扮靓文明窗口 打造贴心服务

——市住房公积金管理中心服务大厅积极创建全国青年文明号扫描

本报记者 丰舒潍
本报通讯员 郎 昆

宽敞明亮、整洁优美的办公环境,统一着装、文明服务的工作人员,还有一声温馨的问候、一张详细的告知单、一杯温暖的白开水……如今,每一位前往市住房公积金管理中心服务大厅办事的市民都可以享受到如此贴心的服务。

昨日,记者走进正在积极创建全国青年文明号的市住房公积金管理中心服务大厅,刚办理了支取业务的许先生高兴地对记者说:“我按照工作人员给的告知单内容准备了材料,今天很快就办好了全部手续。真没想到,这儿的服务这么周到!”

今年年初以来,市住房公积金管理中心不断强化内部管理,创新服务方式,坚持以人为本的服务理念,努力创建“全国青年文明号”,并以此为契机,打造“树文明形象,创一流服务,当行业标兵,展青年风采”的服务品牌,赢得了市民群众的肯定和赞许。

业务大厅工作人员认真解答办事群众咨询,全程微笑服务。 张东东 摄

以规范保障服务

为避免窗口服务的随意性,建立群众满意的优秀团队,提高服务质量,市住房公积金管理中心从建立健全服务机制上入手,制定并实行了《柜面规范化服务标准》、《归集、信贷、支取三项业务办理标准》以及《首问负责制度》、《一次性告知制度》、《限时办结制度》、《投诉管理制度》四项服务承诺制度,并将各项具体内容以及监督投诉电话通过该中心网站、新闻媒体、墙面展板、宣传折页、电子显示屏等向社会公示公开,做到阳光政务、阳光操作。另外,中心还通过“公积金讲堂”组织员工学习、检测和考核,使员工按照统一的服务规范为前来办事的人员提供服务,服务质量和服务效率得到了保证。特别是近期大厅通过“一次性告知单”形式严格落实一次性告知制度,群众前来咨询,都会领到一次性告知单,上面涵盖了办理业务所需材料、程序、受理人姓名、联系电话等信息,让群众办理业务明明白白,避免跑冤枉路。同时,业务大厅还实行“晨会制度”,中心一把手每天7时40分都会带头准时参加,以小故事、寓言和事例的形式与大家分享自己的工作经验,在她的带动下,这项晨会活动也已经形成例行制度。目前,晨会内容主要是由职工通报工作情况,提出工作中遇到的难点和问题,全体职工共同讨论问题解决办法,分享工作经验,确保每人都能日省日高。服务机制的建立健全,在工作人员心中形成了一根无形的准绳,服务实现了规范化、标准化、常态化。如今,在工作人员的口中再也听不到“不知道”、“没办法”、“不归我管”等用语。

以创新推动服务

为加快推动中心服务转型发展,我中心不断创新工作思路和工作方法,用真情、出实招。首先是聘请五名社会监督员,通过不定期亲临现场、电话、网络等方式的明察暗访进行监督、检测和反馈,通过外围的社会监督,发现工作中存在的问题和薄弱环节,保证员工队伍素质的快速提高和服务质量的大跨步发展。另外,业务大厅推出“意见簿”、“表扬卡”、“服务追踪调查表”,向群众征求员工在服务过程中的不足和缺陷,以便改进工作,满足群众需求,为群众提供更好的服务。同时,充分发挥和挖掘文化建设在提升中心软环境、提高职工素质方面的积极作用,中心大力开展环境文化和活动文化建设。在综合服务大厅设置了以服务为主的文化墙,统一了公积金标志,还将员工的座右铭制成台摆放置在员工的柜面上,从内而外唤醒和强化员工的责任意识、奉献意识、感恩意识,将高标准、高品质的服务要求贯穿于每位员工的思想意识和行为规范中。综合大厅工作人员积极参加中心组织的拓展训练、五四青年大会、读书月、春节联欢晚会等活动以及全市工间操展示大赛、青年演讲比赛等活动,始终保持了昂扬向上的精神状态。此外,服务大厅还设置了引导员,负责对前来办事的职工提供业务指导和咨询服务,从而使办事人员井然有序、忙而不乱。

