

宁波81890服务中心出新规 公务员微笑要露8颗牙 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/202/2021_2022__E5_AE_81_E6_B3_A28189_c26_202039.htm 五星级服务不再是企业专用，现也成了衡量政府公共服务部门的星级标准。记者昨日了解到，在全国颇有影响的宁波市81890求助服务中心又出新招，从今起要打造“五星级服务大厅”。对此，该中心常务副主任胡道林解释，“我们就是要让‘主’‘仆’归位，进一步规范国家工作人员的行为，为市民提供优质、无障碍的服务。”“这又是一个全国首创。”长期关注和研究81890的国家行政学院教授王伟称赞，81890的这一创举是政府转变职能，为人民服务的成功典范，它彻底改变政府部门的衙门作风，必将在全国起到示范作用。”194项行政服务集中办理来源：www.examda.com 走入81890服务中心，只见宽敞的大厅典雅整洁，在柔和的日光灯下，前来办事的群众坐在敞开式的服务台前与工作人员悄声对话，大厅内气氛随意，忙而不乱。在这里，记者遇见了市民张先生，他说，这里的公务员，无论是工作态度和办事效率，都堪比星级宾馆。“其实，我们从成立之初起就开始了创星服务。”胡道林告诉记者，目前，海曙区工商、公安、城管等24个政府部门在81890求助服务中心集中办公，至今，行政服务项目已达194项。来源：www.examda.com 5年来，81890急百姓所急，许多居民群众评价称：“老百姓想到的，政府都做了，老百姓没想到的，政府也做了。”微笑要求露出8颗牙齿 今年，81890求助服务中心又制订出台了五星级大厅服务标准。“目的就是要真正实现‘主’‘仆’归位，所谓‘主’，是尊市民为主人；‘

仆’，是人民公仆，泛指中心服务人员包括国家公务员及其他服务人员。”胡道林表示，希望通过此举进一步规范国家工作人员的行为，为市民提供优质、无障碍服务。胡道林介绍，这个标准是参照《宪法》和《公务员法》制订完成的，包括服务环境、服务态度和服务效果三方面，即有宽敞明亮、布局合理、办事方便、让人心情舒畅的服务环境；有周到、得体、让人感到愉悦的服务态度；有便捷、高效、让市民满意的服务效果。记者看到，标准的制订详尽到了每一个细节。以服务态度为例，“大厅工作人员见到市民两米左右时起立，微笑（要求露出8颗牙齿）问好。在客人坐下后，服务人员才可以坐下。81890服务大厅内市民办事后的意见反馈单，将纳入每个员工月度、年度和星级考核，以确保五星级服务标准有效实施。相关链接 来源：www.examda.com 81890是宁波话“拨一拨就灵”的谐音，是宁波市海曙区人民政府投资组建的一个旨在帮助市民解决各种生活难题的公益性求助服务平台，成立于5年前，中心内有3个功能区，即经济服务中心、投诉中心、社区服务中心。有27个政府职能部门进驻服务中心，开设一条81890求助热线、一个www.81890.gov.cn服务网站，一个81890企业服务平台、一个81890爱心超市。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问www.100test.com