

# 优化服务理念 彰显中心形象

为进一步提升受理窗口人员的服务技能，展示窗口优质服务理念和良好形象，5月11日，我所委托一指道金融教育（上海）培训中心对受理人员进行窗口服务礼仪培训。培训中心叶洪馥老师以《优质服务理念、技巧与规范》为题，对优质服务理念、正确的服务心态、关键的服务技巧、优质服务规范与演练作了栩栩如生的讲解，培训在轻松的气氛中进行，深入浅出的小故事和相应的礼仪知识使我们获益匪浅。叶老师以多年的人生和培训经验深入的阐述了优质服务的要点、良好沟通方式的养成、处理投诉的补救方法等，我们窗口人员听得非常认真，从中学到了很多知识，开阔了眼界和思路，从思想上对文明礼仪和优质服务理念有了新的认识。为达到学以致用目的，我们窗口工作人员应从自我做起，努力做到以下三个方面：



一、忠实履行岗位职责，做到来有迎声，问有答声，走有送声，认真负责的为服务相对人和企业提供热情周到的服务。

二、提高工作效率，执行首问责任制，热情



接待所有来窗口办事人员。同时加快承诺件的办理，努力做到当天的事当天办完。

三、切实规范服务行为，我们将按照“满足客户需求、为客户带来价值、达到并超越客户心理与情感上的期望”的要求，努力规范自己的服务行为，做到服务标准化、正规化，在为企业和服务相对人提供优质服务的同时体现自身服务的价值，展示良好的个人修养，为塑造文明窗口做出应有的贡献。（李丽/文）

5月25日，我所青年乔勇星参加了由香花桥街道举办的第一届“香知杯”羽毛球比赛。本次比赛共有12支队伍50多人参赛。



乔勇星当天共参加了5轮比赛，发扬了顽强拼搏的精神，赛出了风格、赛出了水平，最终与区建交委另3名选手一起赢得了本次比赛团体第四名的好成绩。本次比赛展示了风采，锻炼了体魄，加深了友谊，同时也培养了青年们的团队意识，增强了集体荣誉感。

## 简讯



## 荣誉榜

- 上海市青浦区建筑管理所荣获 2011—2012 年度上海市青浦区文明单位；
- 青浦区建管所王自杰荣获青浦区 2011 年“青春正能量”身边的典型”提名奖；
- 建管所党支部：张文、沈晓冬、付雷、李丽 4 位同志荣获青浦区建设交通委 2012—2013 年度“优秀共产党员”称号；
- 青浦区建筑建材业管理所：金晶、陆强、夏秀美 3 位同志分别荣获 2012 年度青浦区建设交通委“杰出青年标兵”、“杰出青年”、“优秀青年称号”；

## 生活小妙招

- 首饰收藏与保养的窍门：轻拿轻放，避免碰撞与磨擦；避免受高温和酸、碱溶液接触；经常检查，防止宝石脱落；及时取下收藏和清洗保存。

- 在电风扇的叶子上洒上几滴风油精，随着风叶的不停转动，可使满室清香，而且有驱赶蚊子的效用。

- 巧除纱窗油腻：可将洗衣粉、吸烟剩下的烟头一起放在水里，待溶解后，拿来擦玻璃窗、纱窗，效果均不错。

- 夏日天气炎热，身上容易长痱子，可用温水将长有痱子的部位洗净，涂擦一层牙膏，痱子不久即可消失。

- 指甲油长久不脱落法：涂指甲油之前，先用棉花蘸点醋把指甲擦干净，等醋干后再涂指甲油，这样指甲油就不容易脱落了。

- 白袜子若发黄了，可用洗衣粉溶液浸泡 30 分钟后再进行洗涤。

# 建筑建材之窗

第七十三期 二〇一三年七月八日

青浦区建筑建材业管理所  
青浦区建设工程招标投标管理办公室  
青浦区建设工程设计文件审查管理中心

青浦区建设工程安全质量监督站  
青浦区建筑建材业受理服务中心  
青浦区散装水泥办公室



自加压力  
知难而进  
敢于争先

## 强化综合执法检查 推动工地管理水平

根据区政府关于开展我区建设工程安全质量综合执法检查工作的精神，为有效防范与遏制建筑工地参建各方违法违规行为及安全质量施工事故发生，切实落实建设各方安全质量责任，积极做好我区建筑工地安全质量隐患排查治理工作，于 2013 年 5 月 13 日至 17 日组织开展了第二季度建筑工地安全质量综合执法大检查。

本次检查以主体结构、节能施工阶段的在建大型居住项目为主，共检查了 10 个项目。检查内容包括：基本建设程序、安全质量管理行为、现场安全质量状况、各参

建单位的履约情况和工程实体质量与建材抽测、抽检等方面。对施工许可证办理、施工现场关键工序质量与重大危险源控制情况、项目负责人带班制度、监理报告制度及市场承包经营行为情况等作了重点检查。此次检查共开具执法检查整改通知书 8 份，局部暂缓施工指令单 1 份，对 2 家责任单位实施了行政执法查处。

