



十堰日报纪念三八国际妇女节特刊



郧西县社会福利院的女职工正在照顾老人。

在郧西，有这样一群人，她们把全部青春都奉献给社会敬老爱幼事业，在她们的爱心守护下，几十名孤寡老人安详地享受晚年，10多名弃儿、孤儿找到温暖的“家”。她们就是市级“巾帼文明岗”——郧西县社会福利院的女职工们。

### 孤寡老人的“孝女”

福利院坚持以“一切让院民满意”为目标，做到人性化管理、人性化服务，将“老有所依、幼有所托、残有所助”的口号落到实处。福利院还开展了职工与院民谈心活动，了解他们的心声，征求他们的意见；开展各种文娱活动，使他们心情舒畅，使每位院民切实感受到“家”的温暖。该院院长张德珍当院长十几年来，从未跟自己的家人吃过一顿团圆饭，总是守在福利院老人身边陪他们过年。“院民都是无依无靠的老人，他们大半辈子都是孤寡一人在家过的年，如今来到了福利院，我作为一‘家’之长，在过大年时就应该为他们营造一个家的氛围！”张德珍常常这样向亲友解释。78岁的王美荣患了心脑血管疾病，入院8年多以来一直瘫痪在床，脑神经受损，大小便失禁。女职工许荣焱、卜天婵主动承担起老人的特护，为他端屎端尿，擦洗身子。日复一日、年复一年，老人对她们产生了依赖，将她们视为自己的女儿。老人逢人都讲：“要不是住到福利院，我坟上的草怕都长多高了。”在她们的精心呵护下，全院80岁以上的老人就有9人。

## 孤老的“孝女” 孤儿的“妈妈”

——郧西县社会福利院创建“巾帼文明岗”纪实

### 孤儿们的“妈妈”

都说“没妈的孩子像棵草”，在福利院，虽然一直有父母双亡或被父母遗弃的孤儿，但他们却从未感受到自己像无人关心的小草。孤儿晓菊10岁来到福利院，巨大的家庭变故，使她变得寡言少语。张德珍院长看在眼里，急在心上。后来，她将晓菊送进学校，让她多接触同龄人。到寒暑假，怕晓菊孤独，她还把自己的女儿带到福利院跟晓菊做伴。生活上的细心照顾，心灵上的耐心抚慰，使晓菊的脸上渐渐有了笑容。现在，她已经成了一名大学生。在福利院，像王晓菊一样的孤儿先后有十来名。福利院的女职工们视孤儿为子女，用母爱为他们撑起了一片蓝天。

### 美好家园的耕耘者

自开展“巾帼文明岗”创建活

动以来，福利院干部职工以“巾帼文明岗”创建标准为准则，自觉用职业道德规范本职工作，充分发挥特殊岗位主力军作用，促进县福利院综合服务水平不断提升，岗位管理更加规范，形成人人争创促提高、齐心协力树形象的良好氛围。为给院民谋福利，福利院采取多种措施，积极争取社会各界资金300多万元扩建福利院；设立了医务室、活动室、娱乐室、添置了电视机、洗衣机、冰柜、健身器材等设施；办起了棉衣棉被加工厂，年可创收7万元，保证有收有存，作到蔬菜、肉类基本自给自足，为院民的生活提供了有力保障，真正让院民感受到家的温暖。福利院女职工们都说：“在这里，我们实现了自己的价值，在带给别人快乐的同时，自己也收获了快乐！”



经济开发区环卫工人在擦洗护栏。

她们是一群普普通通的环卫工人，在“巾帼文明岗”的创建工作中，凭着对事业的热爱，在工作中任劳任怨，埋头苦干，不怕脏和累。她们大力弘扬“宁可一人脏，换来万人洁”的行业精神，把美好年

无私地奉献给了执着追求的环卫事业，用真情实意、言传身教引导人们爱护自己的家园。

经济开发区环卫所在岗人员担任了开发区主干道最繁华的路段——汽配城一带的清扫保洁工作，

## 宁愿一人脏 换来万人洁

——十堰市经济开发区环卫所创建市级“巾帼文明岗”纪实

同时还负责果皮箱擦洗。为了保质保量地完成工作任务，她们每天凌晨5点半就来到岗位上。一天工作下来，她们经常累得满头大汗、腰酸脚痛，面对困难她们从不泄气、不动摇。为了把创建工作落到实处，工作之余，她们主动学习有关清扫保洁作业技巧，苦练扫把捆扎技术，以使清扫工具耐用，为单位节约费用。多年来，她们练就了一套清扫作业又快又好的基本功：遇到有车辆停靠在路边时，她们总是弯下腰一点一点地把车下的垃圾扫出来；清扫到道路两侧流水口时，放慢速度仔细扫，若流水口被堵塞，她们还用手把流水口缝隙中杂物清除掉。为了使所清扫路段整洁、干

