



文明服务奏和谐

——郧西县地方税务局办税服务厅创建“巾帼文明岗”纪实



郧西地方税务局办税服务厅共有8名女性，工作中她们践行着热情、快捷的办事原则，服务于每位纳税人，营造了和谐征纳氛围。

郧西县地方税务局办税服务厅现有干部职工11人，其中女职工8人，占总人数的72%。近年来，该局结合行业特点，始终将办税服务厅“巾帼文明岗”创建工作摆在全局工作的突出位置，将之作为推动

文明建设、促进地税发展的重要抓手，成为创优纳税服务、展示地税形象的重要载体。多年来，她们围绕优化服务环境、创新服务手段、提升服务能力，着力丰富创建内涵、拓展创建外延，使服务质效、综合

能力、行业形象均实现了较大提升，办税服务厅先后被授予市级、省级“巾帼文明岗”荣誉称号。

为全面提升服务质量和效率，使办税服务厅成为纳税服务的受理中心、流转中心、督办中心和信息采集中心，创造性地推行了“一站式”服务、“一窗式”服务等服务举措，方便纳税人和缴费人，营造了征纳和谐互动的良好氛围。他们围绕“环境整洁优美，功能实用齐全，办税简便快捷，服务优质高效，管理统一规范”的总体目标，大力推进办税服务厅的规范化建设，实现了业务流程、窗口设置、服务标识、办税指南、办税公开“五个统一”。坚持在办税服务过程中使用文

明用语，尊重服务对象，做到受理、咨询一样热情，生人、熟人一样和气，忙时、闲时一样耐心，来早、来晚一样接待，不断满足纳税人的需求；设置外来招商引资企业、新开业户、残疾人、下岗失业人员、行政处罚行为人为人等专用“绿色通道”，既方便了特殊服务对象及时办理所需的特殊业务，也减少了常规服务对象的等候时间；按照“最少环节、最简程序、最短时间”的原则，全面推行“一站式”服务；全面实施“一窗式”服务，对办税服务厅受理的所有业务进行整合和优化，开辟全能服务窗口，方便纳税人在每个窗口均可办结所有涉税事宜；开展了纳税服务“每日之

星”、“每月明星”评选活动，请纳税人、缴费人办理业务后对办税服务人员的态度、质量、效率等进行公开测评，并不定期地向纳税人、缴费人发放评议问卷，作为考核办税服务人员的重要依据；聘请15位社会各界知名人士代表作为纳税服务监督员，不定期邀请新闻媒体和人大代表、政协委员对办税服务进行评价，请他们通过实地监督和社会走访监督等形式，对办税服务人员进行测评；通过内部视频监控系统，对办税服务厅工作情况进行全天候适时监控，通过局长接待日活动、日常走访、发放问卷等形式，对办税服务进行监督，以此全面提升了纳税人的纳税服务满意度。

创优质服务 展巾帼风采

——十堰住房公积金城区营业大厅创“巾帼文明岗”侧记



图为服务大厅工作人员接受职工咨询。

十堰住房公积金城区办事处营业大厅是十堰住房公积金管理中心“巾帼文明岗”创建的示范服务窗口。

营业大厅现有干部职工12人，其中女职工11人，均为大专以上学历，担负着十堰城区近10万职工的住房公

积金归集、贷款、支取、转移等业务。近年来，在中心党委的高度重视下，营业大厅以“展巾帼英姿风采，创最佳文明岗位”为主题，创造出了一流的工作业绩，近日被授予十堰市“最佳巾帼文明岗”称号。

办事处姐妹们深知，要使“巾帼文明岗”这块牌子成为感召公积金人努力拼搏、不断追求卓越服务的强大精神动力，就必须培养造就一支适应新形势下工作需要的妇女队伍，为此，她们把创“巾帼文明示范岗”纳入年度目标考核，采取多种形式培训，提高女职工的整体素质。一是对女职工进行“三德”、“四自”、“四有”教育，以及爱国主义、集体主义和爱岗敬业的精神教育，并要求围绕这些主题每人撰写两篇

