

6月27日上午,北京人民大会堂气氛庄重而热烈,来自全国的机关事务工作先进集体和先进个人汇聚一堂,共同接受表彰。中共中央政治局常委、国务院副总理韩正会见受表彰人员和参会代表并合影。市委副书记、市机关事务管理局党组书记、局长,市接待办主任李奎作为先进集体代表在北京人民大会堂领取奖牌和证书。

这是我市机关事务系统首次获全国性的表彰。鹤壁市接待办获评“全国机关事务工作先进集体”,是河南省唯一因接待工作受到表彰的单位。

在得知这个喜讯后,市委书记马富国第一时间作出批示:“市接待办用心做事,追求卓越,接待工作打造了独具特色的‘鹤壁品牌’,彰显了接待办的风采。祝贺!”

近年来,市接待办将服务全市经济发展大局作为接待工作的出发点和落脚点,持续在提升接待内涵、品质上下功夫,在提升服务保障能力上做文章,把接待工作过程变成宣传推介鹤壁、联结对接客商、优化营商环境的过程,为全市经济发展插上了“隐形翅膀”。



6月27日,全国机关事务工作先进集体和先进个人表彰大会在北京人民大会堂举行。中共中央政治局常委、国务院副总理韩正会见受表彰人员和参会代表并合影。市委副书记、市机关事务管理局党组书记、局长,市接待办主任李奎作为先进集体代表接受表彰。



追求卓越抓接待 为鹤壁经济发展插上“隐形翅膀”

——写在鹤壁市接待办获评“全国机关事务工作先进集体”之际

□本报记者 田白雪 王峰



鹤壁市接待办荣获“全国机关事务工作先进集体”奖牌。

打造“鹤品牌” 公务接待助发展



6月27日,市委副书记、市机关事务管理局党组书记、局长,市接待办主任李奎(右一)作为先进集体代表与省机关事务管理局主要领导合影。

把握政治属性,坚守职能定位,将讲政治贯穿接待工作全过程,是市接待办长期坚持的第一原则。近年来,在习近平新时代中国特色社会主义思想的指引下,在市委、市政府的正确领导下,市接待办主动融入全市经济社会发展大局,充分发挥接待工作联系客商的桥梁纽带、塑造地方形象的窗口平台作用,全力打造充满鹤壁文化、具有鹤壁特色的公务接待“鹤品牌”。

2021年9月至10月,市十次党代会、中国旅游协会第七届会员大会、全国工商联促进“两个健康”工作现场会等要会、大会接踵而至。为了保证接待工作不出差错,李奎对几个会议涉及的重点工作主动沟通、全力协调、周密部署;对总计2万多字的12个方案逐项推敲、多轮把关;对筹备工作的各个环节认真督导,预演检查时发现灯光对演讲稿有影响,便立即安排调试。

市接待办把每次接待都当作是一次对外交流、展示实力、吸引外资、促进发展的机遇;是一个展示发展成就、推介资源优势、提高城市美誉度和竞争力的平台,以高度的政治责任感和使命感、过

硬的要求和作风投入到接待工作中。

下足功夫,优化接待硬环境。要提升形象、做好服务,硬件、软件一个都少不了。为此,市接待办在完善硬件设施、改善外围景观上狠下功夫,对水暖设施、节能设施、重点客房、园林环境等方面进行改造和提升,进一步拓展接待服务功能,赢得了客商宾朋的广泛认可。

规范管理,严督实查细落实。市接待办将接待纪律作为公务接待管理不可逾越的红线,严把公务接待各个环节,制定《鹤壁市市级公务接待规范》,深入开展违规吃喝、违规收送礼品礼金问题专项督查,严格落实公务接待审批制度,切实把中央八项规定及其实施细则精神落实落细落到位,不断推动我市接待工作规范化、精细化。

强化培训,锻造高素质队伍。市接待办定期邀请国家、省公务接待业务骨干到我市开展系统性业务培训,组织鹤壁迎宾馆、鹤壁迎宾馆等接待基地开展岗位大练兵,着力锻造一支政治强、专业精、素质优、作风好的接待队伍。要求所有人员持证上岗,熟练掌握我市市域经济、民俗风情、历史典故,利用为客商服务的机会,充分展现鹤壁文化软实力,实现接待效应最大化。

当好“大管家” 优质服务树形象

重大会议、重要活动时,市接待办实行“一对一”管家式服务,专人专责,全程负责接洽,统一发送各类提醒、指引短信,为来宾提供超出心理预期的服务。

第十四届豫商大会筹备期间,市事管局副局长、市接待办副主任马建彬带领后勤保障小组,对全市拟入住酒店定期进行整改提升,对食品安全、消防安全、环境卫生、接待礼仪等方面进行多轮专项检查,发现问题2121条,并督导责任人全部整改到位,为会议圆满举办打下了坚实基础。

豫商大会当天,是客商邹先生的生日,接待人员为其准备的生日蛋糕、祝福卡片、泥咕咕等暖心礼品让他很受感动。他说:“这是我到过最有温度的城市,在鹤壁

就像在自己的家,就冲你们优质的营商环境和服务,我愿意来鹤壁拓展业务!”

