焦作日报
焦作日报社　焦作市质监局　联办
2014 年 6 月 16 日　星期一
第 18 期
双周刊

质量立市

关注质量　重视质量　享受质量

总 策 划:李小平
统　　筹:高小豹
特邀编辑:李晶晶
编　　辑:陈　琦
校　　对:孙　茜
组　　版:牛成文
新闻热线:13569191591
投稿邮箱:jzzjzk@126.com

开门纳谏听民声　求真务实促发展

——市质监局 2014 年政风行风建设座谈会侧记

本报记者　高小豹

简化程序、注重效率、直奔主题,6 月 10 日下午，在市质监局召开的 2014 年政风行风建设座谈会上，各位行风评议代表没有寒暄、没有客套,而是开门见山地提出了自己的意见和建议。

市质监局党组书记、局长李小平在会上说:“今年,我们聘请了新一届政风行风监督员。我们本着简化程序、提高效率、注重实际的原则,没有举行聘任仪式,而是直接将‘质监邀你来监督’动员会和政风行风建设座谈会一起召开,诚恳地邀请各位行风评议代表监督我们的工作，促进我们改进工作作风、提高工作效能,更好地为我市经济发展服务。”

座谈会上,市质监局副局长张秉玉宣读了聘请 2014 年度政风行风监督员的通知,调研员张素勤传达了《2014 年质监邀你来监督活动实施方案》。今年该局参加市重点评议科室的监督科科长买文涛现场表态：树立为群众服务的理念,以积极的心态、饱满的热情、扎实的作风参与今年的评议工作,围绕企业和群众最关心、最现实、最直接的问题,做到主动呼应、主动对接、主动融入,明确措施、转变作风、提高效率,广泛征求意见,大力开展质量提升活动,促进全市产品质量工作转型升级。

严肃热烈、各抒己见……行风评议代表纷纷表示,被聘请为政风行风监督员是质监局对他们的信任,同时也深感肩上责任重大。去年,市质监局政风行风工作开展得扎实有效，在一些评议活动中取得了优异成绩，今年要继续加大建设力度，保持好的成绩；要继续加大宣传力度，拓宽与群众的沟通渠道，让群众更了解质监、关注质监。

“市质监局目前进入机构改革阶段,要把服务理念、服务措施等好的经验和做法坚持下去。”市政协常委、焦煤集团中央医院卫生处副处长董世坤说。

“服务关口前移,简化窗口单位、二级机构的办事程序,优化服务措施,对群众关心的热点、难点问题和群众迫切需要质监部门帮助的事情，要尽心竭力帮群众解决。”民盟焦作市委副主任邵洪文说。

“对国家相关政策限制和淘汰的产品以及经常出事或多次曝光、严重影响群众生命安全的产品,要从源头加强监管,尽职尽责。”市政协常委、焦作强耐有限公司董事长王文战说。

当听到一位代表提出某服装企业生产的产品常常遇到质量纠纷，如何才能进行品牌维护时,李小平立即表态，会后将组织质量科、稽查大队、纤检所为其提供维权服务。“我们向每个企业发放了《企业服务手册》和《致各位企业家的一封信》，里面详细写有我们的服务措施及联系方式,无论哪家企业,我们都会积极提供帮扶。”李小平说。

会上,对代表们提出的电梯年检问题,李小平当场让该局特检所所长文涛进行了解答。

来自各个行业的 25 位政风行风监督员从自己的角度出发,提出了一个又一个意见。对于能当场解决的问题,李小平让各对口单位负责人给予解答;不能当场解决的问题,会后进行调查了解,再给予满意答复。

18 时 40 分，虽然早已过了下班时间,但这里的座谈会仍在进行着。

市纠风办副主任郭志立说：“市质监局一直以来都高度重视政风行风建设工作,年年被评为先进单位,这说明质监局有一个团结奋进的领导班子,有一支高素质的职工队伍,有一种奋勇争先的敬业精神,有一套行之有效的工作措施。”同时,他也向各位评议代表提出了要求,要准确定位自身角色,当好监督员；要认真学习相关业务知识,了解质监工作的性质;要深入群众,及时将群众的声音反映到质监局。

