

微话题

焦作日报微信公众平台提供最权威的新闻资讯，为本地读者提供更为真实可靠的消息源，并有针对性地提供可读性强、关注度高、硬性范围广的内容及时推广给读者，大大提高了读者的阅读效率。目前，焦作日报微信公众平台在本地区成为了最受我市市民喜爱的微信公众号之一。

招商合作电话: (0391) 8797000

河南新闻名专栏

微信号: JZRBWX

【今日话题】

煽情式募捐

11月30日一大早，很多网友收到了这样一段煽情的文字：深圳作家罗尔5岁多的爱女罗一笑被检查出白血病，住进了深圳市儿童医院，医疗费每天1万元至3万元。父亲心急如焚，但没有选择公益捐款，而是选择“卖文”，大家每转发一次，小铜人公司就会向罗尔定向捐赠1元钱。很快，朋友的第二条信息又到了：因为本人向来不喜欢在朋友圈转发一些未经核实的东西，所以想了解事情的详细情况后再转发。紧接着，第三条信息又来了：先别转，套路深。有人说罗尔本人在深圳有3套房子，该事件背后有营销的痕迹。对此，你怎么看？

【观点1+1】

④龙腾四海112：罗尔既希望自己的生活品质不受影响，又想女儿住进最好的医院、用上最好的药物，这怎么可能？如此消费公众的同情心，将来势必会让真正需要的人难以得到帮助。除了说他自私自利，还能说什么呢？
⑤阿七若丹：毕竟我们不是孙大圣，没有火眼金睛，很难透过现象看清本质。希望相关部门加大对网络自媒体平台上慈善行为的管理力度，打造透明、公正的绿色慈善业。
⑥晓平王：微信打赏的募捐方式简单，但缺乏必要审核和法律监管。希望管理部门对新兴领域予以重视，也呼吁行善者选择有资质、值得信任的慈善平台奉献爱心，更希望罗一笑小朋友尽快好起来，毕竟这才是大伙儿的初衷。

花钱买不来群众满意

□王明军

据媒体报道，日前，湖南省湘阴县漕渡街街道彭家村村干部向村民发放“民意调查问卷回答表”，要求村民接到上级打来的民意调查电话时，统一回复“满意”，若照办，村民可获得100元到500元不等的现金奖励。对于这起花钱买群众满意、严重干扰民意调查的事件，湘阴县委宣传部有关负责人表示，已经叫停彭家村的违规做法，并对相关人员进行严肃处理。

“从群众中来，到群众中去”是党的群众工作方法，群众满意度测评是对党的一项客观评判。群众满意度不满意，是衡量一个地方工作是否到位、是否有成效的标准，也是一方官员政绩的晴雨表。某些地方的官员为了做群众工作而做群众工作，把一些个人意愿强加给群众，用枯燥的数据来显示群众的认可及满意程度，甚至不惜以金钱为诱饵“沽名钓誉”，其做法

令人嗤之以鼻。花钱买不来群众满意。各级党员干部要想让群众满意，千万不要动“歪脑筋”，只有坚持党的群众路线，真正把群众装在心里，多到群众家里走走看看、听听问问，看看群众家里的环境、生活条件，听听群众的意见和建议，全心全意为群众服务，才能赢得群众由衷的赞誉。

窗口服务,春风化雨润心田

（上接一版）在学雷锋便民台，工作人员为办事群众准备了各个型号的充电器，还有雨伞、常用药物、针线盒、轮椅、书籍等物品，多种物品摆放有序，专人管理，让每位走进大厅的市民都油然而生一种亲切感。

一件件小事，折射出的是该中心的管理服务水平。据了解，大厅的桌椅、柜子等办公用品的高度、样式都是工作人员根据多年经验设计而成。例如，在填单台，装入透明式抽屉的各种表格分类摆放，与抽屉上方的样表一一对应。“这些小细节的处理，都是大家集思广益的结果。从群众的需要出发，从细节和细微之处入手，为群众提供人性化服务，就是我们的目标。”中心服务大厅相关负责人说。

