

# 坚持创新引领 提高服务品质

## ——市社会福利院标准化建设纪实

本报记者 李勇军 文/图



福利院风景优美、绿树成荫，是老人儿童居住的美好家园。



标准化建设，让老人得到更精细的护理。

标准，作为国民经济和社会发展的重要技术支撑，其重要性日趋凸显，标准化水平的高低也成为行业和企业核心竞争力的基本要素。2014年5月，眉山市社会福利院被民政部确定为第二批民政标准化建设试点单位，成为我省6个标准化试点单位之一，同时也是全省唯一一家养老机构。

标准化试点工作以来，该院在ISO9001:2008质量管理体系基础上，以保障和改善服务质量，提升服务效能为导向，以服务标准体系建设为主线，以标准研制与宣贯实施为重点，加强机制创新与能力建设，坚持全员参与、高标准制标，全方位实施，标准化建设各项工作得以扎实有序推进。

### 机制创新 标准化服务更贴心

“陈婆婆，你的血压偏高，但没有大碍，要避免心情大幅波动，有啥不开心的事就跟我们聊聊。”一名护士笑着对陈柱华老人说。昨(19)日

早晨，77岁的陈柱华老人按照市福利院护理标准流程，在医护人员的陪同下进行血压测量。配合护士完成例行检查，老人开心地和几名年轻护士拉起了家常。

“感谢福利院老师和护工的精心治疗护理，要不是他们，我可能现在还站不起来。”陈柱华老人去年得了一场大病，双脚无法站立，生活不能自理，为使老人得到更好的护理，早日康复，家人决定送老人到福利院。“这里就像家一样，工作人员尽心尽力，吃喝拉撒洗都有标准的流程，把我们照顾得很周到。”谈到福利院的悉心照料，老人满脸笑容。如今，基本康复的陈柱华准备从特护病房搬入普通病房。

陈柱华是该院受到良好医疗服务的众多老人中的一个，这得益于该院标准化建设的开展。“以往，医疗是我院的短板。”市社会福利院院长刘柱能介绍，由于福利院医疗岗位名额限制以及待遇问题，很难建设优良医疗队伍，院内老人、小孩的就医极为困难。

标准化建设试点以来，该院创新

机制，提出与专业医疗机构合作的计划，成功引入眉山市老年病医院，福利院免费提供50张床位和医疗办公场所，医院派驻专业医疗团队进入福利院，在标准体系内同管理、同服务、资源共享，为老人、儿童提供医疗康复服务，形成规范的“医护养”服务模式，得到了服务对象和社会的广泛认可和好评。

### 标准化没有终点 精益求精不断完善

被纳入标准化建设试点后，市社会福利院高度重视，进行广泛深入动员，形成职工、服务对象全员参与、共同监督、齐抓共管等良好局面。同时，建立健全组织机构，加强员工培训，与成都远望企业管理咨询有限公司等专业机构形成紧密合作关系，为标准化建设工作打下了坚实基础。

在大量卓有成效的基础工作推动下，该院在对工作职能和政策法规依据、规章制度进行认真系统梳理、整理的基础上，进一步明确单位和岗

位的标准、任务职责及工作流程，构建出由服务通用基础标准、服务提供标准和服务保障标准、三个一类标准构成了眉山市社会福利院标准体系。三大标准体系共计175个标准，辐射全院8个科室，覆盖率达100%。

有了标准的规范引领，护养、医务、康复、教育、社会工作等都有章可循、有标可依，工作效率和服务品质得以稳步提升。系列测评数据和相关统计是标准化建设成效的有力证明：老人服务9大项满意度由2013年的93%提升到目前的97.1%；床位使用率达到100%，排队等候入住人员近两年达600多人；全院61名员工全部持证上岗……

“标准并非固定不变，是随着科学技术的更新和管理需求的升级而持续改进的。”刘柱能介绍，标准化建设没有终点，该院将继续狠抓落实，继续坚持创新引领，千方百计夯实软件服务和硬件建设，不断完善标准及标准体系，为标准化建设试点工作创造更多更好的可复制眉山经验。



彭山区黄丰镇金鱼村距城区20公里，由于长期以来受交通、水利等制约，这里的经济社会发展一度相当滞后，是市级贫困村。自2012年市委农工委结对帮扶金鱼村以来，3年时间内，该村通过项目争取、资金整合等措施，全村道路建设和水利设施等得到

全面夯实。同时，该村以市场为导向，积极进行产业结构调整，新植优质柑橘800亩、品种改良400亩。目前，金鱼村全村柑橘种植面积已达4200亩，年内将成功脱贫。图为金鱼村新植优质柑橘基地一角。

本报记者 李勇军 摄

## 坚持依法用工，构建和谐劳动关系(27)

### 解除劳动合同争议中 职工是否全免举证责任

【案情简介】蒋某从2002年4月至2013年7月27日在某建材公司从事机修工作，解聘前月工资4000元。蒋某称2013年7月27日，公司车间主任杨某以环保不过关而停业为由，口头通知蒋某不上班了，工资发至2013年7月。蒋某据此认为公司已解除其劳动合同，遂向眉山市劳动人事争议仲裁委员会申请仲裁，要求公司支付解除劳动合同经济补偿46000元。