“全局各单位要高度重视,认真开展‘质监邀你来监督’活动,要有不少于三分之一的单位参与到活动中去，邀请评议代表对执法、检验、监管工作进行全过程监督;要结合实际，对工作中的重点环节、重点工作进行严格把关，探索‘质监邀你来监督’活动好的经验和做法，更好地服务我市经济发展。”市质监局纪检组长聂同喜说。

市质监局 2014 年政风行风建设座谈会现场。
本报记者　**高小豹**　摄

我眼中的旅游服务综合标准化

阅读提示　“焦作山水”“焦作服务”“焦作现象”让焦作旅游在国内外享有较高的知名度。为进一步打造焦作旅游品牌,建设美丽焦作,我市自 2012 年起开始创建国家级旅游服务综合标准化示范市。目前,我市旅游业各相关单位以标准为引领,提升旅游服务质量,推进旅游业发展。副市长贾书君说:“把创建工作深入扎实地开展下去，用实际行动把我市创建成为名副其实的国家级旅游服务综合标准化示范市。”

近日,记者对我市创建国家级旅游服务标准化示范市工作进行了走访,收录了社会各界对旅游服务综合标准化建设的声音,以飨读者。

打造旅游新境界

——博爱青天河风景名胜区管理局旅游服务综合标准化建设侧记

本报记者　高小豹

“以创建国家级旅游服务综合标准化示范市为抓手,打造精品建设、精细服务、游客称赞的旅游新境界。”6 月 13 日,博爱青天河风景名胜区管理局局长是明友在谈及旅游服务综合标准化建设时这样说。

据介绍，该局将创建国家级旅游服务综合标准化示范市作为实现景区科学管理、转型升级的有力抓手,成立领导小组,制订实施方案,细化目标责任，强化督导检查，建立了一套符合自身发展、行之有效的《青天河风景名胜区旅游标准化管理体系》。该体系共 467 项标准,涵盖服务保障、服务提供、服务通用基础 3 个方面。

“让全体职工学习标准,按标准工作,从一言一行做起、从点滴小事做起,树立景区良好形象。”是明友说,“通过创建国家级旅游服务综合标准化示范市,加快了青天河景区转型升级的步伐。”

该景区先后投资 4.29 亿元修筑了滨水栈道;更新了景区标识标牌;对宾馆、餐厅、道路进行升级;维修改造了星级厕所,实现了亮化、绿化;购置游船,提升水路客运能力;修建综合服务区等标准化建设工程。

“用标准化打造旅游新境界，形成处处是精品、点点有特色的视觉效果。用标准化、精细化服务让每位游客高兴而来、满意而归。”是明友说。

用标准化促旅游服务业转型升级

——访市质监局标准化科副科长李少军

本报记者　高小豹

“标准是衡量旅游服务质量好坏的标尺。只有旅游服务质量标准化、服务方法规范化、服务过程程序化,才能真正促进我市旅游服务业转型升级、提质增效。创建国家级旅游服务综合标准化示范市，可以进一步优化我市旅游资源、提升城市形象、促进经济发展、改善生活环境，造福全市人民。”6 月 12 日,市质监局标准化科副科长李少军在接受记者采访时如是说。

据介绍,实施旅游服务综合标准化,实质是旅游企业管理者将以人为本的经营理念和各项工作管理制度等转变成可操作的标准，通过对旅游服务过程控制、细节管理,来规范旅游服务行为,提升游客满意度,降低旅游接待成本,实现企业的科学发展。