该中心引进国际先进的6S企业现场管理理念，对服务现场的人员、物品、设备、环境等要素进行科学管理，严格按照“整顿、整理、清洁、素养、安全和服务”的标准，将色彩管理、定位管理、标签管理、分类管理、状态管理等十几项6S核心管理内容融入日常工作、服务的每个细节，使工作人员养成了“规范守纪不违规、认真细致不马虎、保持整洁无死角、安全高效不拖沓”的严谨工作习惯，形成了长期保持优质窗口服务环境的良性机制。

有章可循，助力窗口服务规范化

在提升服务能力、完善服务体系的过程中，该中心通过柜面服务规范化、柜外服务延伸化、线上服务多元化等办法，坚持让每一名服务人员的每一道工作程序都能做到有章可循。

“招手迎、目光交、迎声甜、双手接、准确指、礼貌语、快速办、双手

递、多提醒、礼貌接”，这是该中心柜员服务标准十部曲，每一位前来办理公积金业务的职工都会享受到这样的服务。此外，该中心还制定完善了《首问负责制》《一次性告知制》《限时办结制》及《投诉管理制度》等，从明确职业道德要求和行为规范入手，规范了员工的仪表着装、礼仪手势、站姿坐姿、微笑表情、文明用语及服务忌语等，使一言一行、一颦一笑都有规有矩。

在柜外服务延伸方面，该中心对特殊困难群体和集中开盘的楼盘提供上门服务，使柜面服务向柜外延伸，满足每一位缴存职工的需求。

为拓宽服务渠道，该中心先后开通12329语音服务中心、微信公众服务平台，在网站上设立咨询投诉专栏，制定《网上留言回复管理办法》，并通过短信平台将查询内容、资金到账或扣划、业务办理节点等信息发送到办事群众的手机上，使缴存职工足不出户就能及时了解公积金信息。

为确保所有服务措施落实到位，该中心委托专业的第三方监督机构——“神秘人”公司对公积金窗口工作进行暗访监督，按照中心制定的百分考核办法，奖优罚劣，扶正祛邪，形成了良好的工作作风，打造了“五零”（零差错、零距离、零障碍、零投诉、零风险）服务品牌，群众满意度大幅提升。

常态培训，促使窗口人员专业化

“你们住房公积金的前台工作人员个个都是空姐范儿。”这是一位前来办事的工人对该中心工作人员的评价。该中心负责人部鹏说，空姐范儿意味着什么？不仅是靓丽的外在形象，更是良好的工作作风，打造了“五零”（零差错、零距离、零障碍、零投诉、零风险）服务品牌，群众满意度大幅提升。我们空姐范儿，实际上是对我们服务的认可。

该中心始终把提高服务水平，杜绝违规违纪行为作为重点，大力加强人才队伍建设。中心每年都开展针对员工和缴存单位专管员、银行经办人员的业务培训，包括业务能力、工作礼仪和普通话等培训

⑦落雪怎无痕：过度消费人们的爱心与同情心，到头来也会被人众消费，希望每个人在通过众筹途径获得帮助时，一定要掌握好分寸。

⑧露丝独特：参与网络募捐，是目前人们表达善意的新途径，但任何社交网络和平台都不能以榨取别人的同情心为目的，践踏法律红线，给善良的人造成伤害，这是每一个有良知的人必须坚守的底线。

⑨万里箴空：这件事情的核心事实已经比较明确，罗尔作为一个媒体人消费了大家“爱心”，让人与人之间的信任关系面临严峻考验。类似的社会募捐活动依然有很多，“互联网+慈善”的环境亟待净化。

⑩奥特曼小豆：事实上罗尔就是利用女儿的病情在诈骗，他在深圳明明有3套房子，却没有想过卖房救女；他没有花太多时间在病房陪伴女儿，却在忙着骗钱。这样的骗局会让大家以为社保无所作为，让政府公信力被践踏，后果严重，不能等闲视之。

