

专人提醒“忘记办” 帮助商家“长记性”

区卫健委监督所用精细化服务巧解公共场所卫生许可证延期问题

瞄准最高标准最高水平
持续优化营商环境

□记者 王梅 摄影

“现在的服务真是太到位了,但凡能想到的、能做到的政府都千方百计帮我们考虑到了。”前两天,经营足浴店的韩老板足不出店便办好了公共场所卫生许可证延期相关事宜。如此便捷的服务得益于区卫健委监督所“细化服务,精准到户”,将“店小二”服务升级为“外卖”服务的贴心举措。

主动提醒为商家带去便利

公共场所卫生许可证四年延期一次,证件到期延续面临的最大问题就是申请人记不清到期时间,一不小心就会超过证件有效期限。“证件过期不仅让申请人徒增烦恼,也会无故增加窗口业务负担,影响办事效率。”据区卫健委监督所窗口负责人介绍,今年我区需要办理卫生许可证延期的公共场所共有513户,工作量大且繁琐。面对“忘记办”这一老大难问题,区卫健委监督所采取了专窗专网专人提醒的法子帮助商家“长记性”。

日前,记者在区行政服务中心看到,近三个月内需要办理卫生许可证延期的公共场所名单明确公示在卫健委服务窗口,单位名称、许可证证号、有效期一目了然。此外,一周前的“松江卫监”微信公众号也推送了“许可证到期提醒”,11月份到期的29家公共场所位列其中。



区卫健委监督所工作人员上门指导商家填写表格。

“除了窗口公示和微信推送提醒外,我们还会上门提醒通知。”据区卫健委窗口工作人员介绍,针对窗口及官网官微反馈未收到申请信息的公共场所,将由各街道卫生监督协管员上门通知。方松街道社区卫生服务中心的唐老师就是一名卫生监督协管员,几年下来,她对商家“忘性大”的毛病已经习以为常了:“商家

没有及时办理延期,不是他们不愿意,而是他们确实忘记了。开店的人平时忙着做生意,这个我们也能理解的,希望通过我们的努力为他们带去便利。”

升级服务把窗口搬到店里

除了上门提醒外,很多时候区卫健委监督所审核发证科还主动承担着很多

上门服务的职责。“部分人忘记办,还有一部分人是不会办,这就需要我们上门指导了。”小李也是一名卫监协管人员,上门指导商家在线填写表格、上传基本证照材料,这些本该由商家自行完成的环节成了他的日常工作。如今,他的工作包里总少不得要塞进厚厚的一沓表格材料,以便更好地上门服务商家。

带着表格材料上门也是区卫健委监督所将“店小二”服务升级为“外卖”服务的重要表现。“升级后的‘外卖’服务不仅更有温度,也更有效率。”据审核发证科科长介绍,“外卖”服务的对象除了针对文化程度不高、对电脑不熟悉的年长生意人,也惠及时间紧、不方便到窗口办理延期业务的年轻经营者。

“店里生意忙,协管员唐老师就带着材料过来帮我办理卫生许可证延期,不会填的地方她都耐心告诉我该怎样填,真的非常感动。”在文汇路某理发店工作了7年的陈店长说,他们店今年刚刚被评为广富林街道“最美商铺”,唐老师是他打心眼里要感谢的人。

事实上,像陈店长一样忙碌的商家不在少数。对于这类不方便到现场、没时间办理延期的年轻创业者而言,上门服务就等于把窗口搬到了店里。今年1月至10月,区卫健委监督所上门办理卫生许可证延期业务365例。“服务无止境,后续我们还将事无巨细提供贴心服务,最大限度方便群众。”区卫健委监督所相关负责人说,接下来,区卫健委监督所还会在上门服务的过程中指导商家通过“随申办市民云”App办理业务。



方松社区文化活动中心山水画班日前开班。图为居民正在学习山水画。

记者 岳诚 摄影

金杯银杯不如居民的口碑

——记上海孜诚置业有限公司龙潭物业经理朱斌

□记者 王梅

“朱老师虽然不住我们小区,但比住在一个小区的邻居还熟呢,外墙漏水维修现场有她,垃圾分类投放点有她,就连清扫楼道也有她。”黑鱼弄小区居民口中的朱老师叫朱斌,今年51岁,是上海孜诚置业有限公司龙潭物业服务站的经理,负责南龙潭苑、北龙潭苑、黑鱼弄三个街坊小区的物业工作。她曾被评为上海市“最美物业人”,“金杯银杯不如居民的口碑”是她常常挂在嘴边的一句话。

手把手教保洁员做清洁

“阿姨,角落里还有灰尘的,您看是不是?”“每次扫过楼梯后,一定要用抹布把扶手擦干净。”在最近的一次楼道保洁操作培训中,朱斌抡起扫帚、拿过抹布为保洁员示范怎么打扫楼道。“朱老师很认真的,我们要求凌晨5时到岗打扫楼道卫生,我刚开始做这份工作的时候,她会早早过来指导我怎么操作。”今年65岁的保洁员叶秀凤说朱斌的认真劲儿是出了名的。

