

# 辽阳市“窗口”行业 规范服务竞赛论文汇编

辽阳市精神文明建设理论研究会  
辽阳市“窗口”行业规范服务竞赛办公室  
一九九一年十一月

## 编 者 话

为推动“窗口”行业规范服务竞赛向深入方向发展，市精神文明建设理论研究会和市“窗口”竞赛办公室，于十月三十一日召开“窗口”行业规范竞赛理论研讨会，现将在研讨会上宣读的十篇论文汇编成册。但由于时间仓促、水平所限，不当之处难免，敬请读者批评指正，深表感谢。

编 者

一九九一年十一月

# 目 录

- 一、关于抓好基层“窗口”行业规范服务竞赛活动的探讨  
.....市税务一分局 刘长奇
- 二、强化规范服务、转变作风、密切警民关系  
.....太子河公安局 王光程 王殿宝
- 三、培养创优意识实现思想参赛  
..... 153医院 王一民
- 四、医德教育要在抓根本上下功夫  
.....市中医院 金兰民
- 五、职业道德教育与规范服务的关系  
.....市自来水公司 陈正新 张晋豫
- 六、浅谈“窗口”行业必须注重岗位培训  
.....宏伟区文明办 史悦
- 七、关于运用多种机制推动规范服务竞赛向纵深发展的思考  
.....市房产局 高天兰
- 八、试论基层税务部门开展“窗口”行业规范  
服务竞赛活动的必要性  
.....市税务局太子河分局 赵田金 陈铁军
- 九、抓基础定制度学根本培育新人  
——规范服务竞赛中突出学雷锋主旋律  
.....市煤气公司 刘连成
- 十、“窗口”行业规范服务竞赛探讨  
.....市交通局 高德元

# 关于抓好基层“窗口”行业 规范服务竞赛活动的探讨

市税务一分局 刘长奇

由省精神文明建设指导办公室发起的窗口行业规范服务竞赛正在我省16个系统蓬勃展开。这项活动规范了行业服务标准，促进了两个文明建设，对加强廉政建设，向科学化、正规化、规范化服务发展奠定了坚实的基础。由于这项活动是一个新生事物，不可避免的存在一些需要完善的地方，根据本地一段时间的实践，试作如儿几点思考，愿同大家共同探讨。

## 一、在“窗口”竞赛中要作到两个文明一起抓

党的十一届三中全会提出：在物质文明建设的同时，必须抓好社会主义精神文明建设。在“窗口”行业竞赛中也毫无例外。因为任何经济工作和政治工作都是对立统一的整体。因此要在这项活动中两个文明一起抓 两个任务一起下，两个成果一起要。开展“窗口”行业竞赛以来，却实有一些基层行政领导同志在思想上，仍然没有引起足够重视，认为“窗口”行业竞赛是政：部门的事，是党群部门的事，把经济工作和政治工作！裂开

来，出现了“只抓钱、不管人”的局面，造成“一手硬、一手软”的现象。也有个别单位只靠单纯的行政手段、经济手段、开展互作，忽略了提高人们的思想觉悟和作好政治思想互作，发挥各自的主观积极性，去完成所承担的互作管理任务，端正服务态度，使其达到提高社会效益和经济效益的共同目的。根据上述思路，怎样才能作到在竞赛中克服“一手硬、一手软”的问题呢？第一、要解决领导问题，关键在一把手是否能对这一问题有一个正确认识，一把手认识解决的好，一班人认识就好。在这项活动中才能作到两个文明一起抓。也是实现行政职能部门加强“窗口”行业竞赛的根本保证。第二，要统筹规划，统一布置和检查。例如，在制订互作年度规划时，在“窗口”竞赛中，将两个文明建设一同纳入进去，实行两项目标双向管理，平时布置互作和检查互作时，思想上要高度重视，时间上要有保证，互作上要有位置，考核互作时进行双百分竞赛。第三，“窗口”竞赛要紧密围绕当前的中心互作，服务于本部门本行业的经济互作，防止“两张皮、空对空”现象。要适时召开规范服务典型现场会、学习班，至少在一个行业内建立互作人员岗位服务规范准则，以点带面，促进本单位的

