



省、市公司领导与“五星班组”成员合影。

“您好,欢迎光临,请问您要办理什么业务?”,一走进房县移动公司新十字街营业厅便让人如沐春风,迎面而来的总是温柔亲切的话语和灿烂的笑容。

房县移动公司新十字街营业厅现有职工 58 人,女职工 51 人,大专及以上学历 44 人,平均年龄 27 岁,这是一支年轻、团结、充满朝气和活

力的队伍。

营业厅自成立以来,这个集体中的每一个人便将真情献给用户,用超强的亲和力将服务化作缕缕春风吹进每一位用户的心田,并使企业在经营服务、建设维护、综合管理等方面取得了快速、健康、持续的发展。在经营业绩丰收的同时,企业开展的“巾帼建功”活动吸引了

创一流服务 展巾帼英姿

——房县移动公司新十字街营业厅创建市级最佳“巾帼文明岗”纪实

广大女职工,她们用实际行动积极参与到创建活动中来。2008 年,被市妇联授予“巾帼文明岗”,为推动公司两个文明建设、促进企业健康和谐可持续发展做出了积极的贡献,写下了浓墨重彩的一笔。

强素质,展示移动员工风采。为提高服务水平,营业厅经常邀请礼仪培训机构对员工从仪容仪表、礼貌服务等方面进行培训。同时,制订了绩效考核制度,将服务和业务能力与工资挂钩,并细化量化标准,使工作有标准,服务有规范,考核有依据。另一方面,加强业务技能培训,提高员工整体素质。每天进行一次业务知识宣贯,每周组织一次业务知识培训,每月落实一次业务调考,每季度安排一次业务轮训,全面提高一线员工的综合素质;定期开展“读一本书写一篇心得”活动,积极开拓员工思维,使员工尽早实践“便捷服务满意 100”

的服务宗旨。多元化的学习培训使员工的整体素质不断提高,服务技能不断提升。

重服务,构建和谐客户群体。营业厅的女职工们以方便客户为标准,以客户利益为导向,真心实意为客户着想,取得了良好的客户感知。每个月的月初、月末都是客户办理业务的高峰期,一线女职工都坚守在服务一线,以顾客服务满意为宗旨,积极变坐销为行销,走出营业厅为客户服务。为了方便客户,她们不顶风吹日晒,只要有时间就会到人群密集的街道为过往的行人进行业务宣传。在 3G 业务开通时,女职工们加班加点熟悉业务,开展 3G 演示台,积极进行 3G 业务宣传。小小的举动受到了广大用户的欢迎,县域内移动业务纵向发展,客户群体迅速递增。

献爱心,树立移动优质形象。在创建“巾帼文明岗”的过程中,营业厅

的女职工们在全方位做好服务的同时,全面打造品牌效应,以岗员为主体,积极参加慈善捐赠、义务植树等活动,为受灾的土城中学捐赠 20 万元新建校舍,先后向部分中小学捐赠图书及生活用品达 15 万元,向受灾严重地区捐款达 30 余万元。从 2005 年开始,营业厅与妇联联手,大力开展“爱心妈妈”结对帮扶留守儿童活动;在五台山林场生态旅游节、全省农业技术推广会上,积极开展服务工作,拓展“巾帼文明岗”创建活动的内涵,产生了良好的社会效益。2009 年,营业厅荣获房县“优秀窗口单位”,被省委、省政府授予“省级文明单位”,被省移动公司授予“五星班组”荣誉称号。

巾帼不让须眉!这句话描述了房县移动公司新十字街营业厅“巾帼建功”活动的成效,这是 51 名姐妹的誓言,是数万用户的赞许,更是政府和社会的肯定和认同!

用爱托起一片蓝天

——记市级最佳“巾帼文明岗”房县农村信用联社营业部

房县农村信用联社营业部现有职工 17 人,其中女职工 16 人。这是一个具有光荣传统又富有蓬勃朝气的优秀集体,业务水平精湛、服务能力一流、工作业绩突出,为农信社的改革和发展发挥着重要作用。多年来,这支生龙活虎的队伍以创建“巾帼文明岗”为载体,立足本职,爱岗敬业,以巾帼不让须眉的气魄,展现了当代农信社女职工的新风貌,被市妇联授予“巾帼文明岗”。

针对房县农信社营业部女职工多的现状,营业部领导确定了以“巾帼文明岗”创建工作带动业务迈上新台阶的发展方向。由农信社领导亲自抓,营业部领导具体抓,党、

团、工会配合抓,形成齐抓共管的工作格局;在管理上,做到年初有计划部署,平时有检查督促,年终有总结自查;在资金投入上,把有限的经费投入到“巾帼文明岗”创建工作中,确保创建活动有制、有序、有效开展。

多年来,房县农信社营业部十分重视广大女职工综合素质的提高,坚持开展以学理论、学文化、学业务、学法律为内容的知识性教育,目前营业部女职工学历全部在大专以上。为使女职工尽快熟悉新业务、新产品,在繁忙的工作之余,组织女职工集中授课,学习规章制度、操作流程、风险提示及管理办法等;

