

用心做事 以情服务 争创一流

——漳州宾馆有限公司创建省级文明旅游示范单位工作纪实

黄婧文

“以情服务,用心做事。”这是漳州宾馆67年以来坚持的服务宗旨,是漳州宾馆待客以诚、待企以真的有力表现。几十年来,位于福建省漳州市的漳州宾馆秉承“每天进步一点点”的企业精神,将企业经营管理和企业文化建设两手抓。今年,在总结创建全国文明城市、漳州市文明旅游示范单位等创建经验的基础上,持续发力,于2023年6月获评“全省文明旅游示范单位”,推动企业文化和漳州宾馆品牌建设全面发展。

加强组织领导 推进创建工作

漳州宾馆把文明创建作为企业文化建设首要任务,由领导干部“挂帅”,以落实责任考核机制为着力点,牵住责任制的“牛鼻子”。通过现场实地核查、召开现场会,总结以往创建经验做法,制定针对性措施,从文明旅游宣传、文明旅游引导、从业人员培训等方面细化分解实施方案,分类设计具体指标,与各部门工作任务相结合,让各部门干有目标、行有方向。种好中心工作“责任田”,形成了“条块结合、上下联动、人人参与、齐抓共建”的立体式创建格局。

“不以规矩,不能成方圆”。经营一家企业也离不开树立纪律与规矩意识,漳州宾馆以创建工作为抓手,对标对表创建要求,进一步完善宾

馆管理规范与规章制度。加大力度对防火、食品卫生、安全生产制度等突发事件处理制度和应急预案的提升与改进,为宾馆健康、科学、规范经营及推动文明创建工作提供有力保障。

加强内部管理 提升员工素质

敬业是基础,乐业是前提,勤业是根本,精业是动力。提升职工爱岗敬业意识,建立企业归属感,塑造良好职业形象,是创建工作的“必修课”。

每个月,漳州宾馆的公务栏上都有这样一群人,他们不仅业务精,更是助人为乐、见义勇为、诚实守信、孝老爱幼等方面的服务模范,称之为“微笑大使”。漳州宾馆对服务标准有着高标准、严要求,以“微笑大使”推动“以情服务,用心做事”的服务宗旨落地生根。漳州宾馆认为“服务”不仅是满足顾客的表面需求,而是“用心”倾听顾客声音,不断强化内功,加强员工服务技能培训,提高产品质量。通过开展餐饮、客房服务技能培训,岗位练兵和礼仪礼貌服务培训,要求员工文明礼貌,服务规范等各类内部培训,逐步形成一套标准化服务体系和规范化质量管理规范。2023年,全国星级饭店从业人员服务技能竞赛总决赛,员工陈雅英获得西餐服务项目第二名,黄琼琦获得客房服务项目第十一名。为全体职工树立了服务质量的榜样和标杆,进一步增强了企业的品牌意识、服务意识、

质量意识。

强化思想建设 助力文明旅游

思想是行动的先导,理论是实践的指南。漳州宾馆坚持把宣传引导作为提升游客和从业者文明意识的重要途径,全方位、多手段、立体化营造浓厚氛围,推动文明旅游理念深入人心。

近年来,漳州宾馆积极推进文明用餐弘扬节约理念,开展“适量点餐、剩餐打包”“使用公勺公筷”等文明用餐实践行动,将文明用餐落实到具体业务工作中,以创建绿色饭店为契机,将打造“低碳型”酒店与文明旅游同步落实,摆放节能环保提示卡,提醒客人节约用水,少用或拒用一次性产品,倡导节能环保、绿色出行。通过组建文明旅游宣传服务队,积极开展“讲文明、树新风”、不文明行为警示教育主题教育,通过宣传文明旅游、文明劝导、交通疏导、捡拾垃圾等,有效提高了职工思想道德水平,树立职工主人翁意识,文明“新风尚”蔚然成风。开展文明创建活动,已经成为漳州宾馆发展的新引擎。

树立责任担当 贴心服务群众

作为一家国有企业,漳州宾馆践行“以人

“七一”前夕,海南省委直属机关工委开展省直机关“致敬自贸港先锋”主题党日活动,集中宣讲在自贸港建设一线表现突出的12名先进个人和先进集体的典型事迹。宣讲人员用真情传递梦想、用热忱融化心灵,将先进典型的动人故事、新时代正能量,撒播到省直机关党员干部和社会各界人民群众心中。