以上的心得体会，牢固树立了爱岗敬业、忠于职守的良好职业道德。二是开展业务培训，提高岗员的业务素质。经过业务培训，业务大厅成员均能熟练操作业务软件。在日常工作中做到了工作节奏快、工作质量优、工作能力强、工作效率高。三是开展优质服务活动，规范服务行为，树立窗口形象。对大厅职工仪容仪表、言行等服务行为进行规范，要求工作人员在服务时挂牌上岗、微笑服务、文明用语，对前来办理业务的人员实行三个清：咨询服务一口清、发放资料一手清、受理审核一次清。同时实行了“首问责任制”、“限时办理制”、“责任追究制”和杜绝“五不准”，即不准擅离岗位，不准敷衍推诿，不准故意刁难，不准态度粗暴，

不准吃拿卡要。四是实行公开承诺制，即提取快捷化、贷款限时化、风险最小化、账务公开化、管理透明化、服务规范化。五是营业大厅坚持周一早训活动，总结成绩，找差距，大厅岗员掀起比、学、赶、帮、带的高潮，即：比奉献、学典型、赶先进、帮后进、带新手。

几份耕耘，几份收获，业务大厅的巾帼英雄们在不同的岗位上忘我工作，无怨无悔奉献，涌现出了以龚莹莹、沈娥为代表的服务标兵，使大厅呈现出一片生机勃勃的工作景象。

到2009年底，营业大厅发放住房公积金贷款72452万元，为5289户职工解决了住房问题，归集住房公积金146661万元，为8.5万职工提取住房公积金41190万元。

竹溪县房地产管理局财务股工作人员全都是清一色的女同志，平均年龄在28岁。在长期的工作中，她们结成了一个团结务实、奋进开拓的集体，以巾帼示范活动为载体，立足本岗多奉献、尽展巾帼新风采，像盛开的山花一样把房管战线装点得更加靓丽，实现了人与单位、人与业务、人与社会的共同发展。

若非汗水勤滴沥，哪得花开分外红。在巾帼示范活动中，竹溪县房地产管理局将巾帼争创工作列为党政“一把手”工程，将巾帼示范岗工作纳入单位总体目标，统一安排、统一部署、统一检查考核，及时指导创建工作，解决创建工作中的实际问题。还利用宣传媒体，通过自办墙报、专栏等形式，广泛深入宣传“巾帼示范岗”争创活动，先后在竹溪电台、《今日竹溪》、竹溪电视台发表稿件30多篇，形成了“人人参与、个个争创”的巾帼示范岗创建氛围。

如果说巾帼示范岗创建活动是“女性素质工程”的实现途径，那创“学习型股室”就是该局提升女职工素质的“敲门砖”。通过组织开



展各类学习活动，积极为女职工提供各种学习机会，并先后出台了成才给予重奖，成才优先提拔等措施，激励广大妇女增强参与意识、竞争意识和成才意识，积极参与进修充电学习培训，努力争取“精一技、会两技、学三技”，一批精通业务的骨干从创建活动中脱颖而

出。自2008年以来，自我组织集体学习98次，完成学时156个；党校深造5人次，到专业学校进修取得大专学历者2人，取得中级职称2人；2人在全县财会比武中获好评，2人多年蝉联房管局财会能手、微机能手称号。先后有2名女同志光荣加入中国共产党。

财务股女同志按照“一张笑脸迎人、一声让座传情、一腔热情服务”的基本思路，创造性的开展财务管理，先后在局内及六个二级单位实行了收支预算管理，受到了县财政部门的肯定；开展二级单位财务内部审计，实行二级单位财务季审，确保了全局各单位的财务规范；

加强收支两条线管理，严格执行票证集中核算制度，无论数额大小，所有票证都一笔不漏的进入县会计核算中心；严把票证规范化的关口，对不合格的票证，坚持不入账，不报销。由于在工作中始终坚持认真二字，按章管理，在历年的财政、审计检查中受到了好评。

在竹溪县房地产管理局扶贫点，只要一提到财务股的女同志，村民们的感激之情就会溢于言表，“大感谢她们了”。这支娘子军队伍累计为特困户、困难户捐款7000多元，捐衣80多件，为他们购买化肥、种子、仔猪，使他们的生活状况发生了大变化；在“巾帼助学”活动中联系扶贫村五名女孩，资助她们完成九年义务教育……“河道捐款”、“扶贫捐款”、“汶川地震捐款”、“三联四帮”等活动中每一次都能感受到她们无私的爱。

为充分调动女同志的工作积极性和生活热情，竹溪县房地产管理局经常开展各种文体活动，组织国庆唱红歌、演讲、羽毛球、乒乓球、跳棋、拔河等多种比赛，使女职工身心健康，工作精力充沛，整个机关充满生机和活力。