⑪爱夏媛的佳佳：不管这件事最后如何收场，无辜的罗一笑都成了受伤害最深的人。可爱的女孩儿不仅小小年纪就要遭受病痛折磨，还被卷入是非的漩涡，不知作为父亲的罗尔于心何忍？

【下期话题】

奖金激发出来的孝心

为调动子女到护理院探望父母的积极性，江苏省苏州市一家护理院别出心裁地推出“奖孝金”制度。这项制度规定：子女两个月内到护理院探望父母超过30次，可获200元现金抵用券；两个月内到护理院探望父母超过20次，可获100元现金抵用券；两个月内到护理院探望父母超过10次，可获50元现金抵用券。该护理院“奖孝金”制度一实施，即取得立竿见影的效果，制度实施前，137人每月看望父母两次，126人每月看望一次；制度实施后，129人两个月内看望父母超30次，38人超20次，60人超10次。对此，你怎么看？

（参与热点话题讨论，请关注《焦作日报》官方微博：@焦作日报）

本期栏目主持人 本报记者 郭 剑

令人嗤之以鼻。

花钱买不来群众满意。各级党员干部要想让群众满意，千万不要动“歪脑筋”，只有坚持党的群众路线，真正把群众装在心里，多到群众家里走走看看、听听问问，看看群众家里的环境、生活条件，听听群众的意见和建议，全心全意为群众服务，才能赢得群众由衷的赞誉。

内容。

为进一步提高中心管理服务水平，满足公积金发展战略需要，提升工作人员的整体素质和履职能力，该中心从今年年初开始，着手培养符合住房公积金行业自身业务特点和发展状况的内训师队伍，通过内部的言传身教，有针对性地传授业务知识和技能和服务技能。目前，该中心首批内训师15人，都是从中心一线窗口和机关科室选拔出的优秀人员，他们不仅业务知识娴熟，而且具备培训、策划、讲演等综合能力。

窗口服务，不仅需要丰富的业务知识，更需要灵活的服务技巧。为此，该中心每年都开展技能大赛、服务礼仪大赛、普通话大赛、晨会大赛等活动，为窗口服务人员提供了难得的交流、学习平台，达到了锤炼凝聚队伍的目的。

人文关怀，使窗口服务更人性化

“还有10分钟就该下班了，你们是不是要走了？我的业务还能办理吗？”12月2日中午，一位工人慌慌张张地来到大厅，以期盼的眼神看着咨询台里的工作人员。前台柜员丝毫没有向这位工人表现出不满和厌恶的情绪，而是指引着他办理业务。

这只是该中心综合服务大厅为群众提供延时服务的一个缩影。延时服务已经成为中心窗口服务的常态，无论多晚，只要群众愿意等，大厅工作人员都会认真为其办理业务。部鹏介绍：“去年有一段时间业务量非常大，每天都有一两百名群众办理业务，有的是一大早就来排队。为了不让群众白白跑趟，我们要求只要是愿意等的群众都给办，大厅工作人员延时到下午一两点钟的情况都有。前台工作人员轮流去吃饭，我们也交代食堂，无论多晚都要给前台工作人员留口热汤热饭。”

柜员高益群是该中心的“微笑天使”，她长期工作在信贷签约窗口，负责贷款合同签订工作。因为很多职工在签约的时候会向高益群咨询到房管部门应该办理哪些手续，高益群就利用休息时间专门到房管部门学习了解房产抵押的相关业务。现在，当贷款职工再咨询房产抵押的流程时，高益群都能作出准确专业的回答。

优质服务营造了整洁美观、秩序良好的环境，让所有缴存职工宾至如归。这就是焦作市住房公积金管理中心向社会诠释的最核心理念——民生比天大。

焦作市“土小”企业清理取缔公示公告

清理取缔“土小”违法企业，打击环境违法行为是解决突出环境问题、维护群众环境权益、保障群众健康的重要举措。2016年3月以来，按照《焦作市人民政府办公室关于进一步做好“土小”企业清理取缔和监管工作的通知》（焦政办〔2016〕21号）文件要求，全市开展了清理取缔“土小”企业专项行动。截至目前，共清理取缔“土小”企业543家，欢迎广大人民群众监督举报。

