



# “禁说忌语”应成政务服务的“硬规定”

市场星报

出版单位 市场星报社  
地址 合肥市黄山路599号  
时代数码港24楼



新闻热线 62620110  
广告垂询 62815807  
发行热线 62813115  
总编办 62636366  
采编中心 62623752  
新闻传真 62615582



市场星报电子版  
www.scxb.com.cn  
安徽财经网  
www.ahcaijing.com  
Email: admin@scxb.com.cn



零售价 1元/份  
全年定价 240元  
法律顾问 安徽美林律师事务所  
杨静 律师  
承印单位 合肥安博印务有限公司  
地址 合肥市高新区物流路  
以南板桥河以东  
电话 0551-64278186

星报传媒  
全媒体矩阵



市场星报官方微信



《安徽画报》微信



掌中安徽APP



市场星报官方微博



政务服务综合窗口人员在为企业和群众提供服务时,应首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理、告知承诺;递送文件资料时禁止出现“丢、扔、抛、甩”等行为;“我不是说过了吗”等用语则将被列为服务禁忌……北京市地方标准《政务服务综合窗口人员能力规范》近日在北京市市场监管局网站上公开征求意见,征求意见将持续至10月26日。(10月9日《北京日报》)

眼下,为提升政务服务水平和质量,各地各级政府部门纷纷推出各种优质服务,诸如:马上办、最多跑一次、跨省通办等,以求不断优化政务服务环境。可以说,各地各级政府部门为创设一流的政务服务环境,确实下足了功夫。此举也得到了广大群众的广泛好评和赞誉。

但在我们的实际工作中,一些政府部门和服务窗口在给群众提供政策咨询、办理相



硬规定 王恒/漫画

关业务和手续的过程中,也或多或少地存有“话难听”的现象。诸如“不清楚”“急什么,没看我正忙着吗”“怎么不说清楚”“我不是说过了吗”“有牌子,自己看清楚了再来”“你看不懂

汉字吗”……殊不知,这些“难听话”是政府部门和服务窗口的“大忌”,不但有推诿扯皮、慢作为、不作为、慵懒散等之嫌,更有损政府部门和服务窗口的声誉和形象。同时,这也无形之中拉远了双方的关系,加剧了双方的矛盾。可以说,这些“服务忌语”无疑会寒人心。

“禁说忌语”应成为政务服务的“硬规定”。无论是机关部门也好,还是服务窗口也好,在为群众提供服务的时候,优质服务是至关重要的一个环节。要给群众营造一种温馨、暖心、贴心的氛围。只有服务到位了,政务环境才算是“真满意”。

此次北京出台《规范》,其中规定禁说“服务忌语”,这无疑是很必要的。这就要求我们的政府部门和窗口单位要摒弃“话难听,脸难看,门难进”的服务态度和工作作风,多些热情、微笑、周到的优质服务,从而为广大群众创设一个良好的政务服务环境。

叶金福



## 教授回家探亲免费给乡亲看病,值得夸赞

近日,四川大学华西医院肿瘤中心主任医师廖正银教授回老家探亲时给乡亲们免费看病的视频传至网络后,引发广泛关注和点赞。6日,廖正银教授接受记者采访时表示,回老家给乡亲们看点病,让他们少走弯路,他个人觉得很正常。至于能受到如此大的关注,他表示有些意外,“我是那里土生土长的人,能帮到就帮。”(10月7日《成都商报》)

一段“华西医院肿瘤教授回老家过节 免费帮满屋乡亲们看诊”的视频最近在网络上广泛传播。视频中,一名男子身着黑色T恤,认真地看着CT片;男子周围还围着好几名群众,手里提着影像片,等待问诊。

视频介绍,这名男子是华西医院肿瘤专

家廖正银教授,他回老家探亲期间,只要有人找他看病,他都会看,不收费不收礼。看诊过程中会认真分析,耐心讲解。而乡亲们也很理解教授的辛苦,小病小痛不会麻烦他。

该视频一经发布便受到广泛传播和关注,网友纷纷点赞,并用“医者仁心”“医德高尚”来评价廖教授。

作为华西医院的主任医师,廖主任的精湛医术毋庸置疑,甚至“一号难求”。不过,真正打动人的或许是他向有求于自己的乡邻所展示出的医者态度。拍摄者称:“他特别和蔼可亲,每次都给我讲得特别细,不怕花时间,而且都能讲到点子上……”这或是比“华西医生”的头衔,更让乡邻信任和夸赞的原因所