【审理查明】蒋某认为2013年7月27日公司车间主任杨某口头通知蒋某解除劳动合同，但未提供相应证据予以证实。公司方对此不予认可，而认为车间主任杨某仅仅向蒋某等部分员工宣布因公司环保不过关而暂停营业，未通知与蒋某解除劳动合同，并提供以下证据予以证实：1.环保部门责令该公司2012年6月12日至2013年10月30日期间停产整改文件。2.车间主任杨某的证词，杨某证明2013年7月27日其曾宣布因公司环保不过关而暂停营业，并通知职工放假待岗至公司恢复生产。蒋某就证据1未提出异议，对证据2的真实性不认可，但未能提供反驳。

【争议焦点】解除劳动合同事实的举证责任分配。

【分析评述】《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释》(法释[2001]14号)第13条规定：因用人单位作出的解除劳动合同决定而发生的劳动争议，由用人单位负举证责任。“用人单位作出解除劳动合同决定”属于主观意图，该意图涉及决定的合法性等问题，而非解除劳动关系的事实本身。因此，作出劳动关系决定的事实本身，举证责任应当适用“谁主张，谁举证”的举证责任分配原则，即用人单位认为未解除劳动合同的事实本身应有由单位承担举证责任，而职工认为双方劳动关系已解除的事实本身应由职工提供相应证据予以证实。

本案中，蒋某未能就其主张的“公司车间主任杨某2013年7月27日以环保不过关停业为由口头通知蒋某不上

班了”的事实提供相应证据予以证实，进而也未能证实“车间主任杨某口头通知蒋某不上班了”的事实等同于与蒋某解除了劳动合同，蒋某应当为此承担举证不能的责任。蒋某对公司提供的停产整改文件未提出异议，故劳动人事争议委予以采信。

据此，蒋某认为双方劳动合同关系已于2013年7月27日解除的主张依据不充分，理由不成立。仲裁委认定某建材公司与蒋某之间并未解除劳动合同关系。

【处理结果】依据《劳动合同法》第46条规定，用人单位应当向劳动者支付经济补偿的前提是用人单位已依法与劳动者解除劳动合同关系，而蒋某与公司劳动关系尚未解除，故仲裁委认定某建材公司无支付蒋某解除劳动合同经济补偿的法定义务。

【编者后语】依据《劳动合同法》第50条：用人单位应当在解除或者终止劳动合同时出具解除或者终止劳动合同的证明，并在十五日内为劳动者办理档案和社会保险关系转移手续。若用人单位拒不出具的，职工可依据《劳动合同法》第89条规定，向有管辖权的劳动保障监察部门投诉。

市人力资源和社会保障局 供

## 关注眉山安全生产先进人物系列报道2

# 张波：强管理抓落实 尽心竭力保平安

本报记者 张玉 文/图

类别：安全管理制度落实最严格的管理者  
职务：眉山市公安局交警支队直属二大队大队长



张波(右二)工作在第一线，确保道路交通安全畅通。

眉山市公安局交警支队直属二大队肩负着眉山中心城区、两个工业园区和3个乡镇的道路交通安全管理工作，面对辖区车多人多、道路基础设施滞后、交通管理任务重且难度大的实际情况，二大队迎难而上，积极作为，以“敏锐、进攻、协作”的工作理念，狠抓事故预防，开展道路交通安全综合整治，提高管理效能，确保道路安全畅通。

为全力保障群众的生命安全，二大队始终把道路交通事故预防作为首要任务，开展经常性道路交通事故研判，针对事故多发路段的特点，采取针对性措施，遏制交通事故的发生。在大队长张波的带领下，二大队长期坚持交通安全隐患排查，发现交通隐患

及时整改，同时坚持对客运车、货车、校车、面包车、摩托车五类重点车辆的管控，确保此类车辆无重大交通事故发生。

货车严重超载是诱发重大道路交通事故的主要原因，是危及群众生命安全的流动“炸弹”，因此，张波带领民警坚持开展综合整治。去年，二大队查处超载货运车辆4238起，非法改装货运车辆1039台，收缴非法安装的灯具3700余件；今年，二大队重点开展普通公路货车“双超”整治工作，会同派出所、特警、路政、不分昼夜，不分节假日，抓获违法人员12名，治安拘留8人，守好了眉山的南大门。

在张波的带领下，二大队开拓创新，为民服务，简化事故处理程序，创新推出“微信”处理交通事故方法，牵头建立全省首家“道路交通事故快赔中心”，同时，深化道路交通事故行政调解工作，创新“三加三”模式，把6000多起事故赔偿消化在基层，处理在大队。