互作任务顺利完成。

二、把群众反映强烈的“热点”“难点”作为竞赛的重点。

要针对人民群众关心的“热点”“难点”问题通过竞赛得到解决。如城建系统的“行路难”、“乘车难”；房建行业的“供水”、“供热”问题；卫生系统的就医难、做手术收小费问题；税务系统的“以税谋私”、

“税衙作风”等问题。在抓这些与群众息息相关的热点问题时，要提出“三坚持”的指导思想，即坚持在基层解决问题，坚持从根本上解决问题，坚持超前解决问题。

在竞赛中比廉政、赛勤政，克服服务态度“冷硬顶”和借职权之便进行“吃、拿、卡、要”等不良风气，要在竞赛中从五个方面解决“热点”“难点”问题，第一，建立健全各项规章制度，解决制度不完善不系统问题，有的要求过高而不实际，有些制度存在空隙和漏洞，造成上有政策，下有对策局面，制定制度的基点要达到规范性、整体性、针对性、实效性的有机统一。第二，分互明确，相互制约。对一些容易利用职权谋私的岗位，实行办事程序化。即把一项互作分成两个以上的独立程序，其中一方为执行程序，一方为实行监督程序，以达

到相互制约的作用。如税务系统的“征管查”三分设制度，在内部互作中起到了相互考核，相互制约的作用，第三，公开办事程序和结果。建立群众意见箱，让社会帮助监督，提出响亮的行业廉政口号，确定行业廉政互作目标，制定具体的服务规范准则，严格互作纪律，达到廉洁奉公，不徇私情。在此基础上狠抓落实。第四，实行岗位轮换离岗考察制度，定期轮换，建立考察档案，每离岗时考察一次，第五，加强考核奖惩严明，作到有标准、有检查、有评比、有落实的严密措施。对各行各业做到“三明确”：一是明确责任目标、二是明确考核责任、三是明确奖惩办法。

三、在竞赛中倡导身在岗位学雷锋，立足行业树新风。

竞赛中要大力提倡为四化无私奉献精神和全心全意为人民服务思想。突出“岗位学雷锋行业树新风”的主题思想。教育干部、群众要公正清廉，不谋私利，向雷锋同志学习，吃苦在前，享受在后。把“岗位学雷锋，行业树新风”同窗口竞赛活动紧密结合起来。处理好无私奉献和按劳分配的关系。前者是倡导精神，后者是现行政策，两者既有区别又有联系，在“窗口”竞赛中要注重

意发现典型，帮助一些同志克服当典型吃亏的思想，进行正面引导，树立群众信得过的无私奉献，秉公办事的行业先进典型。发扬“先天下之忧而忧，后天下之乐而乐”的精神，树立起全心全意为人民服务的思想。由于受“一切向钱看”思潮影响，通过“窗口”竞赛要解决这方面问题，应采取两点措施：一是注意舆论导向，既要推行现行政策的落实，按照国家政策合情、合理、合法分配报酬，又要加强强有力的思想政治工作，用集体主义、爱国主义、共产主义思想教育干部群众。二是要在竞赛中抓好教育的层次性，首先要加强领导干部的自身规范表率作用，其次要抓好党团员的规范服务的榜样力量；培养一大批“窗口”竞赛的骨干力量，以点带面，以情晓理；再次是抓好职工群众自觉向前看齐的自觉性。在这一层次中还要区分新老职工两个层次，充分发挥他们各自的参赛积极性。

#### 四、运用自我约束方法搞好“窗口”竞赛。

运用自我约束方法，能在竞赛中更加明确自己的职业责任，职业道德，职业纪律，服务标准和规范方法。运用这种方法搞好“窗口”竞赛活动，可以收到事半功倍的效果。这是因为：一是自我约束的方法具有广泛的群

