐抓共管、攻坚克难的良好工作形式，为扎实推进文明创建打下了坚实基础。



多个创建任务 个个见实效

“窗口是城市的形象，是全局工作的关键部分。”市商务局相关负责人告诉记者，为在有效时间内取得创建成果，市商务局突出抓好创建宣传、示范引领、志愿便民和无障碍设施改建等四项重点工作，确保每项职责都落到实处，件件任务都见到实效。

“创文”宣传方面，市商务局先后制作高档立柱29个，酒店挂牌2350个，夜市餐车贴600个，“七小”门贴2600个，卡座600个，吊旗2500张；郾城区、源

汇区、召陵区商务部门积极争取财政资金，印制宣传版面950幅，宣传挂牌、标牌1050幅，无障碍通道指示贴220张，餐桌席卡500个，商场超市专柜席卡900个，大型户外喷绘公益广告30幅，及时发放到创建单位，并张贴、悬挂、摆放到位。同时督促指导各创建单位严格按照创建标准开展自主创建，指导千盛百货、新玛特等单位改商业广告为大型公益广告；郾城大酒店、辽河路丹尼斯等单位成立了“创文”工作领导小组。

创评活动示范效应明显。在漯河迎宾馆大厅记者看到，工作人员正把宾馆

的文明之星、服务之星、微笑使者张榜公布。“这是商务局的要求，我们每个月都开展这项活动。”一名工作人员说。

注重弘扬企业文化，传播文明服务是市商务局引导窗口单位“创文”的重点。市、区两级商务部门双重指导24家窗口单位结合实际，积极开展创评活动，互相交流学习，并通过宣传版面、电子显示屏、微信群等方式加强先进宣传。同时24个窗口单位将创评情况张贴、悬挂到位，及时更新。

志愿便民服务覆盖更广。细心的市民可能会发现，现在交通路上的几家大型商场能免费为手机充电，甚至连食品也可以免费加热。“这其实是在市商务局的要求下，超市提供的志愿便民服务。”市商务局相关负责人说。

市商务局指导各创建单位结合自身实际，设立学雷锋志愿服务工作岗，悬挂服务制度标牌。在千盛百货等超市开设常用药品箱、针线包、雨具、手机免费充电器、食品免费加热器、临时休息处等30余项便民服务项目。其他窗口单位也结合实际，积极设置更多的服务项目。

无障碍设施改建方面，在市、区两级商务部门指导下，千盛百货、物美廉等14家窗口单位改建、改造了无障碍通道；小花盆酒店（总店）和郾城大酒店5家窗口单位改造了无障碍厕所。

“文明城市只有进行时，没有结束时。今后我们还要保持‘点位不撤、标准不降、力度不减’的工作状态，巩固‘创文’成果并形成长效机制。”市商务局相关负责人告诉记者。

市卫计委：扎实推进“创文”工作

□文/图 本报记者 吴艳敏

为进一步做好创建全国文明城市工作，促进创建目标顺利实现，漯河市卫计委严格按照市两城同创最新工作要求，采取多项措施，扎实推进文明城市创建工作。近日，记者进行了采访。

提升系统窗口服务水平

“在创建全国文明城市工作中，我们承担着疾病预防、卫生应急、医疗救治、窗口行业规范化服务、控烟、社区卫生服务中心建设、经营性公共场所卫生和饮用水卫生等工作。”市卫计委相关负责人向记者介绍，为把“创文”工作落到实处，市卫计委成立了委主要领导任组长的领导小组，下设办公室，专人负责，建立了“创文”联络员制度、例会制度和督查整改等制度。

为做好“创文”工作，市卫计委按照窗口单位“创文”标准要求，对市区各个医疗卫生医院进行督导和管理。指导各医院充分利用医疗窗口电子屏幕、网站、版面、宣传页等多种形式，对“创文”工作进行全方位宣传，统一思想，提高认识。运用展板、宣传栏等多种形式，在走廊、大厅等地方展示核心价值观内容。同时，强化服务流程，提升文明创建成效。结合文明创建活动，在服务环境、服务流程、服务质量、服务态度、服务礼仪等方面进行改进和提升。

市卫计委相关负责人告诉记者，各



医院按照“创文”工作要求，在门诊大厅建立了学雷锋志愿服务站，公示服务内容，完善了投诉机制和投诉记录。加强医院“内涵建设”，促进医院“科学发展”，打造医院“服务品牌”，将“创文”工作与各项中心工作紧密结合，通过创建着力提升全院职工的文明素养和服务素质。“可以说彻底改变了过去窗口单位‘门难进、话难听、事难办’的现象。如今，各窗口单位表扬信多了，投诉率也降低了不少。”

开展城市清洁志愿服务活动

志愿者服务是这次全市“创文”工作的一大亮点，在市卫计委的带动下，各医院组织一批又一批志愿者到社区、街道开展一系列义诊和志愿活动，充分体现了志愿者的精神。

市卫计委组织志愿者积极开展城市清洁志愿服务活动，志愿者们携带各类保洁工具，深入社区，在绿化带里捡拾烟头，清理白色垃圾，并对收集的垃圾

进行了妥善的处理，为社区居民营造一个干净整洁的环境。

营造浓厚创建宣传氛围

据介绍，为营造浓厚的创建宣传氛围，市卫计委把创建全国文明城市作为全市卫生计生事业发展的有效载体，广泛组织开展各种活动，开展健康知识讲座、义诊咨询活动，发放健康知识手册，引导广大市民养成文明健康生活习惯和保健意识。开展志愿服务行动，开展扶贫助困、敬老帮扶、文明交通等各类志愿服务活动，系统内干部职工参与志愿服务的积极性和主动性得到提高。

“我们也清醒地认识到，取得的成绩是阶段性的，工作中还存在一些不足，如医院仍有吸烟现象，窗口行业形象没有充分展示，单位环境卫生仍需加强等。”市卫计委相关负责人表示，下一步，市卫计委将对市区医疗机构实行包保责任制，明确各单位的目标、任务和责任，形成创建合力。

“我们将进一步充实市卫计委‘创文’人员力量，确保各项工作顺利开展；同时加大宣传力度，营造‘创先，领先，拼搏争先’创建氛围。”市卫计委相关负责人说，市卫计委将针对承担的疾病预防、卫生应急、医疗救治、行业窗口服务等工作，加强培训和指导，同时进一步强化文明劝导活动，全面提高创建工作质量。