

青海百万职工践行社会主义核心价值观

——青海省职工职业道德建设“双十佳”主要事迹

★国家开发银行青海省分行营业部

该营业部以“提高综合业务素质,提升优质服务水平”为导向,不断深化职工职业道德建设,时刻谨记“以客户为中心”,以“把方便留给客户”为宗旨,坚持用心服务,推出多项温馨、亲情的服务新举措,以细致周到的服务、体贴入微的关怀、拉近与客户距离,增进客户感情。要求员工做到举止大方、站姿挺拔,坐姿文雅、行姿稳重;着装庄重、整洁得体,

仪容端庄、修饰有度;用语文明、语气平和,语言谦和、称谓得体,做到“来有迎声、问有答声、走有送声”。多年来,通过对营运基础工作、内控制度完善、员工队伍建设等工作的长抓不懈,优质服务、风险识别及利润创造三大能力得到显著提高,工作得到了当地人民银行、外汇管理局、中国银行业协会等单位的认可。

★互助县卫生监督所

该监督所以《公民道德建设实施纲要》为准绳,为加强职业道德建设作为促进单位健康发展的重要举措,不断强化内部管理,牢固树立“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”的职业道德规范,大力弘扬劳模精神和工人阶级的伟大品格,用工人阶级的职业道德精神和追求引领社会价值,一大批行业和机关企事业单位建立相应的职业道德规范,并向社会公开和履行服务承诺及服务标准,有力促进了青海政风、行风的好转,充分彰显了青海高原工人阶级的先进性。

设计管理工作模式,员工的思想道德素质和职业道德素质不断提升,促进了辖区内卫生监督行业体系的稳健运行。同时,多次组织全所干部职工深入联户结对帮扶村开展多种形式的“送温暖、献爱心”活动,鼓励职工参加关爱留守儿童活动,已有4名职工成为贫困留守儿童“爱心妈妈”,为孩子们营造一个充满母爱、健康茁壮成长的良好环境。

★中国太平洋财产保险股份有限公司青海分公司本部门店

该门店注重加强职工职业道德建设,落实和践行“工作不在我这里过夜,客户不在我这里失信,服务不在我这里出错,形象不在我这里受损”为主要内容的“四不”承诺和要求,抓考核、严管理,奖优罚劣,有效提升了服务效率和水平,全年保持零投诉,开展“客服之星”技能竞赛,“出单员技能培训班”等技能提升活动,持续改善服务界面,提高柜

员专业水平和综合素质,以提高客户的满意度、忠诚度和贡献度为目标,不断优化服务流程,不断提升职工职业道德,全面提升门店服务水平,赢得了广大客户的认可和好评。2012年,该门店被中国质量万里行促进会评为“服务过得硬示范窗口”,同年被全国现场管理星级评价为“太平洋产险青海五星级示范门店”。

★青海省高等级公路建设管理局朝阳收费站

收缴车辆通行费,直接影响交通系统的整体形象。该收费站牢固树立“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”的职业道德风尚,以提升整体文明形象为抓手,以创建“文明单位”和“高原千里文明通道”活动为主线,以培育“四有”职工队伍为目标,在全站推行以“四心三声”、“八个一样”、“微笑服务”、“标准化手势”等

文明服务标准,在社会树立了良好的文明形象。同时,加强普法教育和思想政治工作,开展经常性的“三观”、“三德”、“三义”和“八荣八耻”社会主义荣辱观等教育活动,不断提高收费员依法收费、文明收费,树立行业新风,充分调动了全体员工为构建和谐交通、和谐青海作贡献的积极性和主动性。

★西宁市第二人民医院超声科

该超声科作为西宁市超声专业质控中心,承担全市医管中心所属的公立及民营医院的超声质量监督及指导任务。科室树立“因为专业所以规范,因为规范所以领先”的工作目标,制定并严格执行各系统的规范操作标准,不断探索更加精细化的科学管理,每月召开一次科室与临床联席会议,征求临床科室工作的满意度,发现问题及时解决及整