王训国副区长亲自带队进行检查，并对被检查工地的参建各方进行工作指导。同时对下一阶段重点工作进行了重要部署，要求我们重点关注重大危险源安全隐患与质

量通病防治、加强项目负责人带班制度、监理报告制度、合同备案制等的落实情况，实施注册人员签章制，加大行政执法力度，规范管理行为，落实参建各方质量安全责任，切实提高我区建设工程安全质量整体水平。（王亚明/文）



## 节能环保 绿色施工

该工程紧紧围绕“四节一环保”这一主线，开展创建活动，在节约水资源和主要材料等方面取得一定实效。项目部实行分区供电，分区计量，在生活区宿舍采用“一房一表一限流”严禁使用大功率用电设备，有效地节约了能源；在施工区、办公区、生活区分别设置了三级沉淀池、排水明沟、高位水箱、循环水冲洗等节水设施；充分利用永久道路作为施工临时道路，利用建设单位永久性围墙作为施工临时围墙，有效地保护了土地资源；充分利用钢筋连接技术、短木方接

长等措施节约了材料；施工现场还配备了扬尘洒水车、扬尘监测仪、噪声监测仪、水质酸碱度测试笔等设备对现场环境定期监测、记录，为工人和管理人员创造良好的作业环境。

本次活动提高了观摩者对“绿色施工（节约型工地）”的认识，能积极响应节能减排的号召精神，按照《上海市建设工程绿色施工（节约型工地）创建工作深化管理和考评要求的通知》的要求，积极创建绿色施工工地，推行应用现代化职能管理，确保工程建设全过程控制。最终实现“低能耗、低污染、低噪声、资源循环利用”的目标。（沈莲蕾/文）

本次活动提高了观摩者对“绿色施工（节约型工地）”的认识，能积极响应节能减排的号召精神，按照《上海市建设工程绿色施工（节约型工地）创建工作深化管理和考评要求的通知》的要求，积极创建绿色施工工地，推行应用现代化职能管理，确保工程建设全过程控制。最终实现“低能耗、低污染、低噪声、资源循环利用”的目标。（沈莲蕾/文）



在今年高考和中考前夕，我安质监站开展了绿色护考工作，专门成立了5支绿色护考行动小队，针对考场周边及各街镇居民区的周边项目进行不间断巡查。自5月31日，5支绿色护考行动小队撒网式铺开，共对高、中考9个考点的14个在建工地、青浦镇居民区周边11



# 绿色护考在行动

个工地以及其他乡镇居民区周边19个工地进行了摸排，并将由我站制作的“关于为我区高考、中考考生创造一个安静的复习和考试环境的告知书”亲手交到项目负责人手中，要求调整项目的施工作业时间，高、中考前一个星期，考场及居民区周边项目均停止夜间施工，避免灯光、噪声影响考点附近的学校和居民区。考试当天，考点周边项目一律停工。考试期间，我站5支绿色护考行动小队在各考场及居民区的周边进行不间断日夜巡查，一经发现声、光、尘等扰民现象立即第一时间赶赴现场协调解决。通过全体监督员的努力以及全区在建项目的全力配合，我站为广大考生努力营造一个良好的复习和考试环境。  
(夏秀美/文)

# 抓住机遇争先创优 再接再厉谱写新篇 ——青浦区召开“建设‘一城两翼’ 打造宜居城市”建筑行业职工劳动竞赛总结表彰会

为进一步深化职工“服务创新驱动、致力转型发展”主题活动，2012年青浦区总工会、青浦区建设和交通委员会在建筑行业职工中联合开展以“建设‘一城两翼’、打造宜居城市”为主题的劳动竞赛活动。活动历时一年，一年来近300家建筑企业参与竞赛活动中来。为了总结成绩、交流经验，弘扬先进，5月28日，在青浦新城一站大社区动迁安置房A区现场召开了青浦区建筑行业职工劳动竞赛总结表彰会暨安全月系列活动启动仪式。会议由建交委党委副书记陈菊英主持。

区建管所领导作了劳动竞赛活动总结并简要介绍2013年度“安全月”系列活动。区总工会经济部部长陈剑波宣读获奖名单，授予了5个集体“工人先锋号”、30个企业和项目部劳动竞赛“先进集体”、50人“先进个人”荣誉称号，并进行颁奖。区总工会副主席倪健，区建交委书记程伟两位领导作了重要讲话，既充分肯定了本次劳动竞赛活动取

得的成绩又对施工企业和广大职工提出了希望和要求。

本次劳动竞赛活动虽落下了帷幕，但确保施工安全、建造优质工程、实现文明施工、开展节能降耗、推动科技创新将是建筑行业永恒的主题。会后与会人员对青浦新城一站大社区动迁安置房A区项目进行现场观摩学习。