日常工作中注重业务技能训练,定期对临柜人员的业务技能进行培训和测评,对未达标人员强化培训,全面提升业务技能,提高柜面工作效率,使女职工业务技能稳步提升,涌现出了以阮家平为代表的省级“优质服务明星”,以王安英、刘军为代表的市级“优秀柜员”。

营业部全体女职工以一线“窗口”为阵地,大力提升服务质量。为克服规范用语“开口难”的问题,她们利用下班时间反复进行服务案例演练,并到兄弟单位参观、学习,同时开展了“假如我是一名客户”、“我希望中的银行服务是怎样的”大讨论活动,坚持微笑服务和文明用

语,从资金、结算和信息服务等方面为客户提供全方位的优质服务,有力地促进了农信社中心工作目标的全局实现。

在房县农村信用联社营业部大厅,女职工们用女性特有的细腻优化服务环境,整洁明亮的营业大厅、昂扬向上的宣传标语、催人奋进的公示栏,充分展示着营业部广大女职工积极向上的工作态度和创一流服务的宗旨。营业部还印制了服务监督牌,将每个员工的照片、工牌号、监督电话等印在服务监督牌上,要求全体营业部人员统一着装并挂牌上岗,将自身的一举一动置于群众的监督之中。营业部全体

女职工用实际行动践行她们“服务于社会,奉献于事业”的诺言,用优质的服务诠释了“巾帼文明岗”的深刻内涵。

随着创建活动的深入开展,营业部形成了风正、心齐、气顺、劲足的良好工作氛围。据统计,近年来,营业部女职工共有 25 人次获得市级以上的各种荣誉。2008 年被授予市“优质服务示范网点”,连续 3 年被授予县“先进单位”荣誉称号。2009 年 12 月末,营业部各项经营指标再创佳绩,各项存款余额 6 亿元,比上年净增 1.4 亿元,创造了两年翻一番的奇迹;综合目标考核得分全县第一。

播撒爱心的“白衣天使”

——记市级最佳“巾帼文明岗”竹山县妇幼保健院妇产科

在竹山县妇幼保健院,活跃着这样一群“白衣天使”:她们朝气蓬勃,活力四射;她们在平凡的岗位上无私奉献,在诊疗服务中创造出了一流的工作业绩。她们就是该院“巾帼文明岗”——妇产科的职工们。

竹山县妇幼保健院是一所以内科、产科、儿科为重点的专科医院,有女职工 102 人,占单位职工总数的 73%。为激发广大女职工立足本职,岗位建功,该院从 2006 年开始组织开展“巾帼文明岗”创建活动,并把妇产科作为创建“巾帼文明岗”科室,铸就了一支特别能吃苦、特别能忍耐、特别能奉献、特别能战斗的护理团队。

精心打造护理品牌

妇产科工作是一项神圣而高尚的事业,为了母婴安全,医护人员不仅以精湛的医术、高尚的医德抢救患者的生命,更以文明优质的服务为患者营造一个舒适温馨的医疗环境。

每当一个小生命降生时,病区总是充满了无限的喜悦和生机,如同他们的家长亲友一样,妇产科的医务人员用热心、耐心、细心、爱心迎接小新生命的到来。

针对许多孕妇孕期保健知识缺乏的现象,妇产科开展了孕期保健,创办孕妇学校准妈妈课堂,向孕妇提供孕前、孕期、分娩及新生

儿护理等指导和宣教,使众多准妈妈受益。

为提高全县妇女健康水平,今年该院自带器械、技术人员深入到乡镇为广大妇女开展妇科病免费普查,共检查妇女 27038 人,查出妇科病患者 10876 人,治疗 8930 人,其中免费治疗 41 人。

全力提高服务质量

提高医疗服务质量的关键在于提高医务人员的业务能力。该科采取“走出去、请进来”的办法,选送医护人员参加省、市级专业培训学习,到上级医院进修,邀请上级医院的专家来院讲课和指导手术。坚持每月一

次护理技能竞赛,定期组织业务学习、专题小讲座。同时,鼓励职工阅读杂志,撰写论文,先后有 20 余篇论文在国家和省级杂志上发表和交流,有三项科研项目获县科技成果奖。

温馨服务展现风采

竹山县妇幼保健院担负着占全县 2/3 人口的妇女儿童的健康重任。妇产科全体医护人员在危重孕产妇抢救中更是不畏艰难困苦,勇往直前,发挥了主力军作用。

2010 年 1 月 13 日下午,竹坪乡宽坪村 1 组孕产妇段某提前出现了分娩症状。因段某患有妊娠合并心脏病、妊娠期高血压疾病,家人决定前

往十堰就诊生产,并当即联系了市内某医院的救护车出诊。车行至双台,段某腹痛难忍,实在不能坚持,只得就近到双台乡卫生院就诊。双台乡卫生院电话求助竹山县妇幼保健院,该院当即派产科专家及急诊护士迅速赶往双台乡卫生院参与急救,终于转危为安,并顺利产下一名女婴。

近年来,经竹山县妇幼保健院妇产科治愈的患者达数千人次,抢救产科重症病人数十次,迎接了无数个小小生命的到来。她们在患者的感激声中体现了自身价值,在救死扶伤的前沿展现了巾帼风采。

她们正以新的姿态,向着“精、细、实”的更高目标迈进。