改。科室高度重视医务人员职业道德建设,坚持以“患者为中心,以人为本”的服务宗旨,把医院文化建设与医德医风建设相结合,组织开展各类演讲比赛、知识竞赛和专题学习等活动,将医德医风考评结果与职称晋升、岗位聘用、评优评奖等直接挂钩,促进员工树立爱岗敬业、廉洁自律、全心全意为病人服务的职业道德观。

★青海省邮政公司西宁分公司机要科

该机要科站在“讲政治、讲大局”的高度,坚持“通信质量第一、政治服务第一、社会效益第一”的原则,认真落实机要通信生产的各项规章制度,在工作中,科室人员认真贯彻执行“机要通信十大纪律”和“交接验收、钩挑核对、平衡合拢、安全携带”的四项基本制度。对处理过程中出现的每一个小小的差错都绝不放过,针对出现问题及时进行质量分析

和对相关责任人进行严格考核,确保了机要通信的质量安全。该科室连续22年未发生任何事故,连续保持机要通信质量、安全、准确投递全国先进前列;连续15年荣获先进党支部、省、市级先进基层党组织称号;连续13年被省、市局评为先进集体和综合质量竞赛第一,多次被评为安全生产先进集体,两次荣获青海省安全生产合格班组荣誉称号。

★平安县地方税务局办税服务厅

该办税服务厅从“最大限度便利纳税人、最大限度规范税务人”的理念出发,结合实际推进一系列规范服务措施,在办税服务厅开通全能窗口,提供“一站式”服务,增加导税人员,将咨询窗口前移,设置足够的人员进行业务引导,办理及答疑解难,使服务变被动为主动,提高办税服务厅全区域的控制和主导能力。积极推行“首问责任制”,全方位提供延

时、预约、提醒等服务,并且公开向社会承诺,对于能够在办税服务厅办理的事项进行公开承诺,公布投诉方式,指导纳税人了解自身享有权利并进行维权。服务厅全体职工恪守“全心全意为纳税人服务”的服务宗旨,严格执法,热情服务,给纳税人创造了一个良好的纳税环境,建立了一个提供服务优质、办事效率高效的办税服务厅。

★中国工商银行西宁青铝支行

该支行注重把社会主义核心价值观融入经营发展中,不断加强员工职业道德建设,培育员工良好的职业道德与素养,积极倡导和培育爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会的良好风尚。采取集中培训、座谈交流、观看警示教育片、开展案例分析、岗位知识竞赛、技能比武、网上答题等方式,加强员工教育培训,使全行员工具有了良好的职业精神和职业素养,认

真落实银监局提出的“七不准、四公开”要求,落实消费者权益保护规定,提升广大客户对工行的信赖度,开展“金融知识万里行”、“理财沙龙”活动和深入企业、社区、市场、学校、乡村、部队,开展金融知识宣讲活动,提升广大群众对金融知识的认知度。该支行先后荣获省级“文明单位”称号,“党风廉政建设暨案件防范责任制优秀单位”和“安全管理星级支行”。

★国网海东供电公司检修公司

近年来,该检修公司全面实施《公民道德建设实施纲要》,将职业道德作为一项重点工作,与党政工团工作同部署、同考核、同评比,始终把“让政府放心、让客户满意”作为供电服务标准,突出抓好运维供电服务,在抗风抢险、抗灾抢险、环湖赛保电、支援玉树电网重建任务中克服任务重、人员少的现状,以铸造高原电网团结奋进的战斗堡垒为目标,努力诠释着“诚

信、责任、创新、奉献”的核心价值观,用实际行动践行着“你用电,我用心”的服务理念,实现了企业两个文明建设同步协调发展。公司先后荣获全省精神文明建设先进单位、企业文化示范点、国家电网公司先锋党支部、西北电力系统“工人先锋号”、青海高原“工人先锋号”等荣誉称号,连续3年荣获国网青海省电力公司先进集体。