净，她们坚持全天巡回检查流水口是否被污物堵塞、果皮箱是否清洁、临街门店是否乱倒垃圾。她们总是经常对那些乱倒垃圾、污水的人进行耐心细致的宣传教育，有时还要受气挨骂，但她们从无怨言。

全体参岗人员虽是一群普通的环卫工人，但为了树立环卫工作者的良好形象，她们用真情和关爱引导人们保持公共卫生。在干好本职工作之余，她们积极参加单位组织的各项政治、文娱活动，把单位提出的“宁愿一人脏，换来万人洁”、“城市不干净，我们脸无光”、“环卫是我家，搞好靠大家”等口号熟记于心；加强“四自”教育，增强责任感、使命感。这些活动的开展，

树立了环卫工作者的良好形象，深受市民群众的好评。

她们心往一处想，劲往一处使。她们正是通过一点一滴、深入细致的工作，晓之以理，动之以情，用真诚感动市民，让人们自觉保护环境，共同努力搞好城市环境卫生。

每天的晨曦中她们第一个迎来阳光，暮色中她们最后一个送走夕阳。风雨中有她们弯腰清理流水口的身影，烈日下有她们挥扫地的辛勤劳作，我们才有了干净整洁的生活环境。我们真诚地感谢这些默默奉献的环卫工。让我们携起手来，共同维护我们的城市卫生，让我们的城市天更蓝，水更绿。

## 建一流窗口 展巾帼风采

——张湾区国家税务局办税服务厅创全市“最佳巾帼文明岗”纪实

张湾区国税局办税服务厅，现有干部职工23人，其中女性18人，占78%。主要负责受理辖区3356户纳税人的涉税事宜，承担着近13亿国税收入的征收任务。近年来，她们把“始于纳税人需求、基于纳税人满意、终于纳税人遵从”贯穿于纳税服务全过程，以开展“办税服务厅标准化建设”活动为契机，以构建和谐国税为出发点，以纳税人需求为导向，完善服务内容，优化服务手段，简化业务流程，积极推行“一窗多能、一单运转”服务模式，并形成了“135”办税服务品牌，在全市、直至全省范围内推广，最大限度地为纳税人提供了富有特

色的纳税服务。

张湾区国税局办税服务厅，以低台面、开放式的窗口设计，体现了对纳税人的信任和尊重；按照办税服务区、自助办税区、取表填单区、资料取阅区、纳税咨询区、等候区等各区域功能，配备了相应便民设施；重点购置了排队叫号机，纳税人按序取号，每个窗口都可按号提供税务登记、纳税申报、文书受理、发票发售、发票代开、金税认报等所有业务的涉税服务，真正实现了“进一个门、找一个人、办所有事”的“一窗多能”服务模式，从根本上解决了纳税人排队难的问题。

为进一步简化和优化业务流程，探索推行了“一单运转”模式，规定了审核审批事项的业务流程、工作时限以及督办考核办法，实现了以办税服务厅为枢纽，辐射纳税人与相关职能科室的“窗口受理、内部流转、限时办结、统一告知”的“一站式”服务，另外，还在远离中心城区50公里的西城开发区增设了一个办税服务厅，实现了纳税人办税“同区通办”，从根本上解决了纳税人多次跑、到处找的问题，实现最短20秒、最长10分钟办结；审核审批业务全部通过网络实时传递，比法定时限提速50%以上，大大提高了办税效率。

为给纳税人提供便捷、优质、高效的服务，开展了导税、咨询、提醒服务，在办税服务厅设立了导税咨询台，由办税服务厅工作人员轮流排班就值，负责引导、解答、辅导纳税人办税。对快到期但仍未办理抄、报税等业务的纳税人，主动进行电话提醒。与此同时，还开展了延时、预约服务，到下班时间仍未办理完毕的涉税事项，主动延长办税时间，直到为纳税人办完所有事项方可下班。对纳税人确有特殊情况，需要在休息日、节假日或晚上办理进项发票认证或购买发票等事项的，约定时间，由办税服务厅

安排专人加班办理。用票大户在领购发票前预约购票时间，办税窗口事先备足所需发票，确保纳税人用最短的时间领到发票。全年为纳税人提供了95人次63小时预约服务，920余户次767小时延时服务，首问负责疑难解答190多条热点问题等等，赢得了纳税人以及社会各界的一致好评，并被省市局列为标准化办税服务厅示范点。全市国税系统办税服务厅标准化建设现场会在张湾区国税局成功举办。今年4月办税服务厅荣获“十堰市工人先锋号”，另外还被举荐为全省“青年文明号”。