“干净整洁的小区环境既能使广大业主住得舒心,同时也体现我们服务质量。”在朱斌看来,培养一支合格的保洁队伍是她这几年一直花精力去琢磨的事。每个月月底召开一次保洁工作质量讲评会,一一分析存在的问题。是操作顺序、工作技能问题,还是保洁工具问

题,她都会和保洁员深入交流沟通。

今年7月,刚开始推行垃圾分类时,工作量本就满负荷的保洁队还要抽出人手负责分拣垃圾,人员一度处于紧缺状态。“保洁员的工作很辛苦,愿意来做的基本都是年龄较大的人,工作量太大老人身体吃不消。”保洁员难招的现状让朱斌一度犯难,即便招到了人还要想办法让他们留下来安心工作。7月上半个月,朱斌甚至在自己骨折还没有痊愈的情况下主动当起了保洁员。每天凌晨4时她就骑电瓶车赶到南龙潭苑和垃圾分拣员一起工作,拣垃圾、洗垃圾桶、冲洗地面,脏活儿累活儿她都亲自来干。“那时候真的很发愁,活儿多人少,我们一个师傅要负责三个点位的垃圾分拣工作,很辛苦。”朱斌说当时那位师傅是好不容易才招到的,她在心里拿他当宝贝,生怕他不愿意干了,因此,就想着亲自带一带、帮一帮。

心贴心为业主奔走服务

今年年初,家住北龙潭苑的居民王玲给上海孜诚置业有限公司送了一封感谢信,感谢朱斌带领物业维修人员上门协调维修。朱斌前前后后忙碌了16个日夜的敬业精神让她深受感动。

对于朱斌来说,把业主急难愁当成自家事一样来对待的事几乎天天都在发生。谁家下水道漏水了,哪里有垃圾没清理干净了,哪里绿化被破坏了,她都能第一时间发现。居民们说,很少

看到朱斌在物业经理办公室里坐着,大多数时候她都在小区里四处查看,询问大家居住上有哪些不满意的地方。

有一次巡逻,朱斌竟在树丛里发现了小区捡垃圾的老阿姨从各处收集到的“宝贝”,经过多次劝说,老阿姨才同意将其清理。“老人收集这些东西只是想换点钱,但影响整体环境是万万不行的,尽管工作很难做,我们也要想办法解决。”朱斌说。

除了自己巡逻发现问题,她还建了一个微信群,目的就是让居民及时反映居住问题,并快速解决。微信群也成为物业服务人员与业主相互熟悉的平台,而今,朋友圈里很多业主都为她点过赞呢。

此外,让不少业主铭记在心的是,但凡小区哪里发生外墙渗水的情况,无论什么时候,朱斌总会第一时间赶到现场。“外墙渗水情况通常比较复杂,不是短时间内可以解决好的,除了及时派维修单给第三方公司外,上门和业主沟通也很重要。”朱斌将解释工作做在前面,不仅有效地避免了矛盾误会的发生,还让业主对物业服务工作多了几分理解。

居民满意、员工认可,公司领导也看重。“朱老师今年3月就该退休了,公司考虑她做事认真负责,是个贴心为业主干实事的好员工,希望她能再干几年。”上海孜诚置业有限公司总经理朱励说。当时朱斌毫不犹豫就答应了:“既然大家信任我,只要还干得动,就要继续为大家服务。”

松江南站迈入电子客票时代

本报讯(记者 夏埏) 长三角铁路第二批电子客票应用推广昨日启动,48个车站将告别纸质车票,迈入电子客票时代,高铁松江南站位列其中。昨日,记者在松江南站售票厅和检票口已不见纸质车票踪影。

“车站售票大厅不再出售纸质车票,检票口也不用纸质车票检票了,一律凭有效身份证件乘车。”松江南站站长陈勇告诉记者。记者注意到,售票大厅的自动售票机仍投入使用,但自助机打印的凭证仅供报销使用,不再作为乘车凭证。“报销凭证非乘车凭证,凭证无车厢席位信息,注有‘仅供报销使用’字样。若旅客担心遗忘车厢、座位号等信息,可于12306网站(含手机APP)查询,也可在自动售票机、人工窗口打印乘车信息单。已打印报销凭证或使用现金方式购票的旅客,可到车站指定窗口按规定办理改签、退票手续。办理改签、退票手续时,将收回报销凭证。”陈勇介绍。

