仓桥 上海市名牌 上海市著名商标
国家级梨果生产标准化示范区
上海仓桥水晶梨发展有限公司
经中国绿色食品发展中心许可使用绿色食品标志
热烈祝贺第七届仓桥水晶梨游园节开幕
举办时间：2014年6月28日至10月18日
地址：上海市松江区永丰街道富民路1号（黄浦江源头） 邮编：201600 详情咨询：金先生：15721178186 传真：57736000 网址：www.cqshuijingli.org

青浦华新镇构建微笑、标准、高效、满意的“4S”模式，创新为民服务方式——

精心打造服务社区百姓的“4S”店

近年来，青浦区华新镇社区事务受理中心通过构建微笑(Smile)、标准(Standard)、高效(Speed)、满意(Satisfaction)的“4S”模式，践行服务方式零距离、服务过程零障碍、服务质量零缺陷、服务效果零投诉的标准，创新为民服务方式，先后获得“上海市团队建设特色班组”、“上海市巾帼文明岗”、“上海市充分就业星级社区”、“上海市促进就业工作先进集体”等荣誉称号，当地百姓满意地称事务受理中心是服务社区百姓的“4S”店。

□通讯员 **卿珠**

微笑面对群众
服务方式“零距离”

近年来，华新镇社区事务受理中心积极开展温馨服务“1234”活动，引导员工带着感情去开展服务工作，让群众办事时感受家的温馨。“1”是一张笑脸相迎；“2”是“两个主动”，即窗口接待要主动与群众打招呼，主动了解群众需要；“3”是“三个一样”，即在受理过程中，做到受理拒受一样耐心、生人熟人一样热情、表扬批评一样诚恳；“4”是“四声”，即随时做到群众询问有应声、批评无怨声、表扬有谢声、处理问题有回声。该中心还在接待大厅醒目位置设置投诉箱、并将投诉电话号码制牌上墙，自觉接受群众监督。

加强标准化建设
服务质量“零缺陷”

近年来，华新镇社区事务受理中心党支部先后出台《中心员工手册》等多项工作制度，规范员工在窗口工作中的忌语，并对窗口员工仪容仪表、规范用语、接待群众、办事时限等各项标准作明确规定。该中心还组织窗口工作人员不断加强相关法律法规、业务知识的学习，开展与兄弟单位之间的经验交流，努力提高工作人员的综合素质和协调能力，为服务对象提供规范化、标准化、专业化的服务。

实施高效管理
服务过程“零障碍”

近年来，华新镇社区事务受理中心党支部在规范标准管理的基础上，对窗口工作人员中实行“一岗双职”的管理模式，确保任何情况下窗口不缺岗、不脱岗。该中心先后投资数万元更新计算机、打印机、传真机、复印机等办公设备，保证窗口工作的信息化运作，使申请、核查、受理等业务工作全面实现网上即时办结，进一步提高窗口工作效率，缩短群众排队等候时间。推进流程化建设。该中心还在接待大厅设置醒目的业务办理流程图，供办事群众、申请人参考。同时推行首问负责制和工作人员引领制度，对手续不全或不符合有关规定的，严格执行首问负责，实行一次性告知办理，简化业务流程，减少工作环节，免去往返奔波，在业务流程设计中充分体现“一口式”服务，确保及时准确办结。

追求群众满意
服务效果“零投诉”

近年来，华新镇社区事务受理中心党支部以“群众满意窗口”、“青年文明号”、“巾帼示范岗”等争创活动为载体，进一步优化流程、提升效率。该中心开通绿色通道，对个别确有急事的群众，在程序允许的情况下，打破常规，帮助其完成受理、审核、送交材料等工作；对前来办事的群众提供爱心帮助，最大限度地为群众提供方便，力争在最短时间内为群众办好。该中心还创新落实流动服务、预约服务、跟踪服务等举措，方便群众办理各类业务，特别是对一些残疾人、孤寡老人等行动不便群众，实行上门服务，主动排忧解难，进一步拉近与群众的距离。该中心每天由值班领导不定期地检查窗口办事能力、文明程度，并通过窗口视频监控系统，全程检阅窗口服务情况，中心主任每天实时浏览，发现问题第二天晨曦课堂上及时讲评，以确保窗口优质服务落到实处。

奉贤出新规倡导新风正气抵制奢侈浪费

对科级以上党员领导干部操办婚丧喜庆四种行为说“不”

□通讯员 **孙燕**

本报讯 奉贤区科级及以上党员领导干部违规操办婚丧喜庆事宜将受到处罚。日前，该区纪委牵头制定出台了《党和国家工作人员操办婚丧喜庆事宜的工作口径》以下简称《工作口径》，明确了党和国家工作人员操办婚丧喜庆事宜的界限，要求全区各级党员领导干部认真执行党和国家工作人员操办婚丧喜庆事宜的工作口径；带头移风易俗，积极倡导新风正气、自觉抵制大操大办婚丧喜庆和奢侈浪费歪风。

婚丧喜庆“四不准”

《工作口径》明确，全区科级及以上党员干部操办婚丧喜庆事宜“四不准”，即不准大操大办；不准邀请管理服务对象或其他可能影响公正履行职务的人员参加婚丧活动，原则上不准邀请上级领导、本单位本系统同事参加婚丧活动。除婚礼、葬礼外，其他喜庆事宜原则上不允许邀请和接受亲戚（直系亲属、三代以内旁系亲属及近姻亲）以外人员参加；不准借机敛财，婚丧活动中接受亲戚以外人员礼金礼品的，须作出说明；不准使用公务车辆或者与行使职权有关的单位或个人的车辆参与婚丧喜庆。对违反“四个不准”的，视情节轻重，给予批评教育、组织处理；构成违纪的，给予党纪政纪处分。违规收受的礼金及贵重礼品，一律收缴。村民委员会和社区居委会工作人员参照执行。