众性，它可以通过群众自己教育自己，自己约束自己，有效地调动每个职工在行业竞赛中的能动性。使每个干部思想统一，步调一致。二是有很强的激励性，它能使一些职工的思想认识在群体规范，自我完善过程中互相鼓励和促进，达到竞赛的最佳效果。三是自我约束更具有针对性，针对内容可以从三方面进行：(1)、是每个职工必须明确自己岗位责任，职业道德，工作纪律，服务标准和服务方法。(2) 是制定《规范服务竞赛实施方案》使竞赛有章可循，责任落实。(3) 是建设一支工作程序规范化，工作行为正规化，服务语言文明化，仪表举止标准化的职工队伍，以适应飞速发展的现代化。

#### 五、在窗口竞赛中注重实际效果，克服形式主义。

由于领导认识等原因，一些基层单位在形式上把这项活动作表面文章，搞“花架子”、“摆排场”，忽视实际效应，没有充分达到形式和内容的统一。为了使这项活动真正提高经济效益和社会效益，把窗口竞赛的任务落到实处，这就需要：

##### 第一、党政工团齐抓共管，协调配合。

窗口竞赛活动事情较多，涉及到方方面面，必须把各部门的力量充分调动起来，做到党政工团齐抓共管，

使他们各司其责。如互会要积极支持并作为年终评比互会互作先进的重要内容；共青团要在窗口竞赛中设立“青年服务台”、“共青团窗口”等活动，采取一些灵活多样的方法协调配合，使“窗口”竞赛活动更加扎实深入，收到最佳效果。

第二、制定相应的配套措施。要结合本岗位的实际，围绕提高服务质量，增加互作效率，相应制定配套措施，并成立领导机构。组织参观学习，让典型引路，把省里规定的“六比六赛”内容具体化，并建立具体设施，如服务台、咨询处、意见簿、接待处，热线电话等便民措施。

第三、在“窗口”竞赛中树立争先恐后意识。首先要坚定正确的政治方向，激发每个参赛者积极向上的情绪。树立夺杯、创先、争旗的互作目标，以廉洁、务实、高效、创新的斗志，使大家有奔头，有兴头。始终保持比学赶帮超，你追我赶，争先恐后的劲头。此外在进行考核评比时，要精神鼓励和物质鼓励相结合，注意以精神鼓励为主，物质鼓励为辅。把行业“窗口”竞赛活动扎扎实实，深入持久地开展下去。

一九九一年九月十七日

## 强化规范服务、转变作风、密切警民关系

在开展“窗口”行业规范化服务竞赛活动中，做为党和政府联系群众纽带的公安机关，转变工作作风，加强党同人民群众的联系，进一步发挥公安机关密切联系群众的传统和作风，就必须实施行业规范化管理，切实从转变工作作风入手，扎扎实实地为群众办实事，进一步搞好新时期的警民关系，以促进社会的稳定和健康发展。

### (一)

当前开展“窗口”行业竞赛活动，关键是搞好职业道德教育，重要一条是要转变工作作风。实行规范化服务制度，规范化服务是抵制不道德行为的必要手段，规范化服务是约束人们在自己的岗位上自觉地按章办事，尽职尽责地为人民服务。职业道德和规范服务有着密切不可分离的有机联系，规范本身就是人类文明道德的产物。因此，就应该在本职岗位上实行规范化服务管理章程、制度，在社会主义国家里，社会的安宁和人民之间关系的和谐，是同各个岗位上的服务态度服务质量是密切相关的。可见一个部门职业道德和服务质量的优劣，会直接影响到千家万户，以至于整个社会的安宁。开展“窗口”行业规范服务，则是解决转变工作作风，密切干群关系的重要措施。转变工作作风，加强警民关系，正是这次全省“窗口”行业规范化服务竞赛活动需要解决的一个重要课题。

我们的权利是党和人民赋予的，我们本身出发点就是要热爱人民，服务于人民，决不能耍特权，抖威风，欺压群众，这不仅是个群众观点、服务态度问题，而且是一个工作性质所决定的根本立场问题。就拿我们公安机关来说，有个别干警特权思想还很严重，不同程度存在着旧警察官吏作风，这与人民公安机关的要求绝对不相容的。开展“窗口”服务竞赛活动，正是解决问题的所在。

