

本市公布 40 个窗口行业社会公众满意测评结果—— 海关满意度最高 旅行社最低

本报讯 (记者 郭剑烽)日前,市文明办公布了对本市 40 个窗口行业开展的社会公众满意测评结果,2011 年上海 40 个窗口行业的精神文明创建工作扎实推进,窗口行业文明服务获社会公众普遍认同,社会公众满意评价得分达到 84.01 分。在 40 个行业中,海关、航空港民航、电力得分排序位居前三名,得分排序居末三位的是旅行社、长途汽车客运、道路保洁和垃圾清运行业。

调查显示,2011 年窗口行业社会公众满意评价仍处高位区、具有新特点。从历史数据走势来看是略有回落中有提升。虽然总体满意评价得分为 84.01 分,比 2010 年的 84.20 分回落了 0.19 分,但与世博会之前相比,仍高于以往历年。有 18 个行业社会公众满意评价得分均有不同程度的提高,占全部被调查窗口行业的 45%;有 8 个行业的社会公众满意评价得分基本持平,占全部被调查窗口行业的 20%;有 14 个行业的社会公众满意评价得分略有退步,占全部被调查窗口行业的 35%。调查表明,2011 年,各行业以世博会为标杆,常态、长效化规范服务呈提升态势。

但与世博会相比,窗口行业在管理和服上有所放松、服务氛围和社会环境有所减弱。

依据“五色标识系统”分析显

示,2011 年在 40 个窗口行业中,“绿色”标识行业个数与上年持平,“蓝色”标识行业减少,出现了“黄色”标识行业,而上年无“黄色”标识

▶ 建立有奖举报机制

市旅游局立即召集紧急会议,市旅游行业协会、市旅游质量监督所、市文化执法总队负责人参加。会议决定,针对本市旅行社行业存在的问题,旅游部门将痛下决心,花半年时间展开综合治理战役,在旅行社行业打一个翻身仗,并提出多项整改措施。

全市旅行社将开展一次彻彻底底的自查自纠行动,从经营范围的合法合规、旅行社相关人员的从业

资格和旅行社在经营过程中的诚信意识,履行旅游合同等四方面进行全面的自查自纠,旅游管理部门进行监督和指导。

针对市民反映的问题,有关行业积极整改 旅游行业:有奖举报 长途客运:动态监控

由旅游、文化执法、旅游质监、行业协会等部门建立若干个专项小组,落实责任主体,专项执法与联合执法相结合,就旅游广告、旅游合同、领队导游带团过程等关键环节进行专项检查,每周设立旅游市场巡查日。

建立有奖举报机制,鼓励市民游客为整治工作提供线索,提升整治工作的公众参与度,充分发挥公众监督作用。同时提升旅行社质监部门和市旅游质量监督所处理游客

投诉的专业性与时效性,确保在受理投诉的 7 个工作日内给予回复,90 个工作日内处理完毕。

行业。“绿色”标识的是:海关、航空港民航、电力等 13 个,“蓝色”标识行业为:星级宾馆、铁路运输等 25 个,“黄色”标识行业为:长途汽车客

▶ 动态监控严格考核

市交通港口局针对报告中所反映的 3 大问题提出针对性的整改措施。

对于“部分车次的驾驶人员在行驶过程中有绕路违章拉客,导致延时、超载现象时常发生”问题,将强化对本市长途客运企业监管。市运输管理处还将充分利用信息化手段,强化对营运过程的动态监控,落实专人每天通过行业监控平台,随机抽查班线企业 GPS 卫星定位系

统和视频监视装置的监控使用情况。

如在监控中发现车辆不按核准线路走向行驶和站点停靠,将对所属企业法人实行约谈制度,并记入行业质量信誉考核以及线路经营权考核档案。

同时,开展长途客运行业专项执法检查,并拓展行业违规投诉处理的渠道。

针对“一些客车外观不及时清洗,泥垢尘土笼罩,车厢内不及时打扫,烟蒂、瓜子等随处可见”问题,则明确车辆保洁责任主体,明确行业监管考核内容,将“事中、事后监管”转变为“事前监管”。

对于“一些站点候车区域秩序混乱,处于无人管理疏导”问题,要求全市客运场站开展系统梳理,发现问题及时更换和补缺,确保让出行旅客能够清晰、便捷地找到其进站的各项服务需求。同时,安排专人做好站内秩序引导,并协同做好客运站周边区域整治。

共有产权房保障房降门槛细节披露

本报讯 (记者 晏秋秋)市民关注的共有产权保障房(经适房)的准入标准,将在第一季度内大幅放宽。昨天,“上海发布”微博回答网友提问时,披露了门槛放宽的细节。其中,除了此前披露的人均可支配收入将由 3300 元放宽到 5000 元外,“上海发布”还透露,本市城镇户籍连续满 7 年降至连续满 3 年,人均财产限额从 12 万元放宽到 15 万元。

