

编读互动

### 走基层走出新气象

近期,《经济日报》推出“新春走基层”特别报道,这组稿件清新朴实,如春风扑面,既让人耳目一新,又给人奋进的力量。

以1月24日1版《追风达坂城》为例,该文既是笔法精炼的新闻特写,更是形散神聚的优美散文。报道以歌写起,用歌结束,立意深远,意蕴悠长。作者以自己的亲身经历描绘达坂城的变化,并穿插数据以佐证,不仅写出了达坂城经济社会的飞速发展,更写出了达坂城人积极向上的精神风貌。如果不是深入基层沉下去,亲耳听,亲眼看,是写不出这样的好稿的。

走基层,走出新气象。四川雅安地震后搬进新家,河南邓州移民搬迁住进新村,浙江余姚百姓灾后养起獭兔……透过一篇篇新闻报道,我们看到了灾后重建、移民搬迁等中央政策在基层实打实的落实,看到了灾民、移民建设新家园、创造新生活的信心和决心。这种新气象,是坐在办公室里看材料、听汇报体会不到的。

(河北阜平县 张成利)

### 温暖人心就感人

1月26日,《经济日报》1版显著位置刊登了一篇甘肃岷县地震灾区回访见闻。通过对岷县灾区人民春节前在政府的帮助下忙着准备盖新房的见闻,向所有关心灾区的人们报告了灾区人民温暖过年的消息。这篇报道文字间渗透着真情、洋溢着温暖,读罢给人以深深的感动。

笔者认为,这篇文章主要好在两个方面。一是选题好。在新春佳节将近,通过采写地震灾区群众春节前的生产、生活,体现了党和政府对特殊群体的人文关怀。二是角度好。文章通过65岁的后老汉不经意的言语,带出了群众、政府、金融机构、企业等多角度的采写,传递了灾区人民对生活有信心,灾区人民对产业有信心。这种信心,正是推动中国梦实现的重要力量。作为一名基层读者,笔者期待《经济日报》能多刊登体现人文关怀的报道,让正能量温暖人心。

(江西余干县 洪海)

### 灾区回访重在“情系”

1月23日《经济日报》“新春走基层”专栏刊登了“情系灾区,我们在一起”的一组报道。记者通过回访四川芦山县龙门乡地震灾区 and 受到洪水、台风灾害的辽宁抚顺南口前镇、福建福鼎沙埕镇、浙江余姚陆埠镇等,展现了灾区人民自强不息、奋力自救的乐观心态,读后令人倍感振奋。

记者的细致采访使报道的现场感强烈,一个个采访对象的对话以及现场的描写,加上众多可信可靠的数据,增强了新闻的现场感和真实性。尤其是该报道与今年的中央一号文件结合起来,不仅使灾区的从事农业生产经营的人们感到更有奔头,也使众多读者对我国农业的发展、农村的兴旺增添了信心和希望。

笔者认为,如果这组报道能够增加一些灾区群众对相关政策的渴望,或者反映一下他们最急需解决的困难以及最需要支持的内容,就可以通过《经济日报》这一权威媒体,使更多情系灾区的读者对灾区人民进行更有效的帮助。

(江苏常州市 曹建明)

## 服务业提升质量应从细节抓起

本报见习记者 吴浩

服务业是现代经济的重要组成部分,服务质量是实现服务业大发展的关键支撑。一些读者来信表示,应大力提升服务质量水平,促进服务质量发展,提高百姓的幸福感和满意度。

湖北省黄梅县农信社的张康认为,春节期间,各相关服务行业十分繁忙,而客户对服务水平和质量的要求也在提高。服务人员要做到“脚勤、手勤、眼勤、嘴勤”,不急慢任何一位办理业务的客户,这样的服务才更有“情”,才能提高客户的满意度。

浙江省开化县农信社的齐振松、柴蔚芳认为,提升服务业水平和质量常常体现在细节中,从细节上去关心和体贴顾客,用心去为客户服务。哪怕一句温馨的话语、一个关注的眼神也能感动顾客。这样做了,客户受到了