以优质提升服务

为确保大厅服务上档升级,努力提升优质高效的住房公积金服务效能,市住房公积金管理中心为业务大厅员工统一着装、配发工牌,不仅靓化了对外形象,方便接受服务对象监督,也促使员工加强自我管理和约束,规范服务行为,为推进中心标准化建设和创建全国青年文明号活动树立了良好形象。外在形象固然重要,内在素养更是关键,该中心专门聘请礼仪老师按星级服务标准严格培训员工,从窗口员工的仪容仪表、语言艺术、待人接物等礼仪知识,到现场的站姿、走姿、手势等礼仪情景演示,以及处理客户投诉等问题的方式方法都进行了全面系统和手把手地培训。现在,当您走进住房公积金综合服务大厅,迎接您的不仅是着装整洁、仪态端庄的工作人员,更有她们甜美的微笑服务、标准的站立服务、真诚的主动服务。

翻开客户意见簿,各种赞美之词就是有力的佐证——脸变好看了,态度热情了,嘴巴变甜了,手上变快了,办事更顺畅了。这些明显变化切实展现出大厅全体员工规范服务、热情服务、高效服务的新风貌,他们有决心有信心成为全市、全省乃至全国住房公积金行业的一面旗帜。

住房公积金
咨询电话:3388311
投诉电话:3388309
焦作日报社 联
焦作市住房公积金管理中心 办

公积金动态

市住房公积金社会监督员 上岗

本报讯(记者**丰舒潍** 通讯员**郎昆**)为畅通社会监督渠道,6月1日起,由市住房公积金管理中心从政府机关单位、医疗卫生、文化教育、大型企业等行业聘请的5位社会监督员,开始履行对该中心的监督职责,聘期为一年。

据了解,与以往该中心聘请的行风监督员不同,这五位社会监督员的身份不向该中心科室和员工公开,他们通过不定期亲临现场、打电话、上网等方式,对工作人员在服务态度、办事效率、纪律考勤、廉洁从业等方面进行监督检查,并通过《社会监督员监督检查情况反馈表》和书面汇报等方式向该中心通报结果。通报结果将作为员工绩效考核、创先争优评比及年终考评的重要依据。另外,社会监督员还将充分了解、收集群众对该中心各项工作的意见、建议,及时传递群众诉求,切实解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题,为该中心制定政策和规划提供依据,为领导和上级部门决策提供参考。

据市住房公积金管理中心有关负责人介绍,该中心聘请社会监督员的目的是通过外围的社会监督,发现工作中存在的问题和薄弱环节,及时纠正、制止所反映出的有损中心形象的违法乱纪行为和各种不正之风,努力建设一支综合素质高的管理队伍,促进我市住房公积金管理事业又好又快健康发展。

个人住房贷款业务若出现问题 追责

本报讯(记者**丰舒潍** 通讯员**郎昆**)记者从市住房公积金管理中心获悉,为进一步提高住房公积金个人贷款质量,规范住房公积金信贷行为,防范化解贷款风险,《焦作市住房公积金个人住房贷款责任追究办法》(以下简称《办法》)于日前正式下发并施行,个人贷款业务全过程将实行终身责任追究制。

据介绍,该《办法》对办理贷款业务的相关负责人提出了明确要求,具体包括收件、贷前调查、初审、贷款审查、贷款审批、贷款发放、贷后管理和贷款资料保管八个环节。其中个人贷款业务全过程实行终身责任追究制,凡是违规违法、失职渎职、发放或骗取公积金贷款,造成损失或在社会上造成恶劣影响的,将给予相应的经济处罚和行政处分,涉嫌违法的,移交司法机关处理。