事前事后实行报告制

此外，《工作口径》也明确，各级党员领导干部操办婚丧喜庆等事宜，应当在操办婚礼10个工作日前向本级党组织和上级纪检监察机关（机构）报告，说明操办事宜、时间、地点、邀请人数及范围等情况，承诺遵守相关纪律，并于事后10个工作日内报告遵守承诺情况。操办丧事的，应于事后20个工作日内报告实际情况。

冬令时节，奉贤区血站血库血液储备量处于紧缺状态。日前，驻奉部队某部闻讯后，立即组织180位官兵无偿献血，献出子弟兵的满腔爱心。 图为官兵捋袖献血现场。

通讯员 **王菊萍** 摄/文

制订居民公约 相互督促遵守

——松江泗泾镇景港居委会社区自治纪事

松江区泗泾镇景港居委会自去年下半年实施《居民公约》以来，小区管理更为顺畅，不文明的现象通过居民间的相互督促得到改善，许多影响社区安全的问题，也在第一时间及时解决。景港居委会主任徐巧林介绍说：“《居民公约》由居民代表会议通过，适用于社区内所有居民、社区单位及社会组织，包括总则、居民权利与义务、环境综合治理、信访稳定、社会治安、民俗婚育、奖励和表彰、附则，共计八章42条。”

将违建消除在萌芽状态

家住金港花园的徐师傅每天有晨练的习惯，今年5月的一天早上，他跑步经过78号楼的时候，发现周围聚集了一些居民。他上前查看缘由，得知大家都在讨论正在装修的78号别墅是否存在违法搭建现象，但大家又都不敢确定。徐师傅曾经从事建筑工作，仔细地看了下整幢楼，确定存在违法搭建。

大家第一时间向居委会汇报了情况，居委会连同违建整改小组成员上门与业主沟通，了解到业主是想将别墅二三楼的前后四个阳台全都封闭起来，并延伸做成四个房间，扩大面积后出租。居委会干部当即劝业主立即整改，并拿出《居民公约》进行规劝，业主表示会自行整改。

原来，景港居委会《居民公约》第十三条规定：居民不得违法搭建建筑物、构筑物。第二十八条规定：居民不得将房屋群租、居改非等……不得擅自改变房屋原设计功能和布局，对房屋进行分隔搭建，按床位出租，或将厨房、卫生间、客厅改成卧室出租或转租。可是，三天后，业主的承诺并没有兑现，因此居委会联系镇拆违办上门进行拆除。在拆除过程中，业主并未阻止，他表示：“那天听了你们说的，我就知道自己做得不对，只是让我自己动手拆还是有点舍不得，既然你们都来了，那就拆了吧！”如此，一起正在发生的违法搭建行动，被消除在了萌芽状态。

积极妥善解决邻里纠纷

景港居委会《居民公约》第二十一条规定：“居委会要成立人民调解委员会，负责接待来访群众，密切配合有关部门协调处理来访事宜，化解邻里矛盾。居委会实行一周一排查，月底集中研究解决排查的信访稳定问题。”景港居委会自成立大调委以来，调动群众志愿参与人民调解工作，充分发挥了群众自治能力。今年，大调委的七名成员共接到调解委托35起，参与调解35起，调解成功34起。

今年8月的一天，大调委的邱阿姨敲响了楼道内一户居民的大门，调解他家与邻居之间的矛盾。原来，这户居民经常将垃圾堆放在楼道或电梯内，对邻居的生活造成了影响，邻居多次上门沟通无果，彼此间产生了矛盾。邱阿姨得知消息后，上门进行调解，以《居民公约》的规定来劝阻其乱放垃圾的行为。《居民公约》第九条规定：社区内的经营门市和居民户实行门前三包，居民须自觉维护社区公共卫生秩序。这户居民终于认识到了自己的错误，并答应一定改正，邻里纠纷就这样解决了。

“《居民公约》是群众自治手段。公约的实施是对社区管理新模式的探索，是充分实现民主自治的一种工作方法。” 徐巧林如是说。

通讯员 **乔进礼**

□短讯

青浦赵巷工商所多措并举提升消费维权效能

新消法实施以来，工商青浦分局赵巷工商所将消费维权工作作为服务群众、服务民生的重要载体，通过规范“三个流程”，从内部管理入手提升处置效能；狠抓“三项工作”，从源头管理入手化解消费纠纷；强化“三类互动”，从长效管理入手搭建交流平台，不断完善工作机制，积极推动维权工作制度化、规范化，取得明显成效。今年以来，已办结12345工单40件，12315申诉举报95件，为消费者挽回经济损失20多万元。

通讯员 **许志坚**

金山石化街道志愿者参观禁毒馆

日前，金山区石化街道组织50余名社区禁毒志愿者前往上海市禁毒科普教育馆金山分馆参观学习。活动中，讲解员通过馆内大量实物陈列、影视播映以及图片展示向禁毒志愿者讲解了毒品的危害性、怎样远离和拒绝毒品等问题，提高了志愿者拒绝毒品的能力。

通讯员 **张欣**