这次全省开展“窗口”行业规范化服务竞赛活动。是推动社会主义精神文明、物质文明的战略决策，这是保障我国沿着社会主义道路胜利前进的重要社会政治思想条件。反映了党和人民群众的共同愿望和强烈要求。我们要从社会治安、社会环境、社会风尚和行业不正之风抓起，把“窗口”竞赛活动深入持久开展下去。我们作为“窗口”的公安机关积极投入这场“窗口”行业规范服务活动竞赛中去，要立足本职，尽职尽责，为全省“窗口”行业规范化服务竞赛活动作出应有贡献。

## (二)

开展学雷锋活动。我们知道，雷锋是马克思主义、毛泽东思想哺育下成长起来的伟大共产主义战士，是社会主义时代的精神

典范。他具有“憎爱分明的阶级立场，言行一致的革命精神，公而忘私的共产主义风格，奋不顾身的无产阶级斗志”。而贯穿在雷锋一生中最突出、最鲜明的是他毫无自私自利之心，全心全意为人民服务的伟大共产主义精神。

雷锋把共产主义伟大理想，同自己日常工作、学习、生活、待人接物等联系起来，最善于“在平凡细小的工作当中，干出不平凡的业绩。这就是雷锋精神的强大生命力之所在。

我们每个同志都有理想。理想是人们的精神支柱，是奋斗的目标，它也是人们的政治立场和世界观的集中反映。我们的共产党和党的干部首先要学习雷锋全心全意为人民服务的共产主义精神，这是我们党的根本宗旨。

在“窗口”行业规范化服务竞赛中，必须更加广泛地、扎扎实实地把学习雷锋的活动推向前进。

把学雷锋列为思想政治工作的主要内容，列为“窗口”竞赛中去，以学雷锋为主旋律，促进工作深入开展。为了实践这个目标，必须进一步提高广大干警的认识，明确开展向雷锋学习活动的重大意义，克服形形色色的“过时论、条件论、难学论”。归根到底，这是要不要学习雷锋精神的根本立场问题。这些问题，都要通过教育和实践，使广大干警真正懂得，没有社会主义精神文明，就不可能建设好社会主义物质文明，这二者是密切联系不可分离的。建设社会主义精神文明，

关键在于要有一个全心全意为人民服务的正确态度。从而才能使学习雷锋活动建立在高度自觉的基础之上。在“窗口”竞赛中，必须把学习雷锋活动同“窗口”竞赛活动结合起来，以雷锋精神为镜子对照检查自己，用雷锋精神鞭策自己。

我们相信，通过“窗口”行业规范服务竞赛活动，以雷锋精神为主旋律，扎扎实实坚持下去，必将进一步坚定广大公安干警的共产主义信念，推动公安队伍的社会主义精神文明建设。人人争做一个有共产主义理想的人，为保卫四化，振兴中华，做出更大贡献。

### (三)

“窗口”竞赛活动中应首先立足本职。从公安机关讲目前群众的共同愿望和强烈要求是加强社会治安问题。治安问题，是社会经济、政治、思想、文化、道德、法律等多方面的综合反映。各种严重刑事犯罪活动，包括反革命分子的破坏，是一种阶级斗争现象。由于国内的因素和外来的影响，这种现象还将长期存在。如果我们对这些犯罪活动不给予坚决打击，社会治安秩序就无法稳定，生产和生活就无法得到保证。

我们公安机关的职责，就是要采取必要手段，坚决打击各种犯罪活动，减少和消除不安定因素，为四化建设扫除障碍。

当然，从整体来说，公安机关不仅仅是个打击敌人和社会治安防范问题，还有大量工作要做，其中一个重要方面，就是要

在转变社会风气中，从自己部门的实际出发，加强队伍自身建设，保证清正廉洁，秉公执法，树立全心全意为人民服务思想。以“三办”为动力，强化制约机制，制定规范化工作制度，实行规范化管理。加紧对干警的培训，尽快提高干警的政治和业务素质，把握时机，严厉打击各种犯罪分子的破坏活动。只有这样，我们才能在保卫社会治安秩序工作中，发挥打击敌人，保护人民，惩罚犯罪，服务四化的职能作用。也只有这样才能遵纪爱民，执法不阿，廉洁奉公，勇于献身。