高度重视,保障到位,确保主题党日活动有序进行

海南省委直属机关工委把本次主题党日活动当作省直机关党员干部“学思想、强党性、重实践、建新功”,进一步推进省直机关主题教育的有效载体。主题党日活动围绕自贸港建设“制度集成创新、推进封关运作、招商引资、优化营商环境、生态文明建设和“全国司法行政系统一级英雄模范”陈旭等先进典型,以“听模范故事,向先锋致敬”的方式宣讲先进典型事迹,传播正能量。

海南省直各单位机关党委高度重视这次主题党日活动,广泛发动党员干部参加活动,激励党员爱岗敬业、奋发有为、奋斗新时代、建功自贸港。6月29日晚,省委直属机关工委在省委党校举办主题党日活动,省委主题教育领导小组第二巡回指导组全体成员、省直机关党员干部代表,工委全体党员400人参加了主题党日活动。

紧扣主题,讲好自贸港先锋人物故事,增强教育效果

在这次主题党日活动中,海南省委直属机关工委紧扣“‘致敬自贸港先锋’——先进典型

典型引领当先锋 建功海南自贸港

——海南省委直属机关工委开展省直机关“致敬自贸港先锋”主题党日活动综述

何湘 孙勇

事迹宣讲”主题,许多党员在宣讲时都从自身实际出发,在本职工作中创新工作方法,破解自贸港制度创新难题方面进行思考感悟。

省委深改办(自贸港工委办)改革和制度创新处程雪,结合自身参加提升制度集成创新能级的经历,从发挥党支部战斗堡垒作用、推进自贸港制度集成创新等方面谈感受,号召党员以改革创新推动自贸港进入高质量发展轨道,为国家全面深化改革开放提供“海南方案”,蹚出“海南道路”。

省发改委基础设施发展处处长郭尧以《当好海南自贸港基础设施建设的“店小二”》为题,讲述自己与基础设施发展处党支部党员干部把“交通是经济的脉络和文明的纽带”牢记于心,把基础设施事业发展和“封关运作”作为重点,攻坚克难,加快打造海南现代综合交通运输体系,取得喜人业绩的心灵感悟。

省商务厅外商投资管理处处长金晶,声情并茂地讲述外资处党员干部全力贯彻落实习近平总书记“欢迎全世界投资者到海南投资兴业”的指示要求,倾心尽力推进自贸港招商引资工作,把海南打造成为外资企业的首选地,为海南自贸港建设贡献力量的感人事迹。

国家税务总局海南省税务局反避税工作专班王喙林、吴昕尧,讲述反避税工作专班党

支部坚持以党建引领税收工作,党员干部勇挑使命担当,优化自贸港营商环境,全力以赴提高跨境涉税风险防控和应对水平,切实服务于海南自贸港高水平开放的先进事迹。

……………

省直机关广大党员干部和社会各界人民群众普遍反映,这样特别的主题党日活动政治站位高、设计新颖、内容充实、形式多样,很有教育意义,让人“看不够”“不想走”。

典型引领,转变作风,扛起海南自由贸易港在中国式现代化进程中的使命担当

海南省委直属机关工委以开展主题党日活动为切入点,坚持以高质量党建引领自贸港建设,聚焦机关党建问题抓整改,紧紧围绕党建引领自贸港建设、党建与业务深度融合、重点园区党建工作机制、优化党建综合考核体系等问题,组织党员干部开展专题调查研究,切实解决基层党建存在的问题。

海南省直机关各级党组织和广大党员以开展主题党日活动为契机,全面系统学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,坚持以学铸魂、以学增智、以学正风、以学促干,着力

为本”的发展理念,履行社会责任,紧扣凝聚人心、服务群众要求,在“融合”上做文章、在“嵌入”上下功夫。在馆区增设志愿服务站,开启服务窗口,拓展便民服务,通过岗位建功活动、帮扶活动、便民服务、志愿服务、走访慰问等多项举措,让志愿服务在基层一线活起来。

漳州宾馆始终坚持责任担当,每年组织员工参加无偿献血活动;联合街道社区深入走访孤寡老人、慰问困难群众;联合街道社区开展“文明交通”“文明旅游”等公益活动,为维护交通秩序和环境卫生贡献力量。

近年来,漳州宾馆深入开展“我为群众办实事”实践活动,组织志愿者队伍开展“学雷锋,践行行动”“给环卫工人及困难户送餐”“创文明,我先行”“六一慰问困难儿童”“高温送清凉”“绿色出行,志愿先行”等活动,以责任意识树行业旗帜。积极营造“漳州宾馆”的志愿服务品牌,增强文明共建活动意识,树立良好道德风尚,不断践行企业的社会责任。