★水电四局青海明珠物业管理有限责任公司

该物业公司承担着青海、甘肃、河北等省的20个小区、352栋楼寓、12890户住户的物业及其配套设施的维护保养以及离退休职工和遗属的各项社保资金、养老金、医疗保险管理发放等综合保障服务工作,是水电人“安居乐业”、“老有所养”的保障服务部门。2008年8月,被住房和城乡建设部批准为一级物业服务资质企业,是青海省为数不多取得“三标一

体”认证,物业管理资质最高、规模较大的专业化物业管理企业。该公司在提升品质服务的基础上,实施精益化管理,抓住服务细节,突出特色,提升物业服务的品质,以规范化管理、专业化操作、人性化服务,多次受到上级及业主的肯定。公司多次荣获省级“物业管理十强企业”、“物业管理示范小区”、“综合治理先进单位”、“安全文明小区”等荣誉。

■ 邢生祥

党的十八大以来,青海各级工会认真贯彻落实中央、全总和青海省委关于培育和践行社会主义核心价值观的重要部署,在全省百万职工中扎实开展以“爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会”为内容的职工职业道德建设活动,积极引导爱国、敬业、诚信、友善的道德规范,大力弘扬劳模精神和工人阶级的伟大品格,用工人阶级的职业道德精神和追求引领社会价值,一大批行业和机关企事业单位建立相应的职业道德规范,并向社会公开和履行服务承诺及服务标准,有力促进了青海政风、行风的好转,充分彰显了青海高原工人阶级的先进性。

为进一步弘扬中国精神,凝聚社会正能量,推进社会主义核心价值观体系建设,促进社会主义精神文明健康发展,由青海省委宣传部、省文明办、省经信委、省商务厅、省总工会组成的青海省职业道德建设协调小组日前决定,授予国家开发银行青海省分行营业部等10个单位“青海省职工职业道德建设标兵单位”称号,授予西宁市公安局城东分局大众街派出所民警李秀兰等10名同志“青海省职工职业道德建设标兵个人”称号。希望受表彰的单位和个人以优秀的职业素养和崇高的职业精神,遵纪守法、诚实守信、服务群众、奉献社会,自觉履行社会责任,在所在行业和领域继续为青海职工职业道德建设起到示范引领作用,自觉以崇高的职业道德精神引领社会风尚。



西宁市公安局城东分局大众街派出所民警李秀兰

李秀兰,2006年至今从事社区民警工作。作为一名人民警察,她对老百姓的一片深情,化成春风细雨,播洒在芸芸众生身上;她用一颗为民爱民的火热之心和对辖区群众的赤子之情,从点滴小事帮起,尽自己所能,给群众带来方便和快乐。10余年的警察生涯,她先后照顾18位老人,尽了一个女儿应尽的全部孝道;她先后帮助和照顾8名孤儿,是孤儿的“公共妈妈”,温暖了这些曾经失落的稚嫩心灵,使她们的成长岁月充满温暖和阳光。在“大走访”活动中,她深入辖区访问民情、访察民意、访排民忧,调处各类矛盾纠纷60余次,落实治安防范措施15次,帮扶困难家庭6户。她十年如一日,扎根社区解民忧,用忠诚、执着、热情和汗水诠释着人民警察的神圣职责,用敬业与奉献谱写了人民警察的风采,用实干与业绩赢得广大群众的肯定和信任。



