

我市窗口服务单位

服务态度好 办事效率高



嵩山路行政服务大厅环境整洁，并设有“绿色通道”窗口。

□文/图 见习记者 刘净旖

窗口服务单位直接与众打交道，其办事效率和服务质量不仅代表着部门形象，更直接关系到群众的利益。记者日前对我市行政服务大厅、银行等多个窗口服务单位进行了调查走访，发现在我市大力创建全国文明城市的影响下，窗口服务单位的办事效率和服务质量有了很大提升。

行政服务大厅：办事效率高

11月30日上午9点多，记者来到嵩山路行政服务大厅。一进大厅，就看到几名市民正在向一楼大厅的导办员询问所要办理的业务在几楼办理等事项。在三楼大厅，记者看到各个窗口的工作人员都已到岗，有的已经开始办理业务。在不动产窗口，工作人员耐心细致地为市民介绍办理相关业务所需要提供的资料和办理流程。

“现在办事很方便，有什么不清楚的直接咨询工作人员就可以了。”前来办事的王女士说，窗口工作人员的服务态度很好，办事效率也很高。

三楼大厅还设有自助查询机、业

务介绍触摸大屏等服务设备。

三楼大厅西南角的一个LED电子屏上，显示着“不动产登记绿色通道”几个字。

“很多时候，来办事的老人、病人、残疾人、孕妇，不仅需要排队等候，还需要填写各种表格，很多人疲惫不堪。”该窗口一名工作人员说，开设“绿色通道”窗口，为的是方便“老弱病残孕”以及有紧急事项的市民，他们免预约、免取号、免排队，由专人接待，即来即办。

记者还观察了其他业务窗口，得知办理业务的市民都能在较短时间内办完事情，对工作人员的办事效率和服务态度也都给予了肯定。

银行网点：服务热情周到

12月1日上午，因为下着雨，地面湿滑。在黄山路一个银行网点门口，银行工作人员特意在台阶上放置了地毯、纸板以及“小心地滑”的警示牌。记者一进入大厅，便有工作人员热情地上前询问：“您好，请问办理什么业务？”

记者询问了前来办理取款业务的

李女士。她说，工作人员办理业务的速度很快，几分钟就办理完了。

记者还看到，一名工作人员热情地向坐在椅子上、正在排号等待办理业务的市民讲解如何办理相关业务。在记者观察的20分钟时间里，两名负责接待的工作人员始终在热情地为前来办理业务的市民服务，态度良好，举止得当，大厅内秩序井然。记者离开时，两名工作人员拿出来一块地毯放在门口，方便前来办理业务的市民进出大厅，防止有人滑倒受伤。

记者通过走访发现，银行工作人员能始终保持热情态度，对市民的疑问也都耐心解答。各个银行网点都设有绿色通道，优先为老人、病人、残疾人、孕妇等办理业务。同时，不论是在银行服务大厅还是自助存取款机前，市民都能自觉排队办理业务。

医院：贴心服务暖人心

12月1日下午2时许，记者来到市区交通路市二院。记者看到，导医台前有不少患者或家属在咨询问题，工作人员的解答条理清晰。在医院挂号收费窗口前，市民有序排队，依次办理。记者观察了一下，虽然排队的市民不少，但是没有人插队。

在市三院，市民也都自觉排队挂号交费。在记者观察的近半个小时内，没有出现插队现象。记者还注意到，导诊服务台放着“老年人就诊绿色通道”“精准扶贫接待处”“老年人就诊服务处”等台卡。工作人员表示，如果老年人、孕妇、残疾人等前来就医，只需要在导诊台登记，就可以由护士全程陪护、提供帮助。

由于手不方便，前来就医的李女士就享受了这项贴心服务：在她整个看病过程中，都有一名护士陪护。“无论是医生、护士还是窗口收费工作人员，都很敬业，也很热情。”李女士说，这让她感觉很温暖。



黄河路与邙山路交叉口附近，通讯交接箱（中国电信）倒地。



人民东路与燕山南路交叉口向西约120米路南，电力井盖破损。



解放路公交专用道内停了好几辆汽车，导致公交车无法在站点停靠。



人民东路与纺织路交叉口向西约30米路北化肥厂家属院，窨井盖损坏。



泰山路与牡丹江路交叉口，几个废弃的铁罐子堆放在绿化带里。



→12月3日是国际残疾人日。当日，郾城区残联携手漯河高祥物业、百年人寿等爱心企业和爱心人士，看望慰问鸿安花园小区13个残疾人家庭。

本报记者 齐放 摄

←12月3日下午，漯河创业联盟的爱心人士到市区邙山路一家老年公寓，为老人们送去慰问品，并陪老人说话、做操。

本报记者 王培 摄



如发现身边的不文明行为，可扫描左侧二维码下载漯河发布APP进行报料。