

## 服务热线看文明

记者拨打我市部分窗口服务单位热线发现——

# 接线员用语文明服务热情

本报记者 马庆昆



宝鸡12345市民热线服务中心

窗口服务单位热线电话为群众答疑解惑,其服务质量直接关系到政府形象。8月31日,记者拨打了几个不同单位的服务热线,接线员都接听及时,用语文明,回答问题耐心细致。

当日上午,记者首先拨打了“12345”市民热线。一名女话务员接通了电话,在记者询问“12345”市民热线的受理范围后,她非常礼貌地回答:“您好!我们受理的内容是宝鸡市以内除紧急、救急、公安警务和没有纳入热线整合以内的行政管理、政务服务事项,以及没有被其他部门受理的问题。”在记者询问所咨询的问题多长时间能答复时,这名话务员热情答复:“投诉、建议工单是10个工作日;咨询类工单是2个工作日;求

助类工单是5个工作日。”

接着,记者拨打了市车管所服务热线,电话只响了一声,一名工作人员便接听了电话。“六年以内的车是免上线的,只需每两年到车管所年审一次!”在记者询问审验机动车的相关问题后,这名工作人员非常热情,她说,如果离车管所近可以开车来,如果较远的话,在网上就能办理,并且还主动告知了市车管所的上下班时间。解答完后,记者在电话中对她说:“谢谢!”这名工作人员热情地回答:“不客气,如有问题欢迎您随时打电话咨询!”

随后,记者又拨打了市住房公积金管理中心的热线电话,询问公积金贷款相关事宜,对方都热情、耐心地给予回答。

窗口服务单位的热线电话是政府部门服务群众的“暖心线”,其回答和服务能否让群众满意,关系政府在群众中的形象。

“良言一句三冬暖。”热线电话的服务和群众并非面对面,而是全靠语音交流。话务员态度温和、服务热情耐心会让群众在电话的另一端感觉到暖暖的;如果话务员高高在上、态度蛮横、敷衍了事,群众心里就会冷冷的,从而难免对政府部门的服务产生意见。

热线电话也是对外服务的“一扇窗”。外地人来到宝鸡,有不明白的地方打热线电话咨询,话务员的服务态度就是留给外地人的第一印象,话务员的文明程度如何也就代表了这座城市的文明程度。

因此,热线电话不仅是接受群众咨询的“问事处”,更是展示我市城市文明的“大窗口”,相关部门务必重视,力争越办越好。

## 让服务热线成为暖心线

马庆昆



## 金台区曙光路社区南新民巷小区:

# 昔日乱糟糟 如今亮堂堂

本报讯 最近以来,金台区曙光路社区南新民巷小区完成了从“乱糟糟”到“亮堂堂”的转变,不但小区硬件设施和面貌焕然一新,而且在将家风家训等文明建设融入小区改造后,文明指数稳步提升。

“看,这是家家家训文化墙,这是党风廉政宣传墙……小区的变化很大,上千居民也心情舒畅。”曙光路社区党支部书记韩晓芸告诉记者,以前这个小区环境让人“头疼”,很多地方杂草丛生,下雨天更是雨水横流。前不久,社区投资60余万元,先后硬化了路面,添

置了健身器械,还建起了以家家家训、党风廉政为主题的文化墙,小区彻底旧貌换新颜。与此同时,改造完成后还专门展示出小区改造前后的对比照片,引导居民共同努力,维护小区环境。

76岁的居民陈金凤告诉记者,她在南新民巷小区住了50多年了,现在小区变了模样,大家心里也敞亮得很。楼上楼下的住户在倒垃圾、停车等方面变得更加文明自觉了,而且社区需要志愿者的时候,大伙都争先恐后报名参加。

本报记者 孙海涛



居民在改造后的小区锻炼

## 整治市容环境 提升城市形象

(上接第一版)

地摊经济不仅让宝鸡的夜晚增添了烟火气、时尚气,更点亮了不少市民的创业梦想。每天下班后,市民刘静和闺蜜就来到市区盛世广场练摊。刘静说,地摊成本低、客流大、回本快,通过练摊,她梦想有一天拥有自己的事业。

通过“夜间经济”“地摊经济”“人才夜市”等多种方式,我市不断开发、开创新的就业岗位,认真落实就业优先政策,持续深化“放管服”改革,从场地、服务等方面提供便利,激发了全民创业热情,激活了消费市场的活力。

据统计,今年上半年,全市新增市场主体19840户,其中个体工商户达到1.3万户。这一数字,是我市培育新业态、做好大服务的最好

佐证。

### 服务保障 念好“促”字诀

“如何评估市场?”“如何制订利润计划?”前不久,在线上SYB创业培训课上,我市33名学员坐在家中,通过“云课堂”学习创业知识,开展职业技能培训。

今年,针对疫情防控特殊情况,我市人社部门按照“不聚集、学技能”的思路,实施“互联网+职业技能培训”计划,大力开展就业创业技能、创业技能、职业技能和中期技能培训,累计线上培训2.5万人;举办“春风行动”、高校毕业生、就业扶贫等专场招聘会和“直播视频”“网上招聘超市”“连线就业”等线上线下招聘活动75场次,提供就业岗位12.5万个。此外,在全市范围内开展“助

