

# 服务细节做到位 群众体验才会好

■ 魏燕

## 海南观察

海口市第三人民医院有一个服务窗口,因为设置比较低矮,前来咨询或看病的市民不得不弯下腰侧着头与工作人员沟通,被调侃为“丁义珍式窗口”。7月10日,此事经媒体曝光后,迅速引发舆论关注。日前,海口市卫健委介入督办,涉事医院立即整改了问题窗口,并在窗口前加设了座椅,方便市民问诊、咨询。(7月10日、11日《南国都市报》)

把工作做在平时。

“丁义珍式窗口”表面上看是设计问题,实际上却是相关医院的服务意识问题。医院作为一个公共服务单位,服务窗口就是其“门脸”。窗口的设计首先要站在患者的角度,尤其是细节要考虑到位。若是窗口设计只顾工作人员的需求,不考虑患者的感受,哪怕是一点小问题、小疏忽,都有可能影响到患者体验。而医院的服务质量,有时候就体现在这些服务细节上。窗口改造很容易,拆掉玻璃墙,加上几把座椅就行了。但若不转变观念,提高服

务意识,“丁义珍式窗口”的影响很难彻底消除。

现实生活中,类似事情并不鲜见。比如,有网友曾投诉,自己在海口市不动产登记中心大厅办事时,有窗口因电脑坏了停止服务,却既不及时发布通知,也不停止叫号,任办事群众苦等一个上午不管不问。或许,在有些人看来,上述事情都是“小事”,但正是这些“小事”,折射出相关服务单位的管理粗放和服务意识缺乏,进一步说,则是工作作风存在问题。

公共服务要细节化、人性化,这

绝不是吹毛求疵,而是为民办事的基本要求,更是改进工作作风的题中之义。如今,各地都在倡导和落实城市精细化管理。像绣花一样管理城市,要求公共服务更加注重细节的打磨和完善。“丁义珍式窗口”是一个例子,它给相关部门提了一个醒:服务群众永远在路上,让群众办事更省心,最直观的体现就是把类似窗口设计、椅凳摆放等“微服务”做到位。试想,如果都不能让群众舒舒服服说话,顺顺当当办事,群众的办事体验如何能好,公共服务的评价又怎么会高?

## 现场随思录

### 让“掉队”的干部赶上来

■ 易宗平

7月初以来,乐东黎族自治县一批曾经受过处分的党员干部,以崭新的精神面貌在相应的扶贫岗位上开展工作。这样的转变,缘于6月下旬,该县举办脱贫攻坚干部“思想再教育,作风再转变”专题培训班,让他们集中“回炉”学习,涤除思想之垢,披紧上进之弦。

脱贫攻坚首先要作风攻坚,思想开小差,作风不端正,啥都难干成。近两年来,乐东黎族自治县处分在扶贫工作中存在作风问题的党员干部超过80名。对受处分者来说,这是教训;对其他党员干部而言,则是警示。可以说,乐东对工作作风存在问题的党员干部进行处分,充分体现了“严”字当头。

与此同时,对受处分党员干部不“一棍子打死”,而是及时对他们进行思想“补钙”,如:把学习领会习近平总书记关于扶贫工作的重要论述、转变思想作风、强化担当作为等主要内容,并采取分组讨论和扶贫知识测试等方式,引导他们端正工作态度、提高思想境界,这又充分体现了组织的宽容。

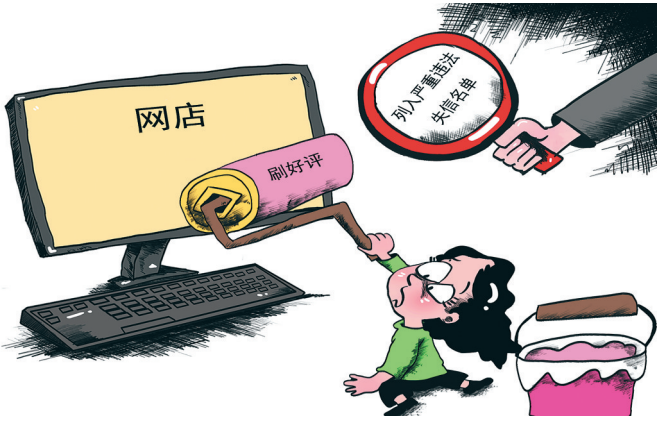
一直以来,如何对待工作作风上存在问题的党员干部,如何唤起他们的工作激情、担当意识,都是施政者十分关注、认真探索的一个重要课题。现实中,也有少数地方对上述问题的处理比较简单,无非是给予纪律处分、责令整改,或者直接调离岗位、“永不叙用”。看起来确实够严厉,实际效果并不理想,有的党员干部还从此背上了“思想包袱”,有的干脆“破罐子破摔”。如此一来,不但没有真正解决问题,而且还带来了人力资源的浪费。