通过此次创建工作,漳州宾馆深切认识到文明旅游创建工作是加强文明旅游、实现旅游经济全面协调可持续发展的重要举措,创建之路永无止境,只有起点,没有终点。着眼未来,这次创建将是一次契机,推动宾馆精神文明建设进一步提升,管理水平进一步提高,实现漳州宾馆高质量发展的新飞跃。

陕西西安市未央区三星小学：传承红色基因 情系双拥共建

刘春利

式开展丰富多样的双拥国防教育系列活动,让双拥精神和军地情缘植根校园、深入人心。”三星小学校长如是说。

近年来,未央区三星小学始终秉承“守护我平安,我给您温暖”的双拥工作理念,坚持以爱国主义教育为核心,以军民共建活动为载体,开展常态化双拥光荣传统教育,立足学校实际,不断创新实践活动形式,引导全校师生心系国防、立志报国,学校双拥工作取得显著成效。

开展教育活动 讲好双拥故事

“在抗美援朝战争中,中国人民志愿军涌现出一大批战斗英雄:杨根思、黄继光、邱少云……”校外辅导员杨轩生动地讲述着,同学们认真地听着,仔细地记着。这是2023年6月1日,三星小学开展国防教育活动时,笔者看到的一幕。

为激发学生的拥军热情及爱国主义情怀,三星小学积极挖掘驻地部队资源,与驻地部队携手开展“国防教育进校园、课后服务更精彩”系列国防教育活动,广大师生在部队官兵的指导下,进行“队列队形”和“军体拳”训练,爱国、爱军、崇武思想和组织纪律性得到显著增强。

“我们学校每年还开展劳动

实践特色课程,进行家校生活劳动与田园体验劳动教育,把驻地部队“勤丰农场”作为学生劳动实践基地,带同学们认识农作物,教学生们给植物松土、施肥,孩子们快乐的笑容洋溢在脸上。”三星小学副校长张园园介绍说。

传承红色基因 厚植国防情怀

身着红军服的小队员们,饱含深情地朗诵着《七律·长征》《沁园春·雪》,一首首红色的经典,一段段难忘的历史,展现在师生面前,成为传承红色基因的纽带。

“我们学校每年都会开展‘红色基因我传承,争做新时代好队员’活动,目的就是引导广大师生铭记历史,继承革命先烈遗志,传承红色基因,为实现中华民族伟大复兴贡献力量。”三星小学副校长白亚荣说。

2021年12月10日,“守护我平安,我给您温暖”为边防官兵织围巾送温暖公益活动启动后,学校全体师生及家长立即行动,将对边防战士崇高的敬意和爱心织成一条条统一花色、统一大小的围巾,同时,孩子们制作的新年贺卡、手抄报、为官兵叔叔们写的书信等礼物和爱心围巾一起被装上部队的卡车,翻越千山万水运往西藏。

三星小学厚植国防情怀,每年开展“守护我平安,我送您温暖”为边防官兵织围巾送温暖等公益活动,积极发动家长参与,既密切了亲子关系,也提升了家校共育的品质。

陕西西安市未央区三星小学：

传承红色基因 情系双拥共建

红色长廊谱写红色文化传承故事,追寻红色记忆、学习红色精神、传承红色基因……

在陕西省西安市未央区贞观路旁有这样一所学校:他们学习军队优良传统和过硬作风,热爱人民军队,用行动关心和支持军队的建设;他们不忘家国情怀,在全校师生中加强国防教育,普及国防知识,培养国防观念,不断推动双拥工作再上新台阶……这就是西安市未央区三星小学。2023年3月20日,三星小学荣获市级“爱国拥军单位”荣誉称号。

走进未央区三星小学国防教育陈列室、双拥长廊、党建红色教育基地、红领巾中队等宣传阵地,红色教育已然成为校园一道主旋律……“我校历届领导班子高度重视双拥、爱国主义教育和国防教育工作,成立双拥工作领导小组,建立师生全员参与的领导和运行机制。近年来,三星小学开设常态化国防课程并纳入学校德育教学工作,结合驻地部队走进来、学校走出去等形



三星小学秉承“让每一颗星星都闪光”的校训教书育人

安徽六安市：开展住宅物业管理服务提升行动

本报讯(孙伟 黄慧)为进一步规范物业管理行为,提升物业服务质量,近日,安徽省六安市城管局联合市委组织部、市住建局等15部门联合印发《六安市住宅物业管理服务提升行动方案》,从即日起到年底,在全市开展以住宅物业为主体的物业管理服务领域集中整治提升攻坚行动。

在万融领秀城小区里,“邻里邻好”评理说事点吸引了笔者的注意。在这里,小区内部出现的矛盾纠纷,可以根据不同的类型,由街道、社区、物业和主管部门以及小区居民,共同参与协调解决。在小区里的公示栏,公布了物业、街道社区以及对应主管部门负责人的联系方式。