青海省循化县西路军红军小学校长马明全

马明全不仅是一名人民教师,也是一名出色的红色文化传承人,更是社会主义核心价值观的忠实践行者。2010年,他到红光村小学任教,面对红光村这个全国唯一由西路军创建的村庄,面对这处洒满西路军战士鲜血和汗水却满目破败即将被撤并的山村小学,看着200多个可爱的孩子们,看着世代守护红色遗迹的父老乡亲,他在心里开始有了一个不懈的追求:希望通过自己的努力挖掘西路军的历史,保护红色遗迹,把学校建设成为发扬红军精神、传承红色文化的爱国主义教育基地和红色旅游基地。他带领全体教师利用休息日、节假日加班加点建设新学校。4年的时间里,他个人累计为学校投入10多万元,还抽空走访慰问了80余名见证和亲历那段历史的群众和老红军,搜集整理相关资料和文物。他自觉担当起红光村红军精神的传承人和义务讲解员,先后接待参观和接受爱国主义教育的学生和群众300多批次1.7万人,现场讲解300多场次。



中国移动青海省西宁分公司客户经理张玲

自2006年工作以来,张玲用真心、热心感动着每一位客户,用真情、热情温暖着每一位客户。“勤奋、创新、耐心、细心”这是她做好客户营销服务工作的要求,她时刻用这8个字提醒自己,尽自己最大努力做好每一项工作。为适应市场发展的需要,她大量阅读市场营销、客户服务等方面的书籍,积极参加公司组织的培训,自觉登陆中国移动网上大学学习业务知识,并顺利地通过了集团客户经理的职位技能认证,为做好本职工作奠定了坚实的基础。她凭着把客户的需求当作自己的目标,用心、用微笑、用真诚一次又一次地帮客户解决问题,赢得了广大客户的真心信赖和由衷赞赏。她先后两次荣获中国移动青海分公司“先进生产(工作)者”;2011年荣获青海海分公司集团客户劳动竞赛专线营销标兵(卓越奖)。



青海省海北州第一高级中学德育处主任张占忠

1996年,张占忠远离家乡来到了气候条件极其恶劣的海北藏族自治州西海镇,做了一名体育教师。牧区的学生酷爱体育,他抓住学生的心理需要,针对民族地区的实际因材施教,采取了“自由发挥,自主选项”的教学方式,改变了单调呆板的教学方式,激发学生学习和锻炼的主动性,促进学生身心全面发展。他先后举办高中篮球赛、全校长跑比赛等,成功举办多届“学校达标运动会”、“全校运动会”,活跃了校园气氛,增强了学生健康体质。他还不断探索德育工作的新路子,每月坚持开展系列主题教育活动,建立和完善“学校、家庭、社会一体化”德育网络,努力推进学校德育工作的系统化、规范化。他多次获得了“全国关心下一代工程优秀辅导员”、“学校体育先进个人”等荣誉。



青海大学附属医院消化内科主任医师王学红

王学红自1986年参加工作以来,一直从事临床、教学和科研工作,现为青海大学硕士生导师、青海大学附属医院消化科主任,主攻各种高原消化病的诊治及研究。从医28年来,以忠诚、才智和奉献精神书写医者对各族患者的诺言,把青春、智慧、情感用在青海医疗服务和医务工作者的人生追求中。她对待病人和蔼可亲,对待工作极端负责。作为具有精湛的医疗技能科主任,她坚持以多种形式指导和培养年轻医师。她先后完成青海省卫生厅“三新”项目16项并获奖,发表学术论文80余篇,参与编写高校教材及专著6部,多次被评为“优秀教师”、“优秀医务工作者”,被青海省人民政府评为“青藏铁路保障先进个人”,当选青海省自然科学与工程技术学科带头人,曾获青海省科技进步奖2项。



青海省果洛公路总段工区区长索南才让

索南才让是青海果洛公路段一名普通的养路工,18年来,他一直默默无闻地奉献在海拔3500多米的养护工区,克服高原缺氧和恶劣的自然环境,带领工区职工为公路保洁畅通忘我地工作着,以实际行动践行着一名养路工的光荣使命,多年来数次被省公路局表彰为先进生产者、优秀共产党员。他的工区养护的公路地处青藏高原丘陵地带,山高谷深,公路坡度大又长,弯道多又急,春季雨雪纷飞,冬季极易发生冰雪灾害,常有车辆抛锚和旅客受阻的情况发生,每次他都积极为过往司机旅客排忧解难。作为公路战线一名普通的养路工,他爱岗敬业、无私奉献、无怨无悔,始终战斗在公路养护的第一线,将对人生的追求,对奉献的诠释,默默地抒写在那延伸的公路上……