金无足赤,人无完人。过而能改,善莫大焉。纪律处分,只是手段,而不是目的。只有既严格遵照纪律严肃处理,又悉心进行教育、引导,才能让“跌倒”的党员干部重新站起来,让“掉队”的党员干部尽快赶上去。只有让他们从灵魂深处解剖自己,在学习教育中改正提升,才能激励他们恪尽职守、干好工作。而这正是“惩前毖后、治病救人”的内在要求。

宽严相济,惩戒并举,说到底是对干部的关怀与厚爱。包括“回炉”学习在内,全程、全方位关注、帮扶受处分的党员干部,既督促他们提升思想境界、强化责任担当,又让他们增长才干、发挥特长,乐东的相关做法值得借鉴。

本版言论只代表作者个人观点  
投稿邮箱:hnrblpl@163.com

## 时事图说



### 失信就该被拉黑

在网购评价上动手脚,当心上“黑名单”,这则消息在微信朋友圈刷屏。据悉,国家市场监督管理总局日前发布《严重违法失信名单管理办法(修订草案征求意见稿)》,其中规定,网店刷好评、删差评将受到行政处罚,并列入严重违法失信名单。

网购评价有多重要,买家清楚,卖家更清楚。隔着电脑、手机屏幕,对商品看不见摸不着,买家往往只能依赖网友对商品的评价来判断其好坏,进而决定是否下单。一些不良店家正是瞅准了这一点,或找“水军”刷好评,或粗暴删差评,不仅坑

了消费者,也污染了市场。

做买卖最重要的是诚信。将刷好评、删差评的行为纳入失信“黑名单”,无疑是一种拨乱反正。但徒法不足以自行,立规矩固然重要,即时捕捉店家“小动作”的技术手段也要跟得上。莫伸手,伸手必被捉,捉住必严惩,才能让制度长出“铁齿钢牙”。这正是:

网购评价指向标,  
刷好删差坑不少;  
严惩失信明规矩,  
技术手段要奔跑。

(图/刘军 文/张永生)

## 微评

⑥人民日报:报复老师获刑,一场伦理悲剧。20年前,常仁亮受到老师体罚。20年后,他拦路打骂曾体罚过他的老师,发泄情绪,并录制视频传播。20年的漫长时光,无法消化怨恨,“快意恩仇”,却背离法治。尊重老师的惩戒权,但不赞成体罚;理解学生的痛楚,但不容忍以暴易暴。这起案件值得更多庭外的深思。

⑥光明日报:医生不应总是以悲情的形象出现!短短几天时间,有3位医生猝死,令人惋惜。在媒体对他们去世前状态的还原中,“连续加班”“工作繁重”等字眼多次出现。这些肩负生命重托的“水手”不应总是以悲情的形象出现在我们的视野中。我们不能总是在医学专业受冷落时发发感慨,也不能自满于在看到医生敬业奉献的新闻时点个赞。让医生不失守自己的健康,需要坚实而具体的行动。

⑥中国青年报:困在编制里,值吗?招录单位以“无经济创收,发不起工资”为由,让考上编制的余江“回家等通知”,孰料这一等就是3年多。被公开招聘,又无法入职?单位招他主要是为了“占坑”,与“工作需要”关系并不大。不符合人力资源规律的编制,已经成了用人市场的“怪胎”,亟须改变。

(张 辑)

## 专题

### 普盛现代海洋牧场建设拉开帷幕

# 用科技创新撬动海洋经济

## 打造旅游项目 助力渔业转型升级

乐东地处北纬18度,是全世界公认的旅游胜地黄金纬度。在建设海洋牧场过程中,普盛海洋公司将依托乐东优势资源,打造全国精品休闲渔业综合示范基地、海洋牧场科普馆、全国首家热带海洋渔钓基地、特色海洋渔家乐等渔业休闲旅游项目,增进旅客对海洋和渔家的体验认识,提升旅游品质并提高渔民收益,从而促进渔村发展、渔业转型升级。