序号	辖区	地址	企业名称	类型	污染类型	现状
1	解放区	七百间街道化四院内	化四煤球厂	煤球加工	废气	已关停
2	解放区	七百间街道如一酒店后院	玻璃水加工点	小加工	废气	已关停
3	解放区	王褚街道新庄西	张自本废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
4	解放区	王褚街道新庄西	王安全废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
5	解放区	王褚街道新庄西	李金正废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
6	解放区	王褚街道新庄西	李振得废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
7	解放区	王褚街道新庄西	唐书智废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
8	解放区	王褚街道新庄西	赵同社废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
9	解放区	王褚街道新庄西	王保林废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
10	解放区	王褚街道新庄西	成迎东废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
11	解放区	王褚街道新庄西	刘新废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
12	解放区	王褚街道新庄西	闫中红废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
13	解放区	王褚街道新庄西	黄亚军废塑料加工点	小塑料	废气	已关停
14	解放区	王褚街道孟州路南头	孟州路南头小电镀	小电镀	废水	已关停
15	解放区	王褚街道孟州路南头	党校南小电镀	小电镀	废水	已关停
16	解放区	王褚街道新庄西	新庄村西煤球厂	煤球加工	废气	已关停
17	解放区	上白作街道影视大道南侧	张仕英免烧砖厂	砖瓦	废气	已关停
18	解放区	上白作街道原大明涂料厂内	张景跃塑料加工作坊	小塑料	废气	已关停
19	解放区	长荣院内	李海盛吹塑加工作坊	小塑料	废气	已关停
20	解放区	上白作街道影视路北姬许成场地	产品分装厂（化学材料加工作坊）	小化工	废气	已关停
21	解放区	上白作街道太行西路路南	橡胶加工	小橡胶	废气	已关停
22	解放区	上白作街道河阳路路西	塑料加工作坊	小塑料	废气	已关停
23	解放区	上白作街道塔掌村南	李树房塑料加工厂	小塑料	废气	已关停
24	山阳区	新城街道	苏菌村老待王路口黑木炭加工	小木炭	废气	已关停
25	山阳区	新城街道	苏菌村生产桥北骨粉加工厂	小作坊	废气	已关停
26	山阳区	新城街道	墙南村豆腐加工作坊一	小作坊	废水、废气	已关停
27	山阳区	新城街道	墙南村豆腐加工作坊二	小作坊	废水、废气	已关停
28	山阳区	新城街道	墙南村豆腐加工作坊三	小作坊	废水、废气	已关停
29	山阳区	新城街道	墙南村豆腐加工作坊四	小作坊	废水、废气	已关停
30	山阳区	新城街道	墙南村豆腐加工作坊五	小作坊	废水、废气	已关停
31	山阳区	新城街道	墙南村豆腐加工作坊六	小作坊	废水、废气	已关停
32	山阳区	新城街道	墙北村豆腐加工作坊一	小作坊	废水、废气	已关停
33	山阳区	新城街道	墙北村豆腐加工作坊二	小作坊	废水、废气	已关停