力脱贫”精准就业帮扶、“青春奋斗”高校毕业生就业促进、“援企惠民”政策服务落地等6大活动,掀起就业创业的新高潮。

为扩大高校毕业生就业,我市出台《高校毕业生稳就业十五条措施》,开展高校毕业生就业创业十大行动,深化就业见习、就业体验等服务,通过扩大企业吸纳规模、基层就业规模、招生入伍规模、就业见习规模等,帮助高校毕业生高质量就业。

### 底线兜牢 念好“保”字诀

32岁的刘冬是金台区金河镇人,一直在苏州工作,今年因疫情没有外出务工。复工复产后,金台区人社局在调查摸底时,向刘冬提供了就近工作的岗位。权衡考察后,刘冬决定在一家食品厂上班。“家门口

就业,生活成本低,不失为一个新选择!”他说。

今年以来,我市加强动态管理和跟踪服务,不断扩大返乡留乡农民工就地就近就业规模,培育合作社、居家手工作坊、村镇工厂(社区工厂)、扶贫车间等,累计认定村镇工厂106家、就业扶贫基地137家,就近就地吸纳就业1.96万人,其中贫困劳动力4281人。此外,我市建立健全扶贫公益专用岗位体系,解决困难群体就业问题,积极向困难家庭大学生和残疾大学生开展就业援助,确保零就业家庭动态清零。

让老百姓端稳饭碗,是经济社会发展高质量发展的基础,面对这一民生“必答题”,我市向全社会交出了一份令人瞩目的成绩单。

扎实做好“六稳”工作,全面落实“六保”任务,是党中央在当前经济发展面临前所未有的挑战的情况下,充分估计困难、风险和不确定性提出的要求,意在稳住经济基本盘,兜住民生底线。其中,“稳”和“保”的第一条都是就业,这就充分说明,就业是最大的民生,只有做好了就业工作,才能牢牢把握发展的主动权,确保经济社会稳定发展。

就业问题既是经济社会发展目标的体现,也是经济工作的底线所在。没有就业,就谈不上民生,“六稳”“六保”就失去了抓手和意义。特别是在今年的特殊情势下,做好就业工

## 稳就业是最大的民生

关华

作,就是让老百姓端牢自己的饭碗,生活有最基本的保障,才能踏踏实实立足本职岗位、创造社会价值。换句话说,稳就业工作做得好,提供就业岗位,中小微企业发展也就有了基础,经济发展正常运行就有了保障。

稳就业要用活一个“新”字。“新”首先体现在不断开发开拓新的岗位。当前,经济社会快速发展,新业态不断涌现,带动新的就业岗位层出不穷。

相关就业保障部门要敏锐把握市场变化,对新的就业岗位进行梳理,制定行业规范,对从业人员开展培训,引导新业态健康长远发展。此外,“新”也体现在善于运用新的手段,开展就业服务。例如,运用互联网等新技术手段,组织就业人员线上培训,开展云招聘、云服务,实现就业服务的创新。

稳就业也要突出重点。高校毕业生是新的就业群体,需要突出重

点,提升就业技能,保证高质量就业;农民工群体稳定性差,流动性强,要依据群体特点,积极开展就业援助,消除农民工家庭零就业,为社会稳定作出贡献。

实现稳就业目标是一个长期艰难的过程,不可能一蹴而就,也不可能一帆风顺,而是要全社会共同关注、共同努力,始终把稳就业看作最大的民生,开动脑筋,开拓创新,寻求切实可行的办法,确保就业目标顺利实现。



## 创建文明城市 大家谈

渭滨区卫监局工作人员王燕:

### 市民文明意识越来越强



一座城市的文明程度体现在市民的文明素质上。近年来,市民的文明意识越来越强,过马路不闯红灯,坐公交主动排队,垃圾分类入箱不乱丢,开车礼让行人……我觉得,这些文明行为已经成为每位市民的日常生活习惯,牢牢地印刻在大家的思想上,体现在行动上。

信达出租车公司“的哥”姜磊:

### 文明用语成为“流行语”



“师傅,你好!”“谢谢!”“请问多少钱?”……现在我每次出车,乘客上车后对我说的几乎都是这些文明用语,让我感觉心情特别舒畅,感觉咱们宝鸡人的文明素质就是高。在日常生活中我也发现,像“你好”“谢谢”等文明用语已经成为大家的“流行语”,人与人之间的交流也更加舒畅、温馨了。

小餐馆经营者王雯:

### 剩菜打包成常态



我们小时候就会背《悯农》这首诗,种粮食的辛苦大家都知道。每次客人点菜的时候,我都要主动提醒他们按需点餐。但难免有些客人点得太多吃不完,以前一些人爱面子嫌麻烦吃不完就不要了,让人看着很可惜。这几年,我觉得大家的节约意识增强了,聚餐点菜不再追求阔气了,吃不完的剩菜剩饭也主动要求打包,这已经成为一种常态。

(本报记者李晓菲整理)