据悉,今年共有产权保障房(经适房)的准入新标准,将于一季度内出台和实施。此次标准大幅度放宽后,小白领等群体将更多纳入保障范围。此外,准入标准大幅放宽后,预计将稳定执行一段时间。

人均财产限额放宽到十五万元

市科技系统党政负责干部会议透露

今年试点建设 30 家社区科技创新屋

本报讯 (记者 马亚宁)以“提高科技创新效率、加快创新价值实现”为主线,2012 年上海科技积极“谋篇布局”为建设更具活力的创新型城市提供扎实有力的技术支撑。今天上午,上海市科技系统党政负责干部会议在南郊宾馆召开。市委副书记殷一璀、副市长沈晓明出席会议并讲话。

2011 年,上海涌现出一批重要基础研究成果,并获得 12 项 973 计划、16 项重大科学计划。2012 年,上海科技创新将着眼于抢占科技制高点、培育经济增长点和服务民生关注点,全面落实科技发展“十二五”规划,着力在培育发展战略性新兴产业、建设张江国家自主创新示范区、推动区县创新发展和深化科技

管理改革方面实现新突破、新进展。

■ 启动实施产业技术创新专项,在新一代信息技术、高端装备、生物医药、新能源、新材料、节能环保、新能源汽车等领域部署实施若干重大任务。

■ 加强与区县和园区联动,加快推进国药集团奉贤基地、中信国健浦东基地、北京悦康金山基地等

重大项目的建设。

■ 建设国家现代服务业创新发展示范城市,启动实施数字文化、城市移动生活和产业集群规模服务等现代服务业示范工程,加快培育一批现代服务业示范区和示范企业。

■ 重点推动崇明岛全岛智能电网和东滩湿地修复示范、世博后续利用园区、虹桥商务区低碳和物联网关键技术集成应用、上海国际电动汽车示范城市等工程建设。

■ 试点建设 30 家社区科技创新屋和 30 家科技成果应用示范社区,推进“上海科普”微博。



今天上午,寒风中的中山南路海宝广场上人头攒动,以“搭建劳务对接平台,帮助尽早实现就业”为主题的 2012 黄浦区为外来务工人员就业招聘服务活动在这里拉开序幕。短短 2 小时,就有 400 余人前来应聘。

肖健
摄影报道

搭建对接平台 帮助尽早就业

本报讯 (记者 鲁哲)今年本市要新增就业岗位 50 万个以上,城镇登记失业率控制在 4.5% 以内。昨天下午,市政府召开 2012 年人力资源和社会保障工作会议。副市长姜平出席会议并讲话。

2011 年,本市顺利完成第一轮“创业带动就业三年行动计划”的目标任务,全年帮助成功创业 1.06 万人,全市新增就业岗位 64.2 万个,年底城镇登记失业率为 4.2%,控制在 4.5% 以内。会议对今年的就业和社会保障工作作了部署:

■ 就业方面 今年本市将聚焦创业扶持和职业培训,继续实施积极的就业政策。全年新增就业岗位 50 万个以上,其中农村富余劳动力

2012 年人力资源社会保障工作会议透露

今年新增就业岗位 50 万个以上

非农就业 10 万人,并将城镇登记失业率控制在 4.5% 以内。以高校毕业生为重点,千方百计促进青年就业,多渠道开发就业岗位,完善各项扶持政策,加强精细化服务。

启动实施“鼓励创业带动就业三年行动计划(2012-2014 年)”。进一步完善融资扶持、税收优惠、场地支持、能力提升等政策,创建一批创业型城区,扶持小型和微型创业组织及青年创业,全年帮助成功创业 1 万人。

开展面向所有劳动者的职业培训。全年完成职业培训 50 万人,其中农民工职业培训 20 万人。

■ 社会保障方面 适度提高养老金待遇水平,进一步完善养老保险制度体系。统筹增加“城保”企业退休人员、“镇保”和“新农保”领取养老金人员的养老金,规范事业单位退休人员补贴,提高各类人员养老待遇水平。稳妥做好外来从业人员和郊区企业从业人员纳入“城保”的后续工

作,从实际出发细化调整相关政策。

贯彻本市医改方案,完善医疗保险制度。修订《上海市城镇职工基本医疗保险办法》,重点简化医保人群分类,调整个人账户使用办法。调整小城镇医疗保险政策,推进门诊统筹。实施城镇居民基本医疗保险制度完善方案,优化费用预算管理。稳步推进老年护理保障计划试点工作,完善相关评估和服务体系,支持老年护理机构发展。支持符

合条件的康复、老年护理等医疗机构和中医坐堂门诊纳入医保定点,继续开展社会办医疗机构、零售药店纳入医保定点工作,切实缓解群众看病就医中的突出问题。

■ 劳动关系方面 健全企业职工工资正常增长机制,努力提高低收入职工工资水平。依据经济发展及物价和职工平均工资变动情况,继续调整最低工资标准。今年本市将重点规范异地劳务派遣用工。