青藏铁路公司西宁客运段格尔木车队列车长刘芸

作为一名列车长,刘芸树立“以服务为宗旨,待旅客如亲人”的服务理念,以“安全出行、温馨出行、方便出行”和“客运服务无止境,创建高原品牌车”为工作目标,从班组日常工作、创新服务等多方面入手,努力做好本职工作。在班组开展“今天工作不努力,明天努力找工作”主题讨论活动,激发全体乘务员爱岗敬业,带领班组骨干开展2小时黄金服务课题攻关,按照“有需求有服务,无需求无干扰”的思路,以“旅客静我不动,旅客动我少动”为目标,逐步形成夜间服务“四轻、一定、三提醒”的“413工作法”,成为车队特色服务的典型。她所在班组连续5年荣获“三八”红旗集体荣誉称号,多次获得“先进班组”、“工人先锋号”和“全国铁路先进女职工集体”。



黄河上游水电开发有限责任公司工会专责王海涛

长期以来,王海涛一直以“终身学习”为人生航标,汲取广阔知识海洋中的营养,以勤奋为楫,以书籍为舟。在黄河水电公司格尔木200兆瓦并网光伏电站和世界上最大的水光互补光伏电站建设过程中,王海涛多次深入工地,充分发挥工会组织的桥梁纽带作用,战胜了施工中的重重困难和现场职工生活上的实际困难,为保证施工顺利进行奠定了扎实的群众基础。先后组织“黄河杯”职工羽毛球、篮球比赛等职工文体活动,增强了广大员工的凝聚力和向心力。作为工会专职干部,他心里始终装着职工,坚持为职工办实事,把关心职工生活、活跃职工文体活动、心系困难职工和关怀弱势群体始终放在工作首位,努力为广大职工排忧解难,做广大职工的贴心人。



中国石油青海油田培训中心培训技师王锡军

自1993年参加工作以来,王锡军坚持内强素质、外树形象的职业道德,先后参加了格尔木101援藏工程、花格复线、涩格复线等十几项青海油田重点工程建设;承建了涩宁兰、西气东输冀宁联络线、兰郑长管道等国家重点工程。他经过多年国内外管道建设项目,已成为公司管道建设业务的骨干和青海油田闻名的“铁人”,摸索总结出管道组对“四法”应用到实际操作中,提高了工程施工速度,保证了焊接质量。他凭着对管道事业的挚爱,学知识、练本领、提技能,用青春、用汗水书写了现代产业工人闪亮的成长轨迹。他当选青海省第七届“十大杰出青年”、全国劳模、第十届“中华技能大奖”。以他名字命名的“王锡军全国示范性劳模创新工作室”提出技术创新项目84项,申报国家专利26项,获国家专利11项。



西部机场集团青海机场公司运营管理部护士单燕菁

单燕菁结合机场急救中心的特点,不断加强医疗业务学习,努力提高自身业务水平,并主动协助科室领导加强科室建设,制定并完善急救中心各类管理制度。作为业务骨干,她十分注重“传帮带”作用的发挥,发挥专业技术职务特长,经常性地组织新员工开展业务知识学习和医疗救护培训。玉树地震后,她主动请求参与玉树抗震救灾医疗救护,克服家中孩子无人照顾的困难,多次前往玉树机场抗震救灾第一线参与医疗保障,为玉树抗震救灾作出了应有的贡献,个人也从一名普通的医务人员逐步成长为具有丰富医疗实践经验的优秀专业人才。她先后荣获玉树抗震救灾先进工作者、西宁市计划生育先进个人等荣誉。