

来自市卫生局东风分局的报道

罗启华《东风分局工作28论42精语》选载

《十堰日报》社

二〇〇八年九月

编 前 语

罗启华是市卫生局东风分局局长。该局工作经本报报道后，在社会上产生较大反响。发展方向确定以后，干部就是决定的因素。采访期间，记者多次被罗启华独具特色的工作作风所感染。他们的克难奋进，他们的团结协作，他们的创造性传承大型优秀企业管理经验的一系列举措值得我们学习、借鉴。本报从今天起，从罗启华的工作札记《东风分局工作 28 论 42 精语》中选载部分内容刊登，以飨读者。

《十堰日报》编辑部

二 00 八年九月

目 录

一、选载文章

1、卖产品不如卖服务·····	1
2、超越与创新·····	5
3、创新是发展之魂·····	7
4、把握机遇谋发展·····	11
5、做优本职工作的就是人才·····	15
6、两种理念构筑一种精神·····	18
7、在学习中实现超越·····	23
8、用“三负责四满意”体现价值·····	26
9、我的管理感悟·····	28
10、做一个得心应手的管理者·····	32
11、让我们向着目标航行·····	34
12、力争职业卫生工作湖北第一·····	36

13、化繁为简的管理·····	39
14、在社会效益中追求经济效益·····	43
15、群众是事业发展的智慧源泉·····	45
16、团结≠一团和气·····	48
17、融入大十堰要发扬好“东风特色”·····	49
18、观念一转天地宽·····	52
19、虚怀纳谏重在落实·····	56
20、责任重于泰山·····	59
21、博采众长话《年鉴》·····	65
22、服务在共赢中完善·····	67
23、把握时代特征，创建“五型”卫生监督所·····	69
24、廉洁滋生政绩实干助生业绩·····	75
25、友好合作 共谋事业·····	77
26、用时间之宝换知识之宝·····	83
27、回顾历史鼓斗志·····	85
28、历史的经验与教训·····	89
29、打破僵化需要解放思想·····	93

二、42 精语诠释

- 1、稳定中求发展，发展中育和谐..... 96
- 2、汇集我们的力量，实现我们的目标..... 96
- 3、在实践中创新，在创新中腾飞..... 97
- 4、用贡献赢得更高的地位..... 97
- 5、“爱国卫生”社会综合发展的基础..... 98
- 6、职业卫生形势严峻，做好防治充满信心..... 98
- 7、明情，明理，明智..... 99
- 8、用科学的办法指导超常运作..... 99
- 9、提出问题固然重要，
 提出解决问题的办法更重要、更可贵.....100
- 10、改善无止境..... 100
- 11、珍惜财富，创造财富.....101
- 12、“学习、实干、思考”，我的三大宝.....102
- 13、用心体味，用心服务.....103

14、实践文明，积淀文明，创新文明·····	103
15、修炼完美人生生涯 修炼完美事业生涯·····	104
16、克服困难保目标，创新纪录求超越·····	104
17、压力下取得好成绩，机遇中夺取大丰收·····	104
18、社会效益天天讲，经济效益年终奖·····	104
19、基层医务人员技能比什么都重要·····	104
20、研究分局管理，总结分局特色·····	104
21、融入而不失发扬特色，继承而不失吸纳先进·····	104
22、承载东风使命，创造分局辉煌 ·····	104
23、用好资源，用好机制·····	104
24、做事业有成的奉献人，做同级同职最棒者·····	104
25、我是书记局长会员，理应支持工会工作·····	104
26、修炼完美人生生涯，修炼完美事业生涯·····	104
27、让全体员工共享分局成果·····	104
28、成绩属于大家，不足属于自己·····	105
29、辩证思维百事通，创新奋进创未来·····	105
30、“德能勤绩”——终归于绩·····	105

31、发挥优势，抓住重点，开拓事业，培育品质·····	105
32、苦干结硕果，细节定成败·····	105
33、2006 我们激情创业，2007 我们奋力超越·····	105
34、整合妇幼保健业务，留下妇幼保健责任·····	105
35、文明社会需要众多文明元素充实·····	105
36、强化作风建设，忠诚服务百姓·····	105
37、统一与特色并举·····	105
38、我和大家的信心同根同源·····	105
39、“管理、技术、人文” 是基层医疗机构竞争的三要素·····	105
40、管理信息技术资金四帮扶 为提高深河乡人民健康做贡献·····	105
41、升华示范新内涵，创新管理新模式·····	105
42、创新才能发展，硕果源于实干·····	105