据了解,在《六安市住宅物业管理服务提升行动方案》中,对于物业管理服务的提升工作如何开展有着明确的规定。包括要坚持党建引领,全面贯彻落实“皖美红色物业”创建工作要求,推动物业领域矛盾纠纷源头治理,全面排查物业服务领域存在的突出问题,畅通投诉建议渠道。

青海湟源县东峡乡：送去“关心关爱” 带走“民困民忧”

张晓洁

近年来,青海省西宁市湟源县东峡乡党委以“暖心慰问”为抓手,深入群众,深入一线,听民意,解民忧,了解生活困难党员、老党员的所思所想、所愁所盼,在问需于民、问计于民中寻找工作的突破口,访出实情、慰出实效、问出实效,既送去党组织的关心关怀,也带走民忧民困民情,把工作做到群众的心坎上。

来一场关心关爱“及时雨”,在暖民心、聚人心中上增添“温情”。湟源县通过走访慰问活动,把党和政府的关怀和温暖送到老党员、生活困难党员身边,让老党员在生活上得到帮扶、精神上受到激励。东峡乡响河村党支部为老党员过“政治生日”,通过开展一次谈心谈话,写一篇“生日感言”,重温一次入党誓词,激励老党员始终牢记党员身份,注重党性修养,增强党员意识,永葆艰苦奋斗的优秀政治品质。

来一堂真材实料“微宣讲”,在授理论、传党音上增添“甜味”。乡党委聚焦学习宣传贯彻党的二十大精神这条主线,通过“送书上门”“送学上门”等方式,加大正面宣传力度,加强政策宣传,科学有效引导主流思想舆论,加强唱响新时代的主旋律。东峡乡拉耳贯村将党的二十大精神融入快板、歌舞等群众喜闻乐见的文艺形式,转换话语形式,更加形象化、生动化展现精神实质,把“大道理”转化为有烟火气息的“小故事”,变过去“你说、我听”单向“灌输式”宣讲为“我听、我问”双向“互动式”宣讲,真正让老党员、困难党员深刻领会党的二十大精神的精神实质。

来一次网格帮办“微心愿”,在解民忧、纾民困上增添“力度”。乡党委时刻树牢“民之所盼,政之所往”的工作导向,将走访慰问困难党员与“我为群众办实事”实践活动结合起来,根据走访慰问过程中听取的、发现的问题,及时建立问题台账,把慰问对象关心的“心头事”当成雪中送炭的“要紧事”,对一些低保、特困党员重点做好救助供养、临时救助等工作衔接,统筹使用各项措施,采取“一事一议、一案一策”等方法,提高救助水平,处置急难个案。针对一些困难党员因行动不便而不易知晓政策的情况,乡村两级干部“不能坐等群众来找,要千方百计送政策上门”,按照“一户一策”建立需求清单,用实实在在的行动、扎扎实实的作风把问题清单变成“履职清单”。同时健全困难党员帮扶长效机制,实时掌握慰问对象实际情况,通过落实优惠政策、提供就业门路、培训实用技术等,帮助困难党员找到行之有效的發展路子,让走访慰问既见实效,又见长效。

湖北黄冈市赤壁社区：开展垃圾分类系列活动

本报讯(李志来)“生活垃圾应该分几类投放?哪些垃圾是有害的?哪些垃圾是可以回收再利用?”7月19日,湖北省黄冈市黄州区赤壁街道赤壁社区组织志愿者,向沿街居民和小区居民开展垃圾分类宣传,引导社区居民在日常生活中践行环境保护、低碳生活的理念,更好地推进垃圾分类工作。

志愿者们通过发放垃圾分类宣传单页、垃圾分类公益扇等方式,为居民们详细讲解生活垃圾分类的目的、意义和相关知识,让居民更深刻了解到垃圾分类的标准,引导居民从身边小事做起,逐步养成垃圾分类投放的好习惯。

“带着孩子一起参加这样的活动,非常有意义。”活动现场,一名带着孩子的志愿者妈妈说,这次活动能带动更多居民做到“垃圾分类从我做起”,无论是老年居民,还是参与活动的孩子,都对垃圾分类有了更深的了解。

据悉,赤壁社区以网格为引领,按照辖区范围全覆盖形式,在辖区的小区内安置垃圾分类亭、完善分类垃圾桶,还通过“垃圾分类进小区、进校园”宣讲等活动,增强居民自主投放意识,循序渐进地让垃圾分类意识深入人心,为营造清洁美丽的环境、创建文明和谐社区助力添彩。