

奉献无休止 服务无止境

□文/通讯员 张俊芝 □图/资料图片

2002年7月,作为商丘市43个职能部门之一的质量技术监督局窗口入驻市行政服务中心,依据职能负责组织机构代码、特种设备使用登记、特种设备作业人员考核、工业产品生产许可证等行政许可审批与登记事项的办理。开放式的窗口犹如我们面向社会无私敞开的心扉,服务工作由此开始。10年来,伴随着“方便为民,廉洁高效”的服务理念,我们风雨兼程,一路走来,全体窗口人员用辛勤的汗水、智慧和创新精神,赋予了“服务”二字新的内涵。



质监窗口工作人员受表彰。

以用户满意为天职 全力打造服务型队伍

服务质量的优劣是窗口工作健康运行的关键。本着公开、公正的原则,从进入服务中心第一天起,我们就将所有办件程序、要件对社会予以公布,接受社会各界监督。

同时,我们深知,作为身处窗口一线的工作人员,每天所接触到的不

单是本市内不同行业的各方人士,更有全国各地来商投资办厂的外地商户。我们的一言一行直接影响着政府形象、商丘形象。

为了不使前来办事的单位因为我们这一环节而耽搁,我们经常利用工作之余学习计算机操作基本知识及相

关办件操作程序、业务知识,并在较短的时间内迅速对窗口各类办件的程序都能了如指掌,大大提高了办事效率;为了提升窗口服务形象,我们通过下班时间学习文明礼仪,规范工作人员言行,进一步提高了窗口人员热爱岗位、敬业奉献的服务意识,展现了新时期下质监人的良好精神风貌。

贴心用户 真情服务

于社会上一些人对我们工作缺乏了解,常常把我们对工作中的正常要求认为是“小题大做”、“故意刁难”,有的竟恶语相向,口不择言。每当遇到这种情况,我们总是面带微笑的耐心解释,如沐春风的话语,不仅避免了一场干戈,又让用户满意而归。“同志,对不起,误会你了。”这样发自内心的道歉不也是对我们辛勤付出的赞赏吗?

为了能让受理的办件在第一时间内办结,早出晚归对于我们来说更成了一种墨守成规的行为。2006年的一天,一木业公司因办理木材出关手续急需办理代码证书,碰巧当时电脑出现故障,而且又临近下班时间,我们完全有理由往后推拖时间,况且在承诺期限内办结我们也不为错。但是,看到用户焦急的神情,考虑到企业与

外商有协议在先,货物如果不能及时出关,会给货主带来巨大损失。强烈的责任心和端正的工作态度促使我们加班工作至深夜,终于排除了电脑故障,为企业按时出关争取了时间。

一句句感谢的话语,让我们感到温暖和自豪;去年9月份,窗口人员在受理业务时,碰到两家企业拿着具有相同批准文号的文件前来办理代码赋码通知单,对于这种情况,工作人员完全可以不予受理业务,但是看到用户焦急的神情,想到企业所要面临的经济损失,我们没有把企业拒之门外,而是积极与批准部门取得联系,了解情况……等到事情解决,赋码通知单递到用户手中的时候,已远远超过了下班时间。

强烈的责任心和端正的工作态度使原本毫无意义的9位代码数字被赋予了新的内涵。百问不厌,代用户填写《申请表》更体现了我们对用户温暖贴心的服务。

市行政服务中心质监局窗口 行政许可(收费)事项及运作规范

【以工业产品生产许可证收费(含审查费)为例】

- 一、事项名称:工业产品生产许可证收费(含审查费)
- 二、事项类型:上报件
- 三、实施机关:国家质检总局或省质量技术监督局
- 四、承诺时限:60日
- 五、法律依据:《中华人民共和国产品质量法》第十三条和《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》第二条。
- 六、收费标准及依据:1、国家级每个企业申证单元2200元,每增加一个产品单元加收400元,省级发证每个企业申证单元1700元,每增加一个产品单元加收审查费20%。财政部、国家发改委财综[2006]69号,豫财办综[2006]25号。
- 七、申报材料:
 - (1)《全国(或河南省)工业产品生产许可证申请书》一式三份;
 - (2)营业执照复印件三份;
 - (3)生产许可证证书复印件三份(生产许可证有效期届满重新提出申请的企业);
 - (4)每种产品实施细则中要求的其他材料。
- 八、办理流程:
 - (1)申请《全国工业产品生产许可证申请书》省局受理、《河南省工业产品生产许可证申请书》部分产品(14种)市局受理。
 - (2)受理:自收到企业申请之日起5日内向企业做出受理或不予受理决定,对材料不符合要求的,一次性告知申请须补正的材料,并出具书面决定书。
 - (3)企业现场核查和产品检验:国家级发证由省局上报国家审查部,由国家审查部组织审查,并上报国家质检总局,由总局发证。省级发证产品的申请材料受理15日内,由市质量技术监督局委派审查组(2至4人),指定审查组长和观察员,自受理企业申请材料20日内完成现场审查工作。对现场审查合格的企业,由审查组当场抽取和封存样品,填写抽样单,并告知被审查企业有资质的质检机构的名称和地址,企业在封样后7日内将样品送到指定的质检机构接受发证检验。
 - (4)汇总上报:市质量技术监督局自受理企业申请30日内(质检机构对产品检验时间不计入该周期内),审核汇总企业的申请书、营业执照、现场核查报告、抽样单和产品检验报告等材料,按程序上报省局工业产品生产许可证办公室。
 - (5)许可决定:省质量技术监督局对上报的相关材料进行审核,并组织许可前抽查,自受理企业申请之日起50日内作出是否准予许可的决定。符合发证条件的,在作出许可决定之日起10日内颁发生产许可证;不符合发证条件的,在作出决定之日起10日内向企业发出《不予行政许可决定书》。



质监窗口办公场景。

■后记

时光荏苒,转眼就是10年。回首过去,我们无怨无悔。很多人觉得,“窗口”工作太单调、太机械,没有挑战性,相继离开了这个岗位。

面对这些,我们总是怀着一颗平常心去看,依然坚守在这个岗

位上,默默地工作着、奉献着。谁能说,只有轰轰烈烈才算有所作为?平平淡淡的岗位照样能做出一番事业。

10年来,我们始终坚信:一分耕耘,一分收获;不论岗位在哪儿,只要热爱,一样有梦可以追。

进驻服务大厅10年来的工作积淀,必将成为我们人生一笔厚重的财富,用户感谢的话语将是我们继续前行的动力,社会各界赠送的锦旗将作为我们塑造自身形象的一面镜子,时刻提醒我们,奉献无止境,服务无止境。