在。相较于社会尤其是农村居民对于优质医疗资源的需求来说,这样一种系于个人医德自觉的善举,无疑是弥足珍贵的。

正如廖正银所说,这些对他来说“都是小事”,但对于那些渴望得到帮助的患者而言,显然是天大的事。这样的善举不仅是广大患者所欢迎和期待的,也是医务工作者所学习和效仿的。因此,无论从哪个角度而言,这样的医生、这样的善行,都是多多益善。

谈到医德,很多人都知道特鲁多医生的墓志铭:有时去治愈,常常去帮助,总是去安慰。在很大程度上说,廖正银免费给乡邻看病的做法,更多的是一种帮助和安慰。在这样的医者仁心面前,公众不应吝褒奖,这是对于医者的慰藉。 栗水



## “爱心共享厨房”需更多“爱心源”

浙江丽水的沈姐在自家楼下开辟免费厨房,虽然简陋,但是却为白血病患者和家属提供了一个挡风遮雨的地方,让他们在节约成本的同时,还能吃到家里饭菜的味道。20个月过去了,她免费提供油盐酱醋和灶具之举,被无数病友和家属点赞。(10月8日《北京青年报》)

对患者来说,如果有好一些的医疗条件加上有营养的伙食,对病情的改善很有帮助。出于对病人的关爱,沈姐“创办”了“爱心共享厨房”,让许多病人吃到了家里饭菜的味道,感受到了温暖,享受到了爱。

一个爱心之举,一个朴素的愿望,却让许多病人多了许多战胜病魔的勇气。别小看“爱心共享厨房”,那是人世间温情最为真实的写照。200封感谢信,七八十面锦旗,无数个拥抱,至少帮助上万人次……这是“爱心共享厨房”的成绩单,足以胜过千言万语。

沈姐每个月要为“爱心共享厨房”投入三四千元,不定期还会为部分患者做一

些红烧肉之类的饭菜送过去,沈姐不是富婆,只是一个普通的志愿者,凭她个人的经济实力,显然无法完全承担。好在她的爱心之举引来诸多的“爱心活水”:政府有关部门已经为她的爱心厨房免费提供两处门面;也有不少好心人慕名捐款捐物,多名爱心志愿者参与帮忙……可即便如此,还是让其有力不从心的感觉,她能做的就是自己的能力范围之内坚持奉献爱心。这已经是难能可贵了。

病人及其家属需要“爱心共享厨房”,从某种意义上说,这是一种爱的需要,也是一种服务的需要。“爱心共享厨房”需要更多的“爱心源”,比如医院也可以开辟空间为病人免费提供厨房;有财力的企业也可以提供帮助;而职能部门也可以在自己的职责范围内提供便利。而慈善机构也可以提供一些“资金”,志愿者也应该热情加入。如果爱心足够多,如果“爱心共享厨房”能得到多方面的关注,相信会越走越远。

王军荣



## 善待父母,是我们一生的功课

有的人总是在父母面前控制不好情绪,把他们对自己的包容当成理所应当。对父母和颜悦色,多一点耐心,尊重父母、关爱父母。父母在的地方才是我们的家,我们才不会因为无根而枯萎。父母年纪大了,面对他们不理解的,我们要耐心跟他们解释,多一些体谅。世上最爱我们的人,最懂我们的人,最心疼我们的人,就是父母。善待父母,是我们一生的功课。 @新华社



## 请把笑容带回家

我们总是容易把亲切给了陌生人,却把苛责留给最亲密的人,这其实是很傻的行为。若想家和万事兴,就得先控制脾气。坏脾气越少,家人越和睦;好心情越多,关系越亲密。家从来都是讲爱的地方,不是情绪的垃圾场。只有把好脾气留给家人,才会让家人之间和睦。回家时的笑容,是带给家人最好的礼物。一家人和和美美的,才是最大的幸福。 @人民日报