“刚开始在试点单位推行旅游服务综合标准化时,不少企业负责人对此并不理解,认为费时、费力。”说起刚刚开始实施旅游服务综合标准化时,李少军说,“但是,当我们帮他们建立好标准体系并运行一段时间后,他们的看法完全改变了。因为实施旅游服务综合标准化带来的好处太明显了,不仅可以节约时间、降低成本,还可以快速提升游客的满意度。”

标准化赢得好口碑

本报记者　高小豹

“国内的 AAAAA 级景区我去过一些,留下深刻印象的并不多,但云台山却给我留下了非常深刻的印象,除了美景外,还有太多值得赞扬的地方。”6 月 10 日,来自云南省昆明市的游客张志涛这样评价云台山风景区。他说,“景点游览路线规划合理有序,垃圾桶覆盖密度是我去过景区里最大的,清洁工随时清理垃圾,很好地维护了景区环境。值得一提的是,我的手机数据线坏了,在景区居然也能买到,各项服务非常贴心。”

金奖银奖不如游客的夸奖，金杯银杯不如游客的口碑。旅游行业作为一个服务窗口,面对来自天南海北的游客,细节直接决定服务标准的好坏。自我市开始创建国家级旅游服务综合标准化示范市以来,全市 60 家试点单位积极参与,服务态度有了极大改善,工作效率明显提高,游客的满意度也不断攀升。

山东游客赵女士这样称赞青天河景区:“接待有序,服务周到,设施完善,环境优美,让人心情舒坦。”

初次来焦作旅游,入住月季花园酒店的北京游客李女士说:“月季花园酒店员工的素质非常高，非常热情,标志也很清楚,客房布置得很温馨,就像到家一样。”

旅游服务综合标准化建设，让焦作越来越具有魅力,从而吸引更多人走进焦作,享受丰富的旅游大餐。

光大旅行社：以游客满意为目标

本报记者　高小豹

“食、住、行、游、购、娱,我们旅行社紧紧抓住旅游过程中的六大要素,让游客认可我们的安排,满意我们的服务，就是旅游服务综合标准化的真实体现与价值所在。”6 月 11 日,谈及对旅游服务综合标准化的认识时，焦作光大国际旅行社有关负责人说。

冬日进门温暖如春，夏日进门清爽怡人。焦作光大国际旅行社始终将游客在旅游过程中的 100%满意作为不断追求的目标,制定标准体系,加强标示标牌建设,开展业务培训……

据介绍，该旅行社编制了包括服务通用基础、服务提供标准和服务保障标准三大子体系在内的旅行社旅游服务综合标准化体系表,增强全员标准化意识;按照要求对旅行社内部的环境基础设施进行自检，将不符合标准的设施进行拆除，实施标准化设施建设,营造标准化氛围;加强标准化学习与宣传,定期开展督导检查,持续改进标准化工作，最终实现螺旋式上升的目的。

月季花园酒店:让标准成为习惯 让习惯符合标准

本报记者　高小豹

“通过旅游服务综合标准化建设,我们酒店走上了标准化、规范化、科学化的发展轨道,服务质量进一步提高、品牌形象进一步增强、宾客满意度进一步提升。”6 月 12 日,市月季花园酒店有关负责人说。

据介绍，该酒店实施旅游服务综合标准化以来,不仅提升了服务质量和管理水平,还带来了经营收入的增长，酒店客房指数比去年同期增长了 10%，主营业收入增长了 40.7%，年度缴税额增长了 57%。同时，该酒店获得了全省“最佳星级旅游饭店”和焦作市旅游行业“先进会员”单位等荣誉，旅游服务质量通过了四星级饭店的年度复核。

通过标准化体系的建立，该酒店运行更加规范,有章可循。每个岗位都有明确而具体的服务标准、质量目标与规范的服务流程,每位员工都知道自己的职责,知道如何做,怎样做更好,并树立了“让标准成为习惯,让习惯符合标准”的理念,使酒店的各项工作和服务都进入标准化管理轨道,呈现出各项工作有标准、各项服务有流程、各个岗位有职责、各项管理有规章的良好局面。

