广州天河海关被授予“全国巾帼文明岗”

100%好评 全因这群“娘子军”

■全媒体记者 林婷玉 通讯员 关悦

“三八”节前夕,广州海关隶属天河海关收到了一份特别的“礼物”——被全国妇联授予“全国巾帼文明岗”称号,这是全国海关系统唯一一个以整建制集体获评的基层海关。

作为广州海关进驻地方政务服务中心最大的对外窗口单位,广州海关隶属天河海关目前有干部职工100余人,六成以上是女性。这个集体连续8年被评为广州市“政务服务标兵窗口”、连续6年考核评分排名第一,取得了服务质量零投诉、业务办理零差错、窗口评价满意率100%的好成绩。

在这背后,离不开这群女关员的细致与耐心,离不开她们巾帼不让须眉的果敢韧劲、敢闯敢干的首创精神。

马惠绸,人称“马大姐”,海关企业管理工作的活字典,在窗口工作二十多年,接触过形形色色的办事人员。马大姐说,“我们要把每一位办事的群众都当成自己的亲人,努力真心地为他们解决问题。窗口工作就是这样,即使受到误解,受到责难,多包容、多谅解就是了!”

郁薇,是一位80后女关员,在窗口工作多年,已是窗口服务的元老级人物。她充分利用互联网与自助终端的功能,突破“八小时”服务时空限制,打破了“窗口递单”的传统模式以及工商注册所在地的区域限制,为企业提供“全城通办+线上办理”的服务,受到企业的点赞。

李晓红关长,天河海关的“领头羊”。李晓红常跟关员们说:“我们的工作不能仅仅盯着自己的一亩三分地,要善于调研,才能精准地知道企业和地方政府的需求,才能清晰地知道自己还能做什么,如何做好。”

“来海关办事,一定不会被打太极”“海关从来没有迟到早退的现象,没有节前综合症”,这是来自一位经常在政务中心跑业务的李女士的心声。

■报关现场 龙江/摄

数据显示,仅2018年一年,天河海关“一个窗口”共受理行政审批事项9979宗、办理各类注册备案6266宗。

近日,天河海关37个服务事项率先入选广州市首批“花城事好办”事项清单,并向社会公布。今年,天河海关驻政府服务中心的服务窗口还将作为“政务服务样板间”,在广州海关辖区7个地级市的海关窗口单位复制推广创新经验。

白云机场客服中心荣获“全国学雷锋活动示范点”

本报讯(全媒体记者林婷玉 通讯员罗志娟)近日,白云机场客服中心被中宣部命名为“全国学雷锋活动示范点”,在机场内外取得了强烈的社会反响。如何诠释新时期对雷锋精神的传承与弘扬,白云机场客服中心以“春风服务”的实践交出了一份优秀的答卷。

为进一步提高旅客体验的满意度,为旅客提供权威、标准、及时的全流程服务信息,让机场拥有一个旅客出行疑问的服务信息咨询中心,2017年8月1日白云机场成立客户服务中心,依托两个航站楼的27个问询服务柜台和10多个流动问询点,设立“春风服务示范岗”、“老弱病残孕爱心服务点”,24小时关注旅客出行,及时帮助旅客解决在机场遇到的各种困难和问题。一年多来,受到了旅客和社会的广泛好评。

在为旅客提供高品质服务的过程中,白云机场把“春风服务”和“学雷锋活动”融合起来,不断创新推出具有新时代精神的服务体系和服务举措。今年的春运,白云机场客服中心以“温暖回家路”为主题,与时俱进、推陈出新,升级“春风服务”,推出15项服务新举措,为旅客带去新感受、新体验。其中,轮椅服务、特殊旅客服务、志愿者服务、“两楼接驳”温馨提示小卡片、首日封、金猪送福、问询广播联动帮助旅客找回遗失证件或登机牌等都成为今年春运服务亮点。

白云机场安检护卫部代理副中队长秦巍巍:

用行动诠释新时代“雷锋style”

■全媒体记者 林婷玉 通讯员 罗志娟

入职11载,荣获11次“服务标兵”,2次“服务之星”,“世航会”先进个人,连续两年当选优秀班组长,带领的班组连续5年被评为标杆……2019年广东省委宣传部公布的第五批广东省“岗位学雷锋标兵”名单中,广州白云国际机场安检护卫部代理副中队长秦巍巍名字赫然在列。近日,记者采访了秦巍巍,了解他一步一个脚印在岗位上不断地成长的故事。

助人为乐记心间

2019年春节,白云机场安检值班室接到了一个特殊的新年问候。旅客常先生很想向那天帮助自己的安检员亲口说一声“新年好”,而说说起事情缘由,他仍然感动不已。1月13日,常先生乘坐MU5312航班回家,在A区安检口突感身体不适,一下子晕倒了,幸而当时有热心的秦巍巍帮忙,常先生才转危为安、顺利回家。

11年来,秦巍巍先后获得过旅客送来的锦旗6面,收到表扬信20封,电话表扬7次。在秦巍巍带领的班组里,所有人早就把助人为乐当成理所应当的事情。据不完全统计,2018年,他的班组帮助旅客找到过遗失电脑、iPad、手机、相机等物件共计327件,拾金不昧289次。

做一颗不生锈的螺丝钉

机场安检,是一份辛苦的工作,肩负着航空安全的重任,日复一日的检查,都要求安检员要有不知疲惫的体力和耐心、不放过任何细节的敏锐感。在同事眼里嘴里得知,秦巍巍是他们的榜样。

“心想到,眼看到,手查到,嘴说到”四到位,是秦巍巍自创的工作方法。结合白云机场提出的精细化管理要求,他对班组作出统一服务手势,双手接递工作用具等一系列具体的工作要求,希望即使是日常工作的每一件小事,都能做得更加系统、规范。

为提高工作效率,秦巍巍还利用单位的现场管理系统,带领班组自行开展了“今天我来当班长”的活动、研发“班组成员分析列表”等现场管理创新。

班组在他的带领下,工作开展凡事想在前面,有了更多的协作交流,也收获了不少成绩。2018年,秦巍巍带领班组查获违禁物品上万件,藏匿20起,冒名顶替14起,工余时间在白云机场的员工微学堂平台上,一共制作分享了23个业务培训视频。

珠海横琴新区禁毒办开展禁毒宣传

禁毒宣传进律道公园

3月2日,横琴新区禁毒办组织志愿者在律道公园开展禁毒宣传活动,利用LED大屏幕播放禁毒电影,向广大居民宣传禁毒。

禁毒宣传进培训课堂

3月3日,横琴新区禁毒办组织志愿者在横琴新区志愿者培训班上宣传禁毒,给大家介绍了新型毒品的样式和危害,号召大家远离毒品、珍爱生命。

禁毒宣传进学校

3月6日,横琴新区禁毒办组织志愿者在横琴一中宣传禁毒,现场设立了服务台,摆放了禁毒宣传展板和毒品模型,派发了《禁毒知识》宣传资料。

禁毒走进石山村

3月6日下午,横琴新区禁毒办组织志愿者在石山村,针对非法种植罂粟、吸毒人员帮扶帮教、青少年如何防范毒品引诱等群众重点关注的热点问题进行宣传。

禁毒走进粗沙环村

3月6日下午,横琴新区禁毒办组织志愿者在粗沙环村派发禁毒宣传资料,进行禁毒宣传,努力营造无毒社区的良好氛围。

禁毒走进三塘村

3月6日下午,横琴新区禁毒办组织志愿者在三塘村向居民群众、儿童发放了介绍毒品种类、新型毒品特征及危害性的禁毒宣传手册,讲解了新型合成毒品的种类和对个人身体、家庭、社会的危害。 (张以山)