## 夏季养生

- 入夏，喝苦瓜汁可排毒解热。苦瓜含胰碱、尿素类等苦味物质，榨汁饮用能使身体迅速吸收其大量的有用成分，有助解热防暑。

- 空气温度升高易使人上火，出现痰多、喉咙干燥等不适，此时不妨用蜂蜜和萝卜一起蒸着吃，可缓解初夏季出现的肺火症状，有清喉之效。

- 夏天，宜吃些水果干，如葡萄干、杏干、无花果干等。水果晒成干后，会浓缩矿物质等营养素，夏季食用，可补充人体因出汗多所流失的矿物质。

- 高温气候，可煮些冬瓜茶、苦瓜汤、丝瓜面线或黄瓜粥等喝，饭后再饮一杯大西瓜汁，有助驱散暑气。不过要适量，以免引起腹胀、拉稀等不适。

# 创建“健康单位” 践行健康生活方式

为响应区健促办创建“健康单位”等相关文件精神，通过健康保护和健康促进干预措施，改善作业条件，增进健康的生活方式，控制健康危险因素，促进职工的健康，从而促进单位的全面发展，我单位于近日申报创建“区健康单位”。

5月13日，区健促办会同街道健促办来我所进行了“健康单位”创建工作的首次督导。督导组先对我所开展创建工作的进展情况进行了解，查看了

单位的工作环境和相关资料，并对建设“健康单位”评估标准作了详细的讲解和指导，要求创建过程中要抓好“五个方面”：1、组织管理；2、环境管理；3、健康教育；4、健康行为干预；5、健康服务项目。督导组强调，建设“健康单位”还是要着重于健康行为干预，也就是“四控一动”——控烟、控盐、控油、控体重和健身活动；要加强健康教育的宣传，如：每天的盐摄入量不超过6克，油摄入量不超过25克，知晓率为100%，健康知识知晓率

为70%以上。

通过督导组的检查，使我所更加明确了下阶段的工作，我们把健康促进作为增强单位凝聚力的有力措施，这也是推进单位精神文明建设和文化建设的重要方向。



## 实行企业现场评审

## 不断提高墙材质量

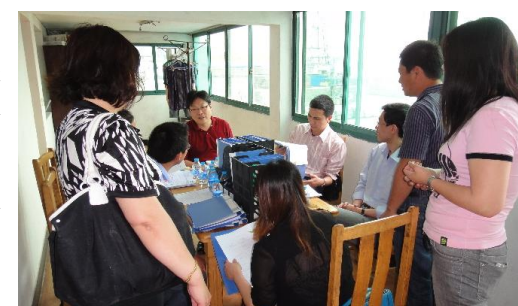
6月6日，市市场管理总站、市建材行业协会和市建科院专家组成的专家组对我区4家申请上海市新型建设工程材料（新型墙体材料）认定的企业进行现场评审和认定。区建筑建材业管理所墙体办负责人作为专家组成员参加了此次现场考核评分工作。

专家考核组根据“原材料和成品质量控制”、“生产工艺技术条件”、“综合管理”三大项九条考核项目，分别对4家企业进行了严格细致的现场评审，每位专家按照实际情况对各企业进行了考核评分，分别对各企业作出了总体评价，指出其存在的问题并要求各企业按时按规定进行整改。经过现场综合评审，2家企业通过了此次现场评审。

通过此次现场评审和新墙材认定，使企业提高了认识，切实体会到加强管理、确保产品质量是企业生存和发展的根本，这将有助于提高新型墙体材料的质量，同时也明确了自身存在的问题和整改目标。

区建筑建材业管理所墙体办将进一步加强对新型墙体材料生产企业的监管和检查力度，严把材料关，为建设工程质量服务，促进青浦区新墙材产品质量和技术水平不断提高。

(周宏/文)



## 做好招投标监管 服务教育事业

教育系统每年的校园维修项目大约在三、四月份完成立项，在暑假前必须完成招投标。4月下旬至今，陆续有20个项目进入招投标程序，维修改造加固项目主要涉及教师进修学院、青浦一中、青浦二中、东方中学等17所学校，并将在6月底和7月上旬陆续完成开标和评标工作。

针对这类项目时间紧、工期短、项目集中的特点，通过对项目情况的讨论和分析，特别制定了有针对性的措施。首先，在时间上保证项目顺利推进，利用休息和业余时间，抓紧前期招标文件的审核，缩短招标文件的审核时间；在保证招标法定时间内，尽早安排开评标工作。其次，在质量上保证项目的顺利推进，指派多名有经验的业务骨干分别负责项目监管工作；从源头上对项目工期、质量、造价控制、付款条件等在招标文件中进行约束，有利于建设单位在施工过程中的管理。

通过我们自身的工作和服务，为教育系统项目的顺利开工创造了有利条件，从源头上保障项目的工程质量和安全生产，为我区教育事业保驾护航。(包晓诚/文)