市住房公积金管理中心有关负责人指出,《办法》的制定出台是该中心保障个贷业务健康有序发展的又一重要举措,对提高住房公积金个人信贷资金科学化、规范化管理,明确相关责任人在个人贷款业务中的履职责任,促使制度深化改革,都具有重要意义。

沁阳财政全供人员公积金缴存比例 调高

本报讯(记者**丰舒潍** 通讯员**郎昆**)记者从市住房公积金管理中心获悉,经沁阳市政府研究决定,从今年5月份开始,将该市财政全供人员住房公积金缴存比例由原来的5%调整到12%,同时补缴2011年1~4月份差额部分,从而使该中心沁阳管理部缴存比例和缴存工作实现了新跨越。

据了解,按照住房公积金管理条例,住房公积金缴存比例最低不低于为5%,上限原则上不超过12%。目前,除沁阳市外,我市其他县市区财政全供人员住房公积金缴存比例均为最低标准——5%。根据沁阳市财政全供人员新的缴存比例测算,沁阳管理部住房公积金每月缴存额将净增107.2万元,年缴存额将增加1286.4万元,由此年度缴存总额将达到4216.8万元,年底缴存余额将超亿元。市住房公积金管理中心有关负责人表示,沁阳市财政全供人员住房公积金缴存比例的提升将直接带动沁阳住房公积金工作的全面推进,有利于调动广大干部工人的积极性,为广大缴存职工改善居住条件提供充足的资金支持,对改善沁阳市职工住房条件,促进该市房地产市场持续、健康、稳定发展,加快城镇化建设步伐都将起到积极的推动作用。

《河南省水路交通管理办法》解读

2011年2月27日,河南省人民政府第138号令颁布了《河南省水路交通管理办法》(以下简称《办法》),自2011年5月1日起施行。

一、《办法》颁布实施的重要意义

河南省境内共有河流493条,通航和规划通航航道总里程2656公里,其中通航里程1439公里。我省的淮河、沙颍河、涡河、沱浍河、丹江、唐白河等河流,与淮河、长江水系相贯通。全省开展旅游运输业务的库区有140多座,游览客船1200多艘,库区年客运量100多万人次。各类渡口527道,渡船680多艘,年渡运量2000万人次以上。随着水运事业的发展,《办法》的颁布实施具有重要意义。

(一)有利于加快河南水运事业的发展。《办法》的颁布实施,对进一步加快航运开发建设,提高我省水资源合理开发和综合利用水平,构建我省综合交通运输体系等具有十分重要的意义。

(二)有利于保持我省水上交通安全形势的稳定。随着省内通航河流的相继复航、库区旅游运输的发展和涉水活动的增多,我省水路交通安全面临严峻挑战。《办法》有针对性地细化了安全管理措施,构建了水上安全监管责任机制,必将对保持我省水路交通安全形势的稳定起到有力的促进作用。

(三)有利于推动水路交通规范化管理和依法行政。《办法》依据国家出台的相关法规,借鉴兄弟省份的管理理念和方式,形成了一部全面规范水路交通管理工作的政府规章,是我省完善水路交通管理法规体系的重要举措。贯彻实施《办法》,对加强水路交通管理法制建设、深入推进依法行政将发挥十分重要的作用。

二、《办法》的主要内容

《办法》共七章三十九条,概括起来主要内容有以下六个方面:

(一)进一步理顺了水路交通管理体制。《办法》着眼新形势下加强水路交通管理和促进水路交通事业发展,进一步明确了水路交通管理的内容和范围,明确了政府及相关部门在水路交通管理方面的职能和职责,对消除制约我省水路交通管理发展的体制性因素,建立政府领导、部门联动、齐抓共管的水路交通管理工作格局具有重要的促进作用。