34	山阳区	新城街道	墙北村豆腐加工作坊三	小作坊	废水、废气	已关停
35	山阳区	新城街道	恩村一街豆腐加工作坊一	小作坊	废水、废气	已关停
36	山阳区	新城街道	恩村一街豆腐加工作坊二	小作坊	废水、废气	已关停
37	山阳区	新城街道	墙南透水砖厂	砖瓦	废气	已关停
38	山阳区	中星街道	原镁合金厂院内张新英黏土加工厂	小作坊	废气	已关停
39	山阳区	中星街道	盘龙河宾馆内编织袋综合厂	编织袋	废气	已关停
40	山阳区	中星街道	村大队东苗小根陶土加工厂	小陶土	废气	已关停
41	山阳区	中星街道	上马村东进口路西苗国义磨白矸厂	小作坊	废气	已关停
42	山阳区	中星街道	北二街耐火材料加工厂	小耐火材料	废气	已关停
43	山阳区	中星街道	李河金山路南冯晓明陶土场	小陶土	废气	已关停
44	山阳区	中星街道	李河八队路北岩棉场	岩棉	废气	已关停
45	山阳区	中星街道	老马村路路北废塑料加工厂	小塑料	废气	已关停
46	山阳区	中星街道	老马村路路南废塑料瓶加工厂	小塑料	废气	已关停
47	山阳区	中星街道	金山路泵房小炼油厂	小炼油	废气	已关停
48	山阳区	中星街道	北二街豫胜塑料有限公司	小塑料	废气	已关停
49	山阳区	中星街道	李河六队李良周耐火材料厂	小耐火	废气	已关停
50	山阳区	中星街道	金山路维尔化工	小化工	废气	已关停
51	山阳区	中星街道	冯河劈柴炖北边烧鸡加工	小作坊	废气	已关停
52	山阳区	中星街道	中原路北耐火厂	小耐火	废气	已关停
53	山阳区	中星街道	金山路南小耐火厂	小耐火	废气	已关停
54	山阳区	中星街道	金山路南启江耐火厂	小耐火	废气	已关停
55	山阳区	中星街道	庙河大队后路东北角李风平陶土厂	小陶土	废气	已关停
56	山阳区	中星街道	庙河林邓线北侧雷石增碳粉加工点	小木炭	废气	已关停
57	山阳区	中星街道	庙河大队后路东北角李耀坤中实业炭黑厂	小木炭	废气	已关停
58	山阳区	中星街道	庙河大队西路东王双来陶土厂	小陶土	废气	已关停
59	山阳区	中星街道	庙河大队西路东李志平（新鑫）岩棉厂	岩棉	废气	已关停
60	山阳区	中星街道	林邓线庙河村路口路北高三陶土厂	小陶土	废气	已关停
61	山阳区	中星街道	桶张河大财掌北焦小明陶土厂	小陶土	废气	已关停
62	山阳区	中星街道	桶张河南山路北山阳区豫兴保温材料厂	保温材料	废气	已关停
63	山阳区	中星街道	桶张河西沟姜小奇	小作坊	废气	已关停
64	山阳区	中星街道	南山路北金旭工贸院内炎烫米粉碎白矸厂	小作坊	废气	已关停
65	山阳区	中星街道	高岭村水泥厂张喜才粉碎点	小作坊	废气	已关停
66	山阳区	中星街道	李河村东昌工贸有限公司	小作坊	废气	已关停
67	山阳区	中星街道	张战国陶土厂	小陶土	废气	已关停
68	山阳区	中星街道	李启军砖厂	砖瓦	废气	已关停
69	山阳区	中星街道	杨经验塑料加工厂	小塑料	废气	已关停
70	山阳区	太行街道	周庄东路一分利超市西30米毛家大骨头加工点	小作坊	废气	已关停
71	马村区	待王街道原待王造纸厂院内	原待王造纸厂院内铸件厂	小冶炼	废气	已关停
72	马村区	待王街道原西待王水泥厂院内	原西待王水泥厂院内木炭加工厂	小木炭	废气	已关停
73	马村区	待王街道待王火车站货场道路西	待王火车站货场道路西侧炉渣厂	炉渣	废气	已关停
74	马村区	待王街道原待王水泥厂院内	原待王水泥厂院内塑料颗粒厂	小塑料	废气	已关停
75	马村区	待王街道原待王耐火厂院内	原待王耐火厂院内加工厂	小耐火	废气	已关停