小知识

如何选购优质啤酒

本报记者　高小豹

夏季，随着气温的日益升高,啤酒也进入了销售旺季。那么，大家该如何选购优质啤酒呢？6 月 11 日,记者采访了市质监局食品科科长孙建福。

“鉴别啤酒优劣,最直观的方法主要有四种,看色泽、看泡沫、闻香味、尝口感。”孙建福说。据介绍,啤酒是以大麦芽、啤酒花和水为原料,大米、玉米等为辅料，经糖化发酵酿制而成的富含多种营养成分的低度饮料酒。

“首先,优质的啤酒颜色是浅黄色带绿,清亮透明,有醒目光泽,无明显悬浮物。”孙建福说,“次之的啤酒颜色为淡黄或稍深些，透明，有少许悬浮物或沉淀；劣质啤酒色泽暗而无光，透明度差、黏性大，有明显悬浮物和沉淀物，酒体混浊严重。”

“其次看泡沫，将啤酒慢慢倒入洁净的玻璃杯内，泡沫立即冒起，颜色洁白，细而均匀，能保持 4~5 秒，并有泡沫挂杯现象的是优质啤酒，但如果泡沫粗大，而且颜色微黄，消散快，泡沫不挂杯的是劣质品。”孙建福说，“还可以闻香味，优质啤酒可以闻到浓郁的酒花香气和麦芽香气；次质的啤酒有酒花香气，却不明显,没有明显的异味和怪味；劣质啤酒则无酒花香气，有的还有生酒气味、腥气或老化气味等异味。

“入口感觉酒味纯正清爽，苦味柔和，回味醇厚，并具有‘杀口感’的是优质啤酒。‘杀口感’是指酒中碳酸气对口腔有浓重而愉快的刺激感。啤酒有二氧化碳和酒花，因此具有爽口苦味。”孙建福说。

此外，若是啤酒有明显酸味,说明酸度过大,是不合格的产品；若啤酒有明显馊味，表示双乙酰含量过高，也是不合格的产品；若啤酒淡而无味，香气和口味都欠纯正、不爽口、不“杀口”、泡沫量少且粗,可能是啤酒掺水所致。

“另外,大家在选购瓶装啤酒时，要购买在瓶身上标注有‘B’字的啤酒,它的安全性高于非‘B’瓶。”孙建福说。

增强团结　展现风采

——市质监局 2014 年职工运动会掠影

本报记者　高小豹

拔河场上的力量比拼；跳绳比赛的争分夺秒;乒乓球、羽毛球比赛中的激烈厮杀；棋牌室内则像一个没有硝烟的战场……6 月 5 日上午,市质监局举行了 2014 年职工运动会。

“风采来源于精神。我们举行运动会的目的就是希望大家发扬团结一致、努力拼搏、奋发向上的精神,并将这种精神带到今后的工作和生活中,以更加饱满的精神面貌,更加团结互助的友爱之情，更加勇往直前的拼搏精神,展现质监人的风采,为建设美丽焦作作出贡献。”市质监局党组书记、局长李小平在运动会开幕式上激动地说。

据介绍，全市质监系统共有 9 个单位、168 名职工参加了本届运动会,包含拔河、乒乓球、羽毛球、象棋、跳绳、牌类 6 个比赛项目。

图① 乒乓球比赛。
本报记者　**高小豹**　摄
图② 市质监局党组书记、局长李小平(右一)在比赛前抽签。
本报记者　**高小豹**　摄
图③ 跳绳比赛。
本报记者　**高小豹**　摄

图说质监

为保证我市电梯正常运行和群众安全，市质监局特检所检验人员定期对我市在用电梯进行检验，及时排除安全隐患。图为 6 月 10 日该所检验二室工作人员正在对我市吉祥花园小区在用电梯进行检验。
本报记者　**高小豹**　摄