(二)完善了内河航道及港口管理制度。《办法》规范了航道、港口(码头、渡口)建设秩序,明确了政府在航道建设中的职责,完善了航道建设投入机制;对在内河通航水域或者岸线上进行可能影响通航安全的作业或者活动作出规定,禁止在航道和港口水域从事养殖、种植、采掘、爆破,倾倒泥土、沙石、废弃物,超标排放有毒、有害物质等。

(三)强化了对船舶的管理。要求船舶所有人或者经营人应当依照国家规定申请船舶登记和船舶检验。首次规定浮桥承压舟必须取得有效的船舶检验证书以及船舶所有权证书。对船舶购置、船舶停泊区域作出了规定。规定了船舶航行、作业应当具备的五个条件和航行、作业不得出现的酒后驾驶或作业等八种行为。禁止无船名牌、无船籍港、无船舶证书的船舶航行、作业。

(四)规范了对水路运输的管理。进一步明确了交通运输行政主管部门水路运输管理的职责。规定单位和个人从事营业性水路运输企业必须在核准的经营范围内从事水路运输经营活动,按规定进行年度审验,使用国家和省规定的水路运输票据和单证等。严禁渔业船舶、自用船舶从事营业性运输。

(五)构建了水上交通安全监管责任机制。规定了各级政府及相关职能部门应履行的水路交通管理职责,对过去管理责任不够明晰的浮桥和漂流活动管理进行了明确。强化了水运企业安全管理的主体责任,规定水路运输经营者、水路运输服务经营者和港口经营者必须对本单位的安全生产工作全面负责。

(六)规定了水路交通违法行为的法律责任。《办法》规定对于“超载运输货物、旅客或者违反国家规定运输禁运、限运货物的;运载牛、马等大牲畜时,同时搭载其他乘客;运载机动车辆时,未进行人车分离的”,对船舶经营人或者所有人,由县级以上交通运输行政主管部门处以500元以上2000元以下的罚款。违反本《办法》规定的“夜航或者在浓雾、暴雨、大风等达不到适航要求的条件下航行的;非客运船舶载客的;不具备驾驶资格的人员驾驶船舶的”,处以2000元以上10000元以下的罚款。

三、《办法》解决的三个突出问题

(一)进一步明确了政府在航道建设中的职责,为解决航道建设资金投入不足问题提供了法律支持。目前,我省内河航道建设资金主要来源于中央和省级政府,市、县两级政府投入比重比较小。《国务院关于加快长江等内河水运发展的意见》明确要求:“地方各级人民政府要积极安排财政性资金用于内河水运建设,并根据建设需要逐步扩大资金规模。”

(二)进一步明确了安全管理责任,为维护我省水上交通安全形势的稳定奠定了坚实的法律基础。《办法》对各级人民政府、政府相关职能部门应履行的水上交通安全管理责任进行了区分和细化,明确规定:交通运输行政主管部门负责通航水域运输船舶、渡口载客船舶、浮桥、水路运输企业的安全监督管理;农业(含渔政)行政主管部门负责渔业船舶的安全监督管理;水行政主管部门、河务主管机关负责非通航水域采沙船(含附属设施)及系统内专门用于本行业作业的船舶的安全监督管理;体育行政主管部门负责体育运动船艇、漂流活动的安全监督管理;风景名胜区、自然保护区、公园及园林区的管理单位及其行业主管部门负责其管理区域游览船舶的安全管理。

(三)进一步明确了水路交通监督管理经费保障方式,为建立稳定、统一的保障途径提供了政策法规层面的支持。目前,全省水路交通监督管理经费有的是纳入财政全供,有的是差额供给,有的是从道路运输费中解决,还有的是自收自支,对履行监管职能带来较大影响。《办法》明确规定,县级以上人民政府应当将水路交通监督管理经费纳入本级财政预算予以保障。

四、《办法》明确的两个热点问题

(一)明确了交通运输主管部门对浮桥的管理责任。《办法》专门明确交通运输主管部门负责对浮桥的安全监督管理,同时明确水行政主管部门、河务主管机关对浮桥的安全监督管理职责,进一步明晰了主管部门和相关部门的管理责任。