读书看报之余，张波也不忘思索工作，为给广大群众提供更好的服务，他带领民警建立和完善外网平台，打

造“不下班的警队”，涵盖网站信息发布、网上办事、警民互动、宣传教育四大功能。目前，网站平均每日点击量突破8600余次，平均每月点击量为26万人次。同时，建立手机APP服务平台，将外网、微信、微博等服务功能集成到手机APP服务平台中，让广大群众随时可以享受“指尖上的服务”。

一直以来，二大队围绕争创“全市领先、全省一流”的目标，以“敏锐、进攻、协作”为工作理念，狠抓事故预防，大力开展道路交通安全综合整治和城市“治乱保畅”工作，拓展思路，创新进取，实施科技强警，大大提高了管理效能，积极主动服务群众，确保道路安全畅通。辖区交通秩序逐年好转，死亡交通事故明显下降。大队连续三年在全市交警系统综合排名第一；被市委、市政府授予“我最信任的基层政法单位”；多次受到公安部、省厅和市局的表彰。

## 提升网络安全意识 保障税务信息安全

眉山市国税局开展首届税务系统网络安全宣传周活动

11月16日至20日，首届税务系统网络安全宣传周活动在全国范围展开。眉山市国税局积极响应，迅速行动，采取多种形式开展宣传教育，提升网络安全意识，保障税务信息安全。一是全员学习。组织全体干部职工收看视频安全讲座，开展网络安全形势分析，学习网络安全法规政策和基本知识，掌握网络安全技能。二是全员宣传。对内，制作宣传展板14个，向税务干部发放《税务系统网络安全手册》等宣传资料580份；对外，利用网站、微信、QQ群、办税服务厅LED屏幕推送网络安全信息、宣传报道和视频。经开区国税局还与地税局联合开展宣传，积极引导社会公众共同关注和维护信息



多种形式开展网络安全宣传。

安全。三是全员测试。在认真开展学习讨论的基础上，举办全市国税系统网络安全知识考试，确保人人掌握网络安全法律法规和行为规范。四是全面整改。建立网络安全意识教育长效机制，要求干部职工对照开展网络安全自查，排除网络安全隐患，规范网络安全操作。

## 以史为镜 以铭其身

市财政局积极开展廉政警示教育

本报讯(廖春维)为深入推进党风廉政建设和反腐败工作，强化党员干部的党性、法纪、廉洁意识，全力打造“依法行政、依法理财”的财政干部队伍，11月17日上午，市财政局有关领导带领全局干部职工赴眉山市廉政警示教育基地(眉州监狱)开展廉政警示教育活动。党员干部跟随讲解员依次参观了教育基地的各个展厅，学习了党风廉政建设历史沿革、国家法律法规和行为规范。四是全面整改。建立网络安全意识教育长效机制，要求干部职工对照开展网络安全自查，排除网络安全隐患，规范网络安全操作。

员的现身说法，观看了警示教育纪录片《警钟长鸣》。通过图片介绍、情景再现、现身说法等方式，给参加警示教育的党员干部带来全方位、多角度、最直接的视觉冲击和心理互动，让大家接受了一次深刻的反腐倡廉思想教育。

党员干部纷纷表示深受教育，深刻体会到自由的珍贵，表示将时刻牢记“以史为镜以铭其身，以人为镜以正其身，以事为镜以警其身”的警示，算好人生“七笔账”，清清白白做官、堂堂正正做人、干干净净做事，自觉做到廉洁自律、依法行政、依法理财。

## 行政处罚告知公告 (2015年第5号)

唐永孝，男，资阳市安岳县人，驾驶证号：511023196310270376。因醉酒后驾驶机动车被公安机关查获。依照《中华人民共和国道路交通安全法》第九十一条第二款之规定，拟给予吊销机动车驾驶证，且五年内不得重新取得机动车驾驶证处罚。请上述当事人于公告之日起七日内向眉山市公安局交通警察支队提出陈述、申辩或听证申请，逾期未提出的，我支队将依法作出行政处罚决定。  
眉山市公安局交通警察支队  
2015年11月20日

## 拍卖公告

受委托，我公司定于2015年12月3日上午10时在眉山市东坡区大北街417号三楼我公司拍卖厅对眉山市下列标的进行公开拍卖：  
1、东坡区紫竹东街27号1楼商业用房，建筑面积约34.37㎡，参考价6万元，保证金1万元。  
2、东坡区紫竹东街27号1楼车库3间，先整体后分拆拍卖，参考价3万元/间，保证金/间0.5万元。  
3、东坡区紫竹东街27号1楼车库5间，整体拍卖，参考价12万元，保证金2万元。  
上述标的即日起在标的所在地现场展示。有意竞买者请于2015年12月2日17时前与我司联系，缴纳竞买保证金、办理竞买登记手续。详情请参阅本公司拍卖文件。  
联系电话：028-38117897 13778824258  
公司网址：www.jqpm.cn

四川眉山金桥拍卖有限责任公司  
二〇一五年十一月二十日

## 太平洋保险建司25周年巨献 “幸福相伴(尊享版)”

——定价利率达到保监会年金险监管上限，火爆抢购中！