

<<观念嬗变日月新天>>

图书基本信息

书名：<<观念嬗变日月新天>>

13位ISBN编号：9787807586333

10位ISBN编号：7807586338

出版时间：2012-9

出版时间：杭州出版社

作者：杭州市钱江新城建设管理委员会，杭州日报报业集团 编

页数：214

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<观念嬗变日月新天>>

内容概要

《观念嬗变日月新天》再现了钱江新城开发建设的风雨历程，记录了钱江新城建设者的精神风貌，提炼了“迈向钱塘江时代”、“‘四高’方针”、“环境立城”、“细节决定成败”等“新城观念”，对于推动钱江新城“二次创业”乃至全市的新城开发建设，都具有深刻的启迪意义和重要的借鉴作用。

希望“新城人”在“二次创业”中，始终坚持和弘扬“新城观念”，既建设现代化的建筑，又注重培育文化品格，既打造现代化新城，又注重锻造新城精神、新城灵魂，使建筑成为凝固时代信息和文化积淀的历史记忆，使新城成为跳动着思想火花、文明音符的华彩乐章，使钱江新城成为一座学习的新城、创新的新城、生态的新城、人文的新城、和谐的新城，彰显山水园林城市的特色和东方文化的品格，使杭州更加美丽、更富魅力。

<<观念嬗变日月新天>>

书籍目录

序前言观念一 迈向钱塘江时代崛起：迈向钱塘江时代 / 孙侃一、一座新城，一个奇迹，一部史诗二、一块似乎曾被遗忘的土地三、让“无心”的城市拥有一颗强劲的心脏四、有了“护身符”，建设发展进入快车道五、沧桑巨变，新城人的骄傲无须掩饰观念二 高起点规划、高标准建设、高强度投入、高效能管理“四高”方针：钱江新城建设之宝典 / 王珍一、“四高”方针出台始末记二、高起点规划，让新城天生丽质三、高标准建设，让新城发展拥有一个高起点四、高强度投入，让每个项目都成为世纪精品五、高效能管理，让城市心脏健康地跳动六、执行“四高”方针的力度仍在加码中观念三 环境立城环境立城：如在画中游 / 郭梅 陆艳一、环境立城，让人与自然合而为二、三棵树，为新城的绿色发展奠基三、明月装饰了你的窗子，你装饰了别人的梦四、歌声夹杂在绿荫丛中，也是绿色的五、建管并重，绿色生态CBD迎面走来六、现实和愿景：一名白领的新城一日观念四 细节决定成败为了每一次成功，绝不放过每一处细节 / 戴维一、细节就是比赛时的临门一脚二、以人性化、个性化、艺术化等来驾驭细节三、细节与国际合辙，才是真正的接轨四、爱上“挑刺”，在细节上永不满足观念五 今天你下工地了吗？

今天你完成任务了吗？

新城精神：奇迹就是这样创造的 / 真柏一、坚定的事业心，让每个人都充满工作激情二、高度的责任心，天大的困难面前也不低头三、强烈的进取心，使每项工作都达到尽善尽美四、可贵的平常心，勤勉工作的同时享有快乐生活观念六 市民之家市民之家：每一片绿色都是你的阳光 / 朱文科一、又一张杭州的金名片二、“市民之家”的前生今世三、按照百姓的要求打造“市民之家”四、请让我为市民当一回“家仆”五、你的心思我随时愿意听。

六、坐在城市阳台上，面朝大海，春暖花开观念七 我无权拒绝他们入内读书，但您有权选择离开邀请你进来，希望你不要轻易离开 / 王恺华一、大家的家，大家的书房二、不仅是一张“文化牌”，更是一张“亲民牌”三、新城人气，也被书香渐渐吸引过来四、阳光天地，未来之梦开始的地方五、了解文化古都的昨天，憧憬品质之城的明天六、能够亲近海洋文明的城市阳台观念八 信心比黄金更重要观念九 生活品质，品质生活观念十 四问四权观念十一 智汇钱江，学在新城观念十二 二次创业后记