(二)明确了体育部门为漂流的主管部门。漂流是近年来出现的一种新兴的水上运动项目。据此,《办法》明确规定:“体育行政主管部门负责体育运动船艇、漂流活动的安全监督管理。”

五、《办法》的两个亮点

(一)明确要求“乘客乘坐船舶,应当穿戴救生衣”。这是我省认真分析水上交通事故人员伤亡的原因、水上交通的特点规律,本着对人民群众生命安全高度负责的精神作出的规定。

(二)明确要求“各有关部门应当根据分工在其管理船舶的显著位置喷涂用途标志”。根据船舶管理责任划分,不同种类的船舶分别归属不同部门管理。这一规定有利于相关监管部门各司其职加强管理,消除管理漏洞,也是我省对船舶管理的一个创新。

河南省交通运输厅航务局
河南省地方海事局

河南中佳拍卖有限公司拍卖公告

受有关单位委托,本公司定于2011年6月17日(星期五)9时30分,在本公司拍卖厅公开拍卖已拆除旧铁路钢轨,规格为50Kg/m钢轨约712米;未拆除旧铁路钢轨,规格为50Kg/m钢轨约52米,规格为43Kg/m钢轨约538.72米。

有意竞买者,请于拍卖日前持有效身份证件及保证金,到本公司办理竞买登记手续。竞买不中者,保证金于拍卖会后3个工作日内全额无息退还。详情请向我公司咨询,资料备索。

展示时间、地点:自公告之日起、标的物现场
公司地址:河南省焦作市人民路中段473号门面房(都市花园小区对面)
联系电话:(0391)3698388 15346162709(杨先生)
网址:http://744912593.qzone.qq.com

河南中佳拍卖有限公司
2011年6月8日

拍卖公告

受人民法院委托,我公司定于2011年6月23日9时30分,在焦作市公共资源交易中心公开拍卖位于博爱县清化镇南关村住宅房屋及院落一座(宗地占地面积143.55平方米,房屋建筑面积262.3平方米)。

有意竞买者,请于2011年6月22日16时前,携带本人有效证件及竞买保证金(五万元),到焦作市公共资源交易中心办理竞买登记手续。竞买不中者,保证金于会后3个工作日内全额无息退还。

保证金账户名称:焦作市公共资源交易中心
开户行:焦作工行焦东路支行
账 号:1709020319200050059
焦作市公共资源交易中心地址:焦作市阳光大厦B座一楼
报名电话:(0391)3568923 18790230789
预展时间:2011年6月20日、21日
预展地点:标的物所在地
拍卖公司电话:3936888 15839155555
拍卖公司地址:焦作市太行路瓮涧桥东

焦作市国金拍卖有限公司

焦作市中晶水泥有限责任公司招聘启事

根据工作需要,公司诚聘下列人员:

一、化验员若干名
20~40岁,男女不限,具有相关专业技术和实践经验者优先。

二、电工若干名
20~40岁,男性,具有同行业相关专业技术和实践经验者优先。

三、设备巡检工(电焊、钳工等)若干名
20~40岁,男性,具有同行业相关专业技术和实践经验者优先。

四、文秘2名
20~30岁,男女不限,具有大专以上学历,具有同行业工作经验者或退伍军人优先录用。

五、工资待遇
1.依据岗位确定工资标准:
化验员月工资1300元以上;电工及设备巡检工:助巡检工资1500元/月以上,副巡检工资1800元/月以上,主巡检工资2100元/月以上;文秘月工资1100元以上。以上岗位奖金另算。
2.进厂后办理养老、医疗、工伤保险。
3.特别优秀人员,岗位、待遇面议。