专家建议,应高标准、高起点加快推进我省现代化海洋牧场建设,其中建设休闲渔钓型海洋牧场是当前比较适合海南也是比较容易建设的海洋牧场类型,并且能有效解决海上旅游产品匮乏的问题。

普盛海洋公司对海洋牧场休闲旅游功能的挖掘大有可为。“项目建好后,游客可以坐在船上品尝海鲜,还可以潜到人工渔礁附近观赏五光十色的鱼群。”普盛海洋公司相关负责人表示。

对于休闲娱乐项目,普盛海洋公司除了开设潜水、快艇、水上摩托、香蕉船等海上传统娱乐项目之外,还将依托丰富的渔业资源,为海钓爱好者提供船只及海域,开设平台垂钓、网箱垂钓以及出海船钓等海钓项目。据悉,休闲渔业陆域面积约5000平方米,年接待游客能力可达30万人次。“基于现有建设项目,公司正稳步有序地推进各阶段建设内容。”钟会群表示,在海洋牧场建设方面,该公司通过创新产业模式与国内外知名海洋科研机构、大学联合建立研究中心、实验室、新型研发机构等方式,实现科技成果有效持续落地转化,目前已与中国科学院海洋研究所、中国水产科学院黄海水产研究所、青岛海洋科学与技术试点国家实验室合作。此外,公司还将投入更多研发资金用于产业转型升级。

(策划/易建阳 撰文/柳莺)

海洋牧场采用自有的深远海抗风浪网箱技术,引进国内先进的管桩大围网技术进行深远海养殖,结合陆地循环水苗种繁育及养殖基地,组织增殖放流贝、螺等底栖生物,消耗剩余饵料,充分利用水体上中下层的空间,最大限度地减少污染,形成良性循环。

科技创新是建设现代海洋牧场的关键所在。监管方面,普盛海洋公司致力于打造智慧海洋牧场平台,借助大数据、云计算等新一代信息技术与传统海洋牧场建设相结合而研发的新型管理平台,包含网箱养殖、船只定位、视频监控、水质监测、水文监测、设施设备监测等功能。通过平台对海洋牧场可视化的监管,运营数据的积累和分析,帮助提升海洋牧场的管理效能。

此次海洋牧场建设,普盛海洋公司充分发挥科技力量,打造海洋科技成果集聚转化基地,输出引导优质海洋科技成果供给,由国家技术转移示范服务机构——青岛连城创新聚合以青岛为主的国内外海洋科研成果,从而实现从专业集成设计到产业集群规划集聚落地转化。