我国第三产业(服务业)2013年的增加值占国内生产总值(GDP)比重提高到46.1%,首次超过第二产业,我国产业结构调整取得历史性变化。许多读者来信认为,服务业的发展也应体现在质量的提升上,这将给老百姓带来更多实惠,百姓的生活幸福指数也会相应提升。

## 发展服务业重在提升质量



顾客在北京倍优天地公司母婴部了解月嫂情况。近年来,我国家庭服务业发展迅速,成为了服务民生、解决就业的朝阳行业。本报记者 翟天雪摄

### 家政服务业应努力提升素质

春节期间,家庭保洁、育婴、老年人照料等家政服务供需矛盾突出,出现了“一人难求”的局面,而且雇主对服务人员的投诉也随之增多。家政服务业的整体水平和质量有待进一步提升。针对这一问题,笔者建议:

一是建立全国性供需信息平台,畅通信息渠道。应加快建立全国公益性家政服务信息服务平台,让供需双方能随时随地发布供需信息,提供更多的选择机会。同时,通过这一平台对家政服务

机构的资质、服务质量进行监督评价,规范家政服务。

二是健全保障,稳定队伍。应培育家政服务业市场,扶持条件好的企业进行品牌创建。建立和完善从业人员合法权益的维护机制,建立家政服务业从业人员劳动报酬与职业等级、技能水平、服务质量相挂钩的工资增长机制,调动从业人员提升服务水平和质量的积极性。提高雇佣双方服务协议签署率,保障双方的合法权益。

三是加强培训,提升素质。目前,家政服务行业的从业人员素质和水平良莠不齐,应通过开展不同层次、不同内容的培训,提升人员的专业化水平。尽快制定出台家政服务行业的法律法规和家政服务行业的国家标准,并且严格实行行政准入制度。家政服务业从业人员必须持证上岗,同时把持证与薪水高低挂钩,从而有效推动服务水平不断提高。

(江苏宿迁市宿城区 杜凤坤)

### 服务质量重在细节

服务业与我们每个人生活息息相关。作为服务业从业人员,笔者认为,提升服务质量要从三个方面入手:

首先,服务要带有真情。真正好的服务是从各种细节中体现出来的,是用心的服务。优质的服务会从服务人员的动作细节中体现,一个灿烂的笑容、一声亲切地称呼便能拉近彼此的距离。

其次,服务要带有附加值。所谓附

附加值,就是利用现有的资源提供更为周到的服务,让客户感觉到享受了额外的服务,从而提高客户满意度。有时候,一个卡套、一个信封、一个布袋等,恰当地用好这些资源,会起到意想不到的结果。这就是通过服务的附加值拉近与客户的距离。

此外,服务要重在质量。一要促进服务工作规范开展。二要开展多种形式的服务竞赛活动,树立和表彰先进典

型,发挥其示范引导作用,在服务行业营造“争先创优”和“明星带动群星”的工作氛围。三要将规范化服务工作纳入年度经营管理综合考核。将规范化服务质量和服务水平与员工个人绩效工资挂钩,使规范化服务检查常态化,按照在日常工作中的服务质量制定升星级、升等级、升级级办法,激发员工主动提升服务能力。

(山东青阳县农商行 孙允芳)

### 服务业要有好的机制

在新形势下,如何提升服务业的水平和质量,笔者认为,要牢固树立为民服务的观念,深化服务意识,完善服务网络,健全服务机制,提高服务效率。

建立健全机制,重要的是完善各项规章制度,增强责任意识、时效意识和勤政意识,实行首办负责制、限时办结制、服务承诺制,切实抓好便民服务,转变工作作风,提高工作效率。一是建立首办负责制,最先接受咨询或办理业务工作人员,属于本人责任范围的,

必须一次性说清或处理;对不属于本人责任范围内的事务,应告知当事人怎么办,并做好联络和协调工作,细心记录情况,诚心解释业务,热心办理业务,以实际行动取信于民。

二是建立限时办结制,增强时效意识。凡手续完备、符合条件的当日办理;需要讨论或上报办理的,要确定大概办结时限,并明确告知当事人;不能办结的,要向当事人解释清楚。牢固树立时间观念,增强为民服务的责任心和事业心,提高工作效率。