76	马村区	待王街道小王村南侧	李凤勇保温棉厂	保温材料	废气	已关停
77	马村区	待王街道义门村南侧	张保全橡胶厂	小橡胶	废气	已关停
78	马村区	待王街道待王村南侧	史长喜彩砖厂	砖瓦	废气	已关停
79	马村区	待王街道小王村南侧	常引海保温棉厂	保温材料	废气	已关停
80	马村区	待王街道待王村南侧	彩砖厂1	砖瓦	废气	已关停
81	马村区	待王街道待王村南侧	彩砖厂2	砖瓦	废气	已关停
82	马村区	待王街道待王村南侧	彩砖厂3	砖瓦	废气	已关停
83	马村区	安阳城街道山底村西北	山底村西北侧炼油厂1	小炼油	废气	已关停
84	马村区	安阳城街道山底村西北	山底村西北侧炼油厂2	小炼油	废气	已关停
85	马村区	安阳城街道庞冯营村北侧	庞冯营村北侧炼油厂	小炼油	废气	已关停
86	马村区	安阳城街道姜冯营村西北侧	姜冯营村西北侧炼油厂	小炼油	废气	已关停
87	马村区	安阳城街道山底村（小西坡）	山底村刚玉加工厂	刚玉	废气	已关停
88	马村区	安阳城街道庙前村北	庙前村北沥青卷材厂	沥青	废气	已关停
89	马村区	安阳城街道西韩王南待九路西侧	西韩王南待九路西侧二灰搅拌站	搅拌	废气	已关停
90	马村区	安阳城街道西韩王村南	西韩王南刚玉加工厂	刚玉	废气	已关停
91	马村区	安阳城街道张田河村老村内	张田河村水泥厂	水泥	废气	已关停
92	马村区	安阳城街道张田河村老村内	张田河村老村内2家刚玉加工厂	刚玉	废气	已关停
93	马村区	安阳城街道东韩王村东	东韩王2家玻璃丝厂	玻璃丝	废气	已关停
94	马村区	安阳城街道土门掌村	土门掌村小陶土厂	小陶土	废气	已关停
95	马村区	安阳城街道南岗村	焦辉路南侧南岗村保温棉厂	保温材料	废气	已关停
96	马村区	安阳城街道前岳村北	前岳村北保温棉厂	保温材料	废气	已关停
97	马村区	安阳城街道张田河村老村	张田河村老村学校保温棉厂	保温材料	废气	已关停
98	马村区	安阳城街道谷堆后村南	谷堆后村南岩棉加工厂	保温材料	废气	已关停
99	马村区	安阳城街道九云路至赵屯村路右侧	九云路至赵屯村路右侧塑料颗粒加工厂	小塑料	废气	已关停
100	马村区	安阳城街道西韩王村南	西韩王村南机制砖厂	砖瓦	废气	已关停
101	马村区	安阳城街道李庄学校北侧	李庄学校北侧玻璃丝厂	玻璃丝	废气	已关停
102	马村区	安阳城街道毛寨村北	毛寨村北陶土加工厂	小陶土	废气	已关停
103	马村区	安阳城街道西韩王村东	南岗村村委会北侧木炭加工厂	小木炭	废气	已关停
104	马村区	安阳城街道高寨村东	高寨村东白灰加工厂	白灰	废气	已关停
105	马村区	安阳城街道毛寨村北	毛寨村北塑编厂	塑编	废气	已关停
106	马村区	安阳城街道土门掌村北	土门掌村北小化工厂	小化工	废气	已关停
107	马村区	演马街道仓上村村西	仓上村村西铸件厂	小冶炼	废气	已关停
108	马村区	演马街道仓上村村西	仓上村村西陶土厂	小陶土	废气	已关停
109	马村区	演马街道仓上村	焦作市惠园矿业有限公司	小陶土	废气	已关停
110	马村区	演马街道仓上村	仓上村塑料颗粒厂	小塑料	废气	已关停
111	马村区	演马街道小卢庄	小卢庄无收缩灌浆料加工厂	小作坊	废气	已关停
112	马村区	演马街道后夏村	后夏村炼油厂	小炼油	废气	已关停
113	马村区	演马街道演马村	演马村岩棉厂	岩棉	废气	已关停
114	马村区	演马街道前夏庄村	前夏庄东混凝土添加剂厂	小作坊	废气	已关停
115	马村区	演马街道赵蒋村养猪场院内	赵蒋村养猪场院内塑料加工厂	小塑料	废气	已关停
116	马村区	演马街道陆村东	陆村东蛋托加工厂	蛋托	废气	已关停

（未完待续）