三、媒体与读者评论

1、我们应该从中得到启迪

——读罗启华《东风分局工作二十八论四十二精语》

随感之一 刘焱清..... 106

2、从罗启华的工作札记说起 朱本双.....109

3、市卫生局东风分局举行学习型系统建设工作座谈会

摆利平..... 111

4、厚积薄发 贵在实践

——读罗启华同志《东风分局工作 28 论 42 精语》体会

王天励..... 112

5、融入与创新

——读罗启华《东风分局工作 28 论 42 精语》随感之二

..... 116

6、学习的风气不能丢

——读罗启华《东风分局工作 28 论 42 精语》选载随感之三

刘焱清..... 117

7、学习之风大可倡	朱本双	119
8、领导干部应提高反思能力	朱本双	121
9、把握发展大局创新管理思路		
——罗启华同志《东风分局工作二十八论四十二精语》读后感		
梅 勇	武汉科技大学医学院副教授、医学博士、硕士生导师	
		124

卖产品不如卖服务

(选载之一)

2008 年 7 月 7 日

市委、市政府提出“至真至诚合作，尽善尽美服务”为东风服务的理念，我们要完美地体现在我们分局的工作中。

谈到服务让我想到东风公司童总曾经有一句名言：“卖产品不如卖服务”，意识是强调服务的至关重要性。卫生行政管理部门与卫生技术服务部门都有服务，所以都要加强优质服务。

分局移交两年来虽然取得了包括服务在内的实实在在、众所周知的成绩，但是，我们还存在着许多问题，特别是我们的服务意识、服务措施等还不适应要求，与其他医疗机构相比还有差距，离“优质服务”（如内涵上、灵魂深处等）还相差很远。我希望分局全体职工要提高对“优质服务”的认识，每一个职工都要从思想深处切实认识这样几个问题：为什么要开展优质服务活动？为什么要提供优质服务？我们与“优质服务”存在的差距？自身有哪些问题？达到“优质服

务”有哪些方法和途径？“优质服务”我自己应该怎样做？

也许有人认为优质服务就是为了争取市场。我认为“优质服务”有以下几个体现：1、“优质服务”是文明程度的最好体现，我们国家改革开放近30年了，摆脱贫困才是近几年的事，贫困的时候大家无从谈起优质服务。2、“优质服务”是以人为本、人文关怀的最好体现。3、“优质服务”是分局员工真正地站在服务对象角度考虑问题的最好体现。4、“优质服务”是分局员工崇高品质和崇高价值观的最好体现。5、“优质服务”是分局员工忠实地履行自己的社会责任的最好体现。总之，“优质服务”是国民经济水平提高、民众生活水平提高、国民综合素质提高、社会向更高阶段发展的必然趋势。我们要在全体员工中广泛开展优质服务活动，尽快培育分局的“服务文化”，不断强化服务意识、完善服务标准、规范服务行为、创新服务手段、深化服务内涵、提升服务水平，我们才能实现“四满意”目标，从而打造出优质服务品牌，为今后发展奠定基础，创造条件。

“优质服务”要长抓不懈，优质服务首先要在我们干部心中深深扎下根，时时刻刻要有优质服务的意识。希望我们

的干部带领全体职工一起创建、打造，切实抓出分局优质服务特色和分局优质服务品牌。

政府在转型，今后的变化会很大，我们要提早认识到这些，提早强化务实服务意识，在变化中赢得主动。

我希望，优质服务的思想扎根在每一位员工的心中，落在每个人、每个岗位上。让接受到我们服务的每一个人都能感受到我们是在用心做事、用心服务。

从某种意义上讲，人是有惰性的，所以，优质服务必须天天讲，人人讲。要深入开展一些促进优质服务的活动，如让我们的员工自己收集服务对象对本岗位服务的要求与意见，并由员工自己提出本岗位服务存在的问题与实现优质服务的措施与办法，让员工自己教育自己。建立服务岗位优质服务公约，规范工作言行。定期不定期地进行检查考核，一定要看得见，摸得着。通过优质服务促进“延伸服务与效益延伸”。

我们在继承良好服务的基础上对优质服务又有了一些新认识和新做法，这些都是值得总结的。然而，优质服务是必须不断推进和提高了。

我在考虑一个问题，我们的保健性体检能不能考虑针对不同人群的职业、职业心理、爱好、习惯等，有针对性地提供差异化服务，在实践中找出好办法，也许会成为我们分局优质服务特色和分局优质服务品牌的重要组成部分。