三是服务承诺制,增强勤政意识。按照“为民、务实、清廉”的要求,坚持服务承诺,增强勤政意识,做到在其岗,尽其责、履其职,全面规范工作行为,转变工作作风,提高工作效率。同时,还要注意文明用语,既坚持原则、又热情服务,切实做到“来有迎声,问有回声,办有落声,走有送声”,给予群众以更多的人性化关爱,努力把为民服务的好事办实、实事办好,赢得广大群众的信任和好评。

(云南宣威市文兴乡政府 周均虎)



### 乡镇银行应重“服务”

春节,是一家团聚的日子。对许多农民工来说,也是把一年的收获带回家来,共同分享幸福和快乐的时刻。许多返乡农民工利用春节期间集中办理存款、取款、转账等业务,春节期间成为农村金融机构一年中最忙的日子。近期,许多读者来信反映,春节期间一些农民的金融需求得不到满足,乡镇金融服务亟需补齐短板。

### 金融服务应该不“过年”

大年三十,已是鞭炮齐鸣合家团圆包饺子的时候,在我们巨野县农村信用联社的营业室里,前来办理业务的客户依然络绎不绝。传统佳节与金融服务的时间撞了车。

一直以来,把一年来挣来结余的钱存到信用社,是许多农民最放心的选择。对信用社来说,春节期间,对于完成全年存款计划、实现新年组织资金的“开门红”起着决定性的作用。而且近年来,手机银行、网上银行、ATM机等现代化金融业务种类繁多,许多农民的金融知识服务“跟不上趟”。因此,笔者建议,应利用春节假期农民工普遍返乡的有利时机,做好金融服务工作及金融知识宣传。

一是农村金融机构工作人员在节日期间坚守岗位。春节期间,返乡农民工金融需求集中释放,应提前部署、周密安排在春节期间做好值班安排,让返乡农民真正享受到便利、快捷、高效的现代金融服务。

二是在保证一线服务网点前台营业正常化的情况下,组织工作人员深入农村,采取印发宣传材料、现场技术指导的方式,对手机银行、网上银行、ATM机等现代化金融服务的用户,进行日常操作和维护做详细的技术指导,提高设备投放后的使用率。

三是利用已建立的乡村农村金融服务站,解答客户在使用手机银行、网上银行等金融工具办理业务时常遇到的问题及排除故障方法,做好技术保障工作。

(山东巨野县信用社 田忠华)

### 乡镇银行春节格外忙

春节前,笔者回老家采办年货时发现镇上最繁忙的莫过于邮政储蓄支行和农村信用社的营业室,办理金融业务的人熙熙攘攘。顾客责备工作人员素质差,服务态度不好,工作人员面对比平时多三四倍的业务量则显得一脸无奈。

据了解,造成这种状况的主要原因一是打工农民回家过年取钱消费;二是大量的惠农补贴集中在春节前兑付现金;三是许多农村居民不会使用存取款一体机、自助查询机等自助设备,只好选择在营业室柜台排队办理。

要从根本上解决这一问题,除了金融机构应加快自助设备布放,提高服务质量,增强服务效率外,还应加大金融知识的普及。

(陕西商南县 高峰)

### 金融服务应进村入户

近年来,我国农村金融业得到了一定的发展和壮大。但从农村金融机构数量及网点分布来看,与城市相比存在着较大差距,农民贷款和理财难等问题仍然是一个较为突出的问题。

笔者认为,金融要更好地服务“三农”,就要成为促进各种资源要素流向农村、农业的桥梁和纽带,所以必须加快推进农业金融制度创新,尽快构建产权明晰、监管有力的农村金融组织和服务体系。加快推进农村支付体系建设,理顺农村金融市场资金流动渠道,提高资金流动及运用效率。积极引导涉农金融机构,通过推动服务网络多元化、手段多样化,使金融服务触角延伸到乡村,贴近到农户。

(河南南阳市伏牛路 刘英团)



1月28日,山东无棣县农村合作银行信阳支行营业大厅,前来存取款的农民工络绎不绝。连日来,随着该县外出务工人员陆续返乡,县内各金融营业网点呈现出火爆场面。

本报记者 李树贵摄



### 农民工马年想什么?

本版编辑 魏倩玮  
文字整理 欧阳梦云  
电话:010-58392644 邮箱:dzzs@ced.com.cn