<<观念嬗变日月新天>>

章节摘录

四、请让我为市民当一回“家仆” “市民之家”要做的事情，听上去很简单：解决好涉及老百姓衣食住行、柴米油盐、安危冷暖、生老病死的各种问题。

市民是“主人”，干部是“仆人”。

这个提法并不陌生，但要真正做到，实在不简单。

“市民之家”开业以后一直担任管理服务中心主任的贾继芳，对此深有体会。

当她从临安建设局满怀信心地来到“市民之家”履新时，便遭遇下马威。

因为工作调动，贾继芳要将户籍迁到杭州，但辖区派出所的办事人员懒散、漫不经心、爱理不理的态度，让她一次次徒劳而返。

贾继芳想不明白，他们为什么不能一次性清清楚楚明明白白地告诉她，像她这样办理户口迁移的人，究竟要准备哪些材料？

为什么那些办事人员给人的感觉，总是一副拒人千里的架势？

这段经历，让贾继芳很快就清醒过来：要让原来过惯了舒服日子的各个部、委、局、办的办事窗口的那些“官老爷”，真心实意地按照市里的要求，由“管理员”转为“服务员”，非一日之功可成。

果不其然，那些原来市民评议得分较低的部门，进驻“市民之家”以后，“积习难改”，市民投诉较多。

拥有国内一流硬件与设施的“市民之家”，总不能给来“家里”的主人脸色看吧。

没有办法，只有加强管理手段。

“市民之家”是一个大型的综合性行政服务窗口，几十个部门进驻，100多个办事窗口，办理几百个与市民生活息息相关的“生活琐事”。

进驻“市民之家”的每个部门、每个工作人员都肩负着能让800万杭州市民通过“好办事”来“办好事”，破解“办事难”的重任，代表着政府的形象和进驻部门的形象。

这就意味着，“市民之家”正常运行必须实行统一、规范、严格的管理，建设一支一流的工作人员队伍。

在运转体制上，“市民之家”全面实行“五统一”管理，即统一发布信息、统一着装、统一收费、统一保障、统一考核。

各进驻单位必须按照“市民之家”制定的管理要求，开展规范化、标准化服务，包括组织、人员、考勤、服务规范、大厅值日、计算机、财务物资、工作服、现场办公设施、安全保卫、效能建设、投诉处理等12个方面。

“市民之家”管理部门拟定了多达11页的窗口考核办法，窗口工作人员从规范用语、服务态度到着装、发型甚至桌面垃圾筒的摆放，都有具体的规范。

“市民之家”要求所有人驻单位的主要领导要亲自挂帅，抽调精兵强将，提供优质服务，把在“市民之家”的窗口打造成本单位的“第一窗口”。

更“狠”的是，市纪委、监察局派工作组到“市民之家”，对各进驻部门的工作效能和服务质量进行监督检查，接受和处理群众投诉。

所有政府部门的服务窗口全部纳入杭州市纪委的考评范围，服务人员个人及单位的表现都要与其相应的绩效考核挂钩。

能不能在“市民之家”为广大市民提供优质服务，要作为市直单位年度综合考评的一项重要内容。

同样的问题发生在其他窗口，可少扣点分；发生在“市民之家”的窗口，特别是砸了“市民之家”牌子的，就要加倍扣分。

贾继芳承认，这样规定对于服务人员来说是很严苛，但效果很明显。

市公安局出入境窗口，进驻之初每次季度考核都排在所有窗口的倒数位置，这两年则稳定在前三甲。

2011年，“市民之家”共接待115万人次。

2012年前7个月，“市民之家”办事平台日均接待市民近4000人次，日均办结5700多起，办结率达到99.9%，市民满意率在99.8%以上。

对于任何一个服务窗口行业来说，这都算得上是奇迹。

<<观念嬗变日月新天>>

贾继芳却说，还应该做得更好。

.....

<<观念嬗变日月新天>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>