卫生技术服务部不顾天气炎热，多次到武汉为东风公司总部提供服务，充分体现了东风分局继续为东风服务的意识。分局自划转以来始终把更好为东风公司服务放在突出位置，无论是在职业病防治、疾病控制、卫生监督、妇幼保健还是为老干部体检、学校卫生等各方面都取得良好成绩，通过良好的服务，得到十堰管理部领导和东风公司员工家属及服务对象的好评，展示了分局形象，体现了分局价值。

对襄樊基地的职业卫生服务是企市移交的精神，是我们必须要抓好的工作之一。卫生监督所、职业病防治所要认真重视，不仅要保持以前的优质服务，并在原基础上还要提高。加强服务职能，协调好与襄樊医院与基地各企业的关系。

超越与创新

(选载之二)

2008 年 7 月 8 日

2007 年东风分局的主导思想是“继承超越”，我想“超越”包含着以下几层意思：

(1) 提出超越是我们自己给自己施加的压力，让其产生更大的动力，这种压力将是主动的而非被动。

(2) 社会在不断发展与进步，分局移交仅仅一年，融入大十堰还有大量工作要做，同时要与大十堰的大卫生同步，需要我们超越。

(3) 移交第二年至关重要，不允许我们四平八稳，急需我们超越。

(4) 2006 年我们在多方面已经奠定了较好的基础，这些好的基础又构成了分局 2007 年超越的基础。

(5) 提出超越将促进我们每一天的工作都具有成效和价值。

(6) 超越，涵盖了许多方面和许多因素，包括思想的

超越、分局事业跨越式发展、融入的力度、技术的跨越、业务质与量都要超越，人力资源与工作量要快速攀升矛盾桎梏的超越等。提出将“超越”作为分局 2007 年的思想基础不是一句空话，除了我在 2007 年初讲的几层意思外，还体现在业务收入要力争超过年初计划，这才是全面超越的含意。

我们明确东风分局 2007 年以“继承与超越”为主导思想，重在超越。我们要强化超越的思想，我们的事业要跨越式的发展，我们的融入和我们的人才与技术也要来一次超越，让我们再聚一局四所全体员工的智慧和力量，勤奋学习、努力工作，树立超越的意识，再攀知识和事业、效益和市场的新高峰。超越过去，要有新思想、新主张、新作为、新举措。超越不仅仅是上一个台阶。我认为要求我们干部的思维要活跃、思想要超前。我们的四个所要有超越他人的东西，要超越他人就必须要有创新思维。

以 2007 年为例，“超越”的思想在这一年的工作中得到充分体现。在思想观念上，各科（所）都将超越“2006”作为最基本目标；在工作方法上，分局通过组织开展“职业卫生主题年”活动，为超越“2006”搭起了一座坚实的平台；

在管理方式上，根据各部门的实际，进一步优化 KPI 考核方式，兼顾社会效益与经济效益，为超越“2006”提供了强大的动力；在业务工作上，妇幼所业务的整合，建立了妇幼工作新机制，创建了业务整合的试验田；直属四所的业务整体超越，职业卫生量化分级管理模式的探索等实现了超越。

创新是发展之魂

（选载之三）

2008 年 7 月 9 日

“创新与发展”是东风分局 2008 年主导思想。

创新——民族进步的灵魂，是国家兴旺发达的不竭动力。创新也是东风分局发展的灵魂。创新不仅仅指知识创新、技术创新和制度创新，对于分局而言还应包括管理在内的全方位创新，要不断总结经验，积累经验，在创新上做更多的工作和探索。

创新对于移交后第三年的东风分局是非常重要的。观念要创新，工作方法要创新，要适应新形势、新模式的工作要求。创新需要胆量、创新需要知识做支撑，创新需要结合实际。创新，是东风分局今年的一个重要“课题”。

把“创新与发展”作为分局 2008 年主导思想的想法，基于以下几点考虑：一、国家把创新列为战略地位。胡锦涛总书记在党的 17 大报告中指出，“提高自主创新能力，建设创新型国家。”二、改革开放 30 年将进入战略转移期。今后 5 年改革重点将发生变化，政府自身改革成为改革的一大关键。政府建设将呈现三个趋势：第一，由管理型政府向服务型政府转变；第二，由经济建设型政府转向公共治理型政府；第三，用现代电子技术手段改革政府管理方式和理念，政府由手工作业型转向电子网络型。固有的管理方式、模式将发生重大变化，或可以称为将要被淘汰，所以说将要改变的或是将要淘汰的东西我们不能再去适应它、追求它，必须创新。三、分局模式目前没有经验借鉴，必须通过我们的艰苦努力去探索发现，必须创新。四、分局的工作进入第三年，这是至关重要的一年，需要我们把发展列为重中之重加以考虑，