开展规范化服务竞赛活动，是行业之间互相促进文明服务，树立行业新风的积极措施，在行业上制定规范化服务，使我们每个同志自觉地履行自己的工作职责，实行规范化服务。简单地说，就是职业范围内的具体实施章程和道德要求，这就要求我们要以高度的政治责任感和紧迫感，把我省规范服务提高到新水平。我们每个同志都必须全面、深刻地理解省委、省政府关于开展“窗口”行业规范化服务活动的一系列指示，紧紧结合本职工作实际，创造性地、卓有成效地把这项工作抓好。有的同志认为，完成本职工作任务就行了，把社会主义道德风尚认为是形式，搞不搞一个样，没有必要花大气力去抓，这种认为显然是片面的，也是错误的。就拿我们公安部门派出所来说，以前群众来所办户口，感到“门难进，事难办”，不是缺这手续，就是缺什么证明信，群众办户口得往返几趟才能办成，在“窗口”行业

服务竞赛中，派出所开展“大事小事认真办，一切事情依法办，能办到的事情马上办”的三办精神，户籍员主动帮助办理户口，并亲自送到家，群众非常满意。实践证明，行业新风至关重要，否则的话，本职工作也不能干好，群众也不会满意的。因此，我们一定要把规范服务当作一项硬任务抓紧抓实，提高服务质量。把“争创文明优质服务，树立行业新风”纳入规范化服务轨道上来。

#### (四)

公安机关就要围绕“窗口”竞赛这个中心，抓住有利时机，狠抓队伍建设，一手抓政治素质提高，一手抓业务建设。摆好这一格局，以此来实现队伍的规范化、制度化、正规化。

我们太子河区公安分局党组自竞赛以来，迅速行动，精心组织，深入动员，提高参赛意识。

一是成立竞赛领导小组。党组把这项工作纳入日程，提出了“争旗夺标”的口号，由一把手亲自抓，成立领导小组。设专门办公室，使参赛活动有了可靠的组织保证。

二是制定了周密的工作方案。按省公安厅规定的“六比六赛”内容提出了具体的指标要求。使竞赛有了明确的遵循依据。

三是制定了《关于公安干警保持廉洁的规定》。对在执行公务，执法活动中易发生不廉洁行为做出10条规定，使干警在廉洁上有章

可循。

四是对所属六个派出所所长、指导员全面地进行了调整、交流。解决在一个地区时间长，问题成堆的现象，强化派出所班子建设。

五是加强干警培训工作，加强干警两个素质的培训，提高公仆意识和执法水平。

六是加强所容所貌建设，净化环境。加强基础设施和服务环境建设，派出所全部挂出参赛标志和规范化服务制度。

七是分局与各派出所长、指导员签定了岗位目标管理责任状，制定四条岗位目标，以此来制约派出所完成各项公安保卫任务。制定参赛活动评比方案，拟定年终召开总结表彰大会，以此来推动“窗口”竞赛活动深入发展。

此外，我们走出去深入到有关部门和群众中，请进来座谈，征求群众对公安工作的意见。分局党组把群众提出的各方面意见，逐条研究，制定整改措施认真解决。目前分局全体干警精神振奋，积极参战，使“窗口”行业规范化服务竞赛活动既轰轰烈烈，又扎扎实实地开展起来。

我们要大力宣传公安机关和公安人员的职业责任、职业道德、职业纪律。从思想上进一步端正服务态度，工作上要有探索的勇气、创新的胆识，作风上要提倡艰苦奋斗。在改革开放的大潮中，为保障经济建设顺利进行，必须有一个安定团结的政治局面和良好的社会治安。