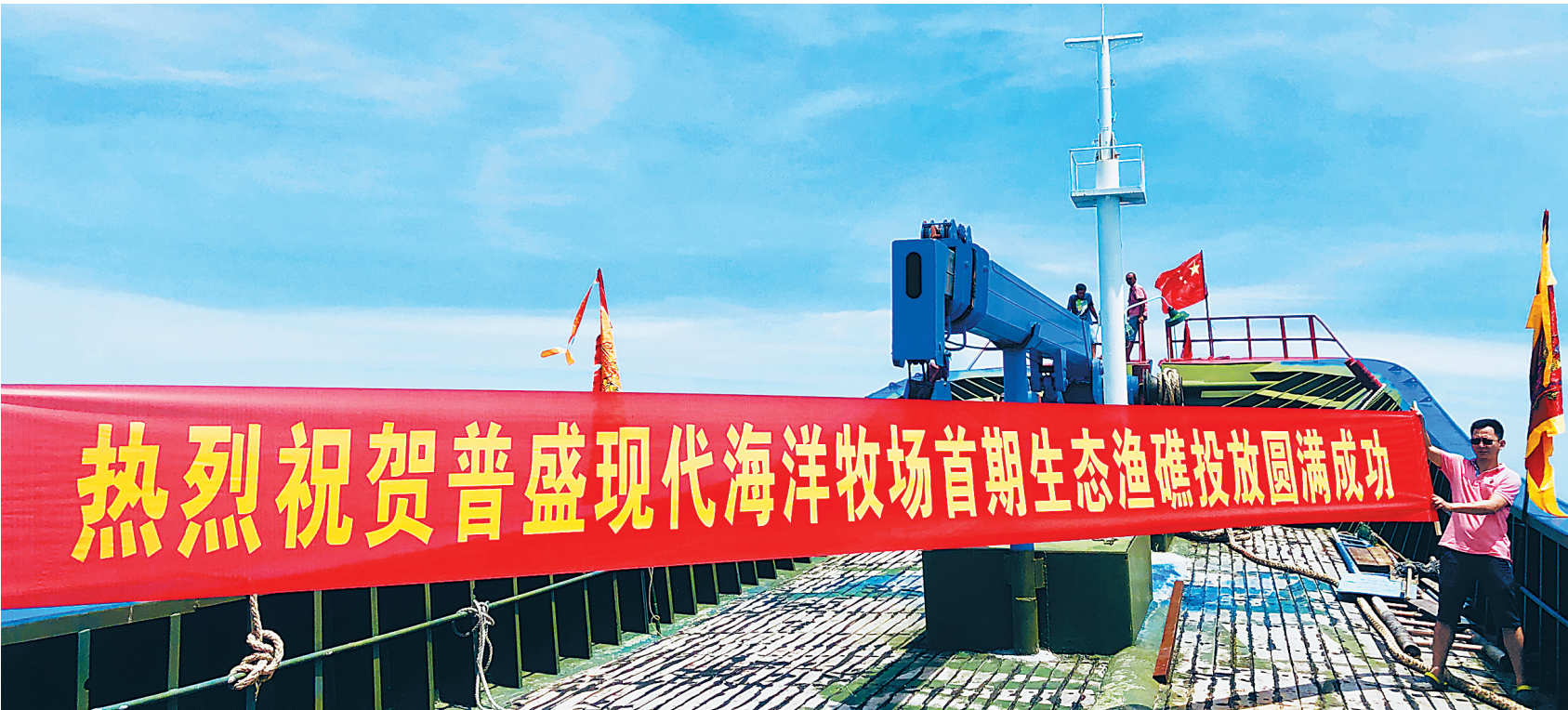
在海洋牧场的陆基建设中,普盛海洋公司坚持“政府引导、市场主导、创新驱动、融合发展”的原则,围绕构建多层次的海洋科技生态产业园支持体系,规划打造现代海洋牧场生态科技特色产业园,重点发展智慧海洋牧场立体混合生态养殖基地、海产品交易、海产品高质化利用、生态饲料养殖,集聚海洋高质化成果转化基地。

在深加工板块,现代海洋牧场生态科技特色产业园将依托海南丰富的海洋资源,从“苗种—养殖—深加工—高值化利用”的全产业链延伸构建专利集群。例如,将南极磷虾深加工产生的废物进一步加工为有机鱼饲料;

结合冷库、冷链物流,将养成的商品鱼加工成鱼块,并进行包装,满足国内外消费者的需求;将加工过程中的余料研制成家禽用饲料,而家禽产生的粪便则用于瓜果蔬菜种植,打造循环产业链。为此,该公司已成功注册14个商标证书,通过专利集群的构建及自有品牌的保护,为下一步品牌建设及运营建立自有知识产权体系,构建知识产权商业化、资本化到证券化的产业发展之路。

为了让该产业园内容丰富多元,该公司充分利用陆地资源,依托海洋产业,发起设立50亿元海洋主题产业基金,投入其上下游产业链及其延伸产业链,集聚引进涉海专业银行,涉海私募基金、债权、创投、对冲与并购重组等新兴海洋特色金融业态。根据前期的市场调查和预估,此项目整体建设投产后将实现年收入15亿元,实现年税收1.2亿元,新增就业人员1000人以上。“项目还将带动周边产业,以及相关配套产业发展。”钟会群说。

普盛现代海洋牧场首期人工渔礁投放现场。



### 多举措助力海洋产业可持续发展

“投放人工渔礁对改善海洋生态环境具有重要作用,能实现海洋生态可持续发展,并有效限制拖网捕鱼等粗放捕捞。”普盛海洋公司总经理钟会群表示,该公司对龙栖湾进行的前期勘测结果显示,目前申请使用的海域按比例需要完成4000空方投礁量,覆盖面积可达47.97公顷。

“投放人工渔礁,相当于为鱼群建立一个栖息地,不出一个月,就会有大量鱼群和贝类依附在其附近。”钟会群介绍,投放一个人工渔礁的费用在75万元左右,公司将在海洋牧场整体投放20个钢质船体及其他环保结构物作为人工渔礁。

深远海立体、循环、生态养殖模式,已成为我国水产养殖的重要方向。对此,普盛海洋公司将在现代



采用高效环保钢质船体打造而成的人工渔礁。