据悉,实施电子客票打通了互联网与车站窗口的服务渠道,有利于推行旅客自助化实名验证、自助化验票等无干扰服务。旅客持购票时所使用的有效身份证件原件即可快速、自助进站检票乘车,减少排队取票环节,通过闸机用时更少。如发生旅客列车大面积晚点、停运等特殊情况,旅客未使用现金购票且未取报销凭证的,无论哪个渠道购买的车票,都可以在互联网自助办理退票或改签。由于没有纸质车票,丢失车票、挂失补票、贩卖假票等问题将彻底解决。

华亭湖畔百人上演“白鹤亮翅”

方松社区启动老年体育示范街镇创建工作

本报讯(记者 张小小) 动作似行云流水、刚柔并济,身躯各处神妙相随,吐纳精准自然。11月17日上午,为争创上海市老年体育示范街镇,来自方松太极拳队的100名男性队员在华亭湖广场展示拳艺。

方松太极拳队自2006年成立至今,多次参加市级乃至全国的比赛,并屡获大小奖项。2012年起影响力逐渐增大,开始为全区及周边地区太极拳爱好者们提供技能提升、技术培训、技术交流和展示自我的平台。方松街道现有太极拳晨练站37处,各晨练点锻炼时间各不相同,一般为早晨6时30分到9时,队伍的平均年龄在50岁左右。太极拳队的负责人沈银泉告诉记者,近几年来,队里吸纳的新成员中男性比例明显增加,不再是以往清一色女同胞了。他感到很欣慰,一来说明太极拳队得到了大家认可,二来也是看到男性同胞对健身的需求和意识有了切实提高。2014年退休的孟巧云在妻子的带动下开始练习太极拳,“每天上午打两个多小时,节假日无休,比上班还忙”,如今上血压从原先的180降到140,其他小毛病也减少了。

据了解,从今年起上海市老年人体育协会启动“市、区共创老年体育示范街镇三年行动计划”,方松街道作为全区第一家单位参与创建。明、后两年,街道还将继续致力于扩大男性健身团体的工作,并推出不同主题的展示活动、比赛等。

百米路承载着居民“小幸福”

本报讯(记者 陈燕) “家门口附近的道路平坦整洁,出行也方便了,上班的时候不会堵那么久了。”近日,中山街道蓝欣公寓的居民陈先生逢人就拿。

环城路616弄位于环城路南侧松东路西侧,是蓝天新村小区和蓝欣公寓居民共同使用的交通出入口。整体道路长约100米,宽约12米。原路面为水泥混凝土,部分损坏路面先前已采用沥青修补,成为补丁路。因靠近松东路,道路两边车辆停放严重,并且路灯较少,诸多因素造成居民日常出行困难。

“不忘初心、牢记使命”主题教育工作开展以来,中山街道聚焦居民急难愁盼的问题,从“小切口”入手,积极推动问题解决。平桥居民区党支部与蓝天二村居民区党支部相继收到周边居民的诉求,便将问题收集后反馈给街道相关部门。街道社区发展办立即组织会议听取居委会及居民需求,结合街道老城区背街小巷改造计划,反复商讨细节及整改方案。最终,于10月8日启动该道路改造项目,包括路面铺设混凝土沥青,安装太阳能路灯,设置机动车和非机动车的隔离栏,道路两侧围墙进行粉刷美化等,该区域面貌焕然一新。



新桥开展旧街坊改造修缮工程消防演练

本报讯(首席记者 薛亮亮) 施工现场冒出滚滚浓烟,在施工人员、特保队员以及消防救援人员的努力下,“大火”很快被扑灭。11月14日下午,新桥镇在新北街开展旧街坊改造修缮工程专项消防演练。新桥镇房管所、新桥镇安监所、新桥派出所、新桥消防中队、新桥居委会、新乐居委会和旧街坊改造施工单位人员共50余人参加。

据了解,新桥镇旧街坊改造项目的房屋为1996年之前建造,墙体漏水、小区配套落后、停车位紧缺一直是居民反映最多最强烈的问题。今年9月,新桥镇启动实施新北街7个片区15.4万平方米旧街坊改造工程,涉及108幢房屋、1626户居民,约占全区旧街坊改造总量的62%。工程涉及墙体外立面、建筑防水层、室内楼道等房屋单体改造和道路、智能充电桩、围墙、智能路灯、绿化提升、停车位扩充等室外总体改造,并且对符合条件的房屋同步接装燃气,着力提升该区域居住环境品质和居民生活满意度。

由于旧街坊改造施工区域大、搭建脚手架多、周边居民电瓶车充电情况普遍等原因,消防安全事关改造工程施工安全全局。为此,相关职能部门在施工现场布点安装了工作进度及工程安全专用监控,实时关注施工情况,并在每个施工楼道口安装了临时消防箱,确保消防设施配备到位。在硬件保障的基础上,通过开展此次消防演练,明确消防部门的救火路径,进一步加强相关部门、单位和社区居民的防火防灾意识,提高现场工作人员和社区居民的自救互救能力。