有意者请在6月15日前到公司办公室报名。

来厂路线:乘3路、26路公交车到小马矿下车向北1公里即到。

电话:3213930

焦作市中晶水泥有限责任公司
2011年6月8日

老中医60年研制奇方专攻膝关节病

关节疼痛 肿胀僵硬 急症24小时显奇效

骨关节病,根源在于关节软骨退变,对关节保护作用降低引发滑膜炎、骨质增生、髌骨软化、半月板损伤等,患者常常感到上下楼关节疼痛,久坐站起时关节僵硬迈不动步,严重者关节积水肿胀甚至变形……

北京协和医院退休医师云南籍教授侯廷翰肩负使命,六十年如一日专攻此类疾病。他依据“人间有种病,地上就有一种草”的中医理念,对元代疗骨奇方进行了大量研究,终有良药“仙草骨痛贴”问世。配方中他大胆创新,使用了大剂量的白芨、白芷、三七、羌活等物,解决了由于关节软骨是无血管组织、口服药物无法进入病灶的医学难题,患者只需把此药贴敷患处,疼痛当晚就能缓解,一个礼拜症状减轻,一个月左右能上楼梯、逛公园、做家务,像正常人一样生活……即便是长期依靠拐杖或轮椅行走的患者,按疗程使用也会有奇迹发生,不怕病重,越重效果越明显。

研制人告诉大家:我自幼从医,一生只成就了一件事,就是针对久治不愈的膝关节病成功研制出“仙草骨痛贴”,针对颈腰椎顽症成功研制出“仙草活骨膏”。薄暮之年只有一个愿望,就是想看着自己研制的产品能够帮助更多的患者摆脱病痛折磨,免遭手术痛苦。

“仙草骨痛贴”不能包除百病,包装盒上白纸黑字明确标注,专门针对滑膜炎、骨质增生、半月板损伤、髌骨软化、游离骨。

通知:鉴于患者强烈要求,端午节**特大优惠活动延长到6月10日结束,现在仍可享受买7送3、买10送7、买20送18、买30送30的优惠。正在用药的患者和有意向准备购买的患者请抓住最后时机。**

骨科医师咨询热线: 3677463

地址:焦作市第二人民医院向南50米路西诚信大药房

痛风有了新办法

好消息,痛风不用再吃药,只需轻轻一抹就能止疼、降尿酸。由香港博康集团研发的“中华痛风宁”已在我市上市。

在过去,痛风一直要靠吃药来控制血液中的尿酸含量,而这些药物往往对肾脏、肠胃有不同程度的毒副损害。现在,新的痛风药膏直接透皮给药,痛风病人每天在手脚关节涂抹一次,就能抑制尿酸生成,并且对于急性发作的关节疼痛也有惊人效果。

和一般止疼膏不同,新型痛风“膏药”更确切地说是一种凝胶喷剂,呈棕红色半透明状态。这种凝胶体止痛效果是普通秋水仙碱的10倍,降酸、溶石效果是别嘌醇的7倍。

将这种凝胶抹到痛风关节处,最快只要几分钟,剧烈疼痛瞬间消退,同时血液里的尿酸大量减少,尿液越来越干净。不到一周,血液变回到完全正常的碱性。更有临床使用中的大痛风石患者,由于手脚上的“大石头”一圈一圈缩小过快,本来红肿发亮的表皮竟然生出好几道褶皱。

据研发人员介绍,“中华痛风宁”集中了我国蛋白组学应用研究的新成果,其独含的特异生物碱化酶,具有止疼、抑酸、溶石三重功效。

碱化酶透皮吸收后,先在关节处聚集,分解尿酸结晶,炎性粒子消除,不再撞击神经,疼痛立刻消失;浸入血管的碱化酶随血液游走全身,持续释放密集的磁力线,限制黄嘌呤氧化蛋白(XO)的活性,减少嘌呤氧化,尿酸生成减少。长期补充碱化酶,还能碱化体液,恢复尿酸正常值,痛风不易复发。

我市山阳建国饭店西门对面迎鹤堂药店已引进“中华痛风宁”,痛风患者可直接前去购买,也可拨打专线(0391)3350065咨询详情。