近年来,市接待办平均每年完成接待任务300批次、7000人次,做到了公务接待“零失误”。全国人大常委会执法检查组来鹤壁检查、全国工商联促进“两个健康”工作现场会、中国旅游协会第七届会员大会、中原文博会等重大活动期间,市接待办细致入微的服务,安全高效的保障赢得了国家、省、市领导及各地客商的广泛好评。

安排部署更精准。在接待前期,市接待办会组织人员提前预演,“沉浸式”体验各环节;接待期间,每天总结并做好客商服务档案;结束后,召开讲评会,复盘总结工作得失和经验,确保接待水

平次次有提升。

细节设计更精心。市接待办将服务方式由“客随主便”转变为“主随客便”。每次接待,工作人员都会主动了解客商饮食禁忌与偏好,提前制作“接待指南”“温馨提示”,逐项检查客房、餐厅等设施设备,做到餐饮住宿服务、生活习惯照顾、疫情防控保障“三位一体”。

服务力求有特色。市接待办注重把鹤壁文化、地方特色等融入接待工作,如在接待场所设置淇河文化、殷商文化、大运河文化、黎阳文化等元素;在膳食餐饮中,选材“淇河三珍”等鹤壁特产,打造色、香、味俱佳的淇河养生食谱等,让客商处处看到、听到、享受到鹤壁文化。



鹤壁市接待办精心精细做好会议服务保障。



鹤壁市接待办积极做好重大活动安防培训。



鹤壁市接待办用心用情做好车辆服务保障。

(本版图片由市接待办提供)

甘做“孺子牛” 实干奉献强保障

在紧张繁忙的会务接待中,市接待办全体人员把“白加黑”“五加二”当作工作常态,于点滴服务中传播鹤壁文化,彰显人文关怀,吸引更多客商到鹤壁投资兴业。面对疫情防控、极端天气应对等关键时刻,他们以“孺子牛”的姿态,迎难而上,实干担当,充分展现了市接待办队伍拉得出、顶得上、靠得住的冲锋精神。

2021年7月,我市遭遇大风大雨天气,汛情、疫情叠加,先后有多位国家级和省部级领导莅鹤视察、督导、慰问。

2021年8月20日凌晨3时许,市接

待办工作人员宁珂正忍受着病痛,和同事挑灯夜战修订两个接待方案。因为持续高强度的工作,加之常因工作错过就餐时间,他的肠胃出了问题。尽管身体不适,离家也只有十几分钟车程,但宁珂却一心扑在工作上,整整一个月没有回过家。

接待人员王保新对家人的愧疚更多,他的妻子在郑州工作,父母在老家,因为自己工作忙,常年吃住在单位,两个上学的孩子只能选择住校。“爸爸,中秋节你能回家吗?你好久没陪过我了。”每每想到孩子的话,他的眼眶都会有些氤氲。

闻令而动,全情投入。去年汛情期间,市接待办全体人员迎难而上,“舍小家顾大家”,有的因工作错过就餐时间,用泡面对付一下;有的多日不曾回家,面对家人愧疚不已;有的轻伤不下火线,始终坚守阵地……凭借昂扬斗志、过硬作风,他们有力保障了上级领导莅鹤开展工作。

严把关口、守牢阵地。疫情防控关键时期,他们一丝不苟严管理、丝丝入扣筑闭环,做到工作人员“必检”,场所清洁消毒“必做”,人员聚集聚餐“必控”,操作规范“必行”,食材进货“必查”,实现疫情之下接待工作“零风险”。

立足新起点 砥砺前行创佳绩

荣誉既是肯定,更是鞭策。从北京领奖回来的李奎同志告诉记者,面对“全国机关事务工作先进集体”这个沉甸甸的荣誉,他既感到精神振奋,又感觉压力倍增。他表示,下一步,市接待办将以此次表彰为新的起点,深入学习贯彻全国机关事务工作先进集体和先进个人表彰大会精神,坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署,砥砺前行、厚积薄发,擦亮窗口、树好形象,努力推动我市接待工作再创佳绩。

以“联”增效,构建大接待格局。接待工作是沟通上下、统筹协调的系统工程,建立横向协作、纵向通畅、高效规范的接待立体网络,是做好公务接待活动的前提和保障。市接待办将进一步树牢系统观念,充分发挥自身职

能作用,积极搭建协作与交流的平台,切实加强上级业务部门、同级职能部门、县区公务接待主管部门的协调配合,通过任务协调会、任务下达单等,努力构建“协调配合、信息共享、共同参与”的开放型大接待新格局。

以“标”提质,规范接待运行机制。做好公务接待工作必须围绕优化公务接待运作机制,始终坚定不移地走规范化建设之路。以机关事务标准化试点工作实施为契机,加快推进公务接待标准化建设,建立和完善餐饮、住宿、大型会议和活动接待工作服务流程,规范接待程序、严格接待标准、明确责任分工,努力做到工作流程明晰、人员操作得当、服务质量到位,形成管理科学、行为规范、运转协调的接待工

作规范体系,确保公务接待工作全面提质增效。

以“特”破题,打造精品接待品牌。市接待办将以专业化水平为支撑,根据新发展阶段的要求,精益求精,寻求突破,在接待服务方面,处处用心、处处留心、处处贴心,打造富含地方性、体现特色性、突出文化性的接待服务新模式,当好优势资源的推销员,当好发展成就的宣传员,当好招商引资的信息员。在接待保障方面,持续在硬件设施完善和软件条件提升上下功夫、做文章,扎实推进接待基地景观提升工程,强化接待人员教育培训,推动全市接待工作提档升级,着力打造接待工作新样本、新高地,为全市经济社会发展添彩助力!

◆热烈祝贺市接待办荣获